

Convivir con el conflicto

Conflicto y convivencia en la escuela



CUADERNOS DE EDUCACIÓN

Convivir con el conflicto

Conflicto y convivencia en la escuela



CUADERNOS DE EDUCACIÓN

Subvencionado por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, Dirección General de Integración de los Inmigrantes

Coordinación del proyecto: Departamento de Migraciones Confederal UGT y Secretaría de Políticas Sociales FETE-UGT

Texto: **Juan Gómez Lara**

Diseño e ilustraciones: **Mauricio Maggiorini T.**

Edición a cargo de: **Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales S.A.**

Depósito legal: M-3636-2009

Índice

	Introducción	5
1.	La forma de acercarnos a los conflictos	10
2.	Cómo comprender la complejidad de elementos que entran en juego	23
3.	Estilos de enfrentamiento a los conflictos	33
4.	Cómo podemos entrar con el conflicto en el desarrollo normal del proceso educativo	40
5.	Propuestas para una convivencia pacífica	54
6.	Para saber más	64

INTRODUCCIÓN

Cuando preguntamos a Pepe, director de un centro de Primaria, por la conflictividad en su centro nos responde que las “cosas funcionan dentro de la normalidad, no hay muchos conflictos y los que hay son cosa de unos cuantos alumnos problemáticos y cuando molestan tomamos las medidas oportunas”. Y continúa, “por lo general, tenemos un alumnado que no es muy listo y sus familias colaboran más bien poco”. “Además, tú sabes, el barrio donde estamos es un barrio bastante conflictivo...” “En muchas ocasiones los profesores se sienten impotentes ante las situaciones que se les presentan.” Pepe piensa que no se puede hacer mucho, que lo que se haga no va a funcionar, que no depende de él...¹



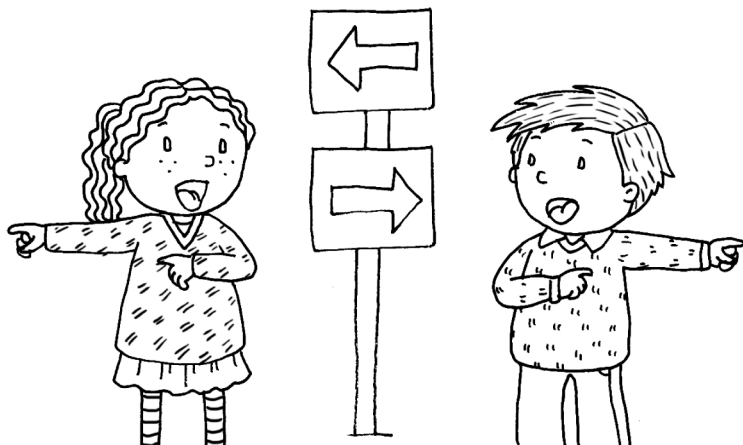
Isabel es la directora de otro centro de Primaria, su realidad no es muy diferente a la de Pepe aunque hace ya tiempo se plantearon que podían cambiar aquellas cuestiones que dependían de ellos mismos. “Desde entonces trabajamos con una actitud constante de querer enseñar y aprender de los propios conflictos, sobre todo evitando cualquier medida de expulsión.” En su centro poco a poco han ido transformando los espacios del aula y del centro, trabajan con su alumnado apoyándoles para que aprendan a resolver sus conflictos, y además “antes cada uno hacía lo que podía pero ahora poco a poco toma consistencia un proyecto común respecto a la

convivencia y los conflictos donde todavía queda mucho por hacer”.

Isabel y Pepe trabajan en el mismo barrio, aunque parten de visiones diferentes de la realidad y sus expectativas de lo que pueden lograr también lo son. No pensamos que sólo vale esa forma de entender la realidad desde planteamientos de “optimismo pedagógico”, pero sí que ayuda a enfocar lo que hacemos desde una perspectiva más cerca de lo que realmente es posible cambiar. Partimos de una premisa básica: las creencias que mantenemos con respecto a los conflictos y la convivencia en los centros educativos son de una influencia decisiva en su tratamiento.

EL CONFLICTO ES INHERENTE A LAS RELACIONES HUMANAS, POSITIVO Y PEDAGÓGICO

Hoy en pleno siglo XXI ya no hay excusa, “se ha superado la percepción negativa de los conflictos”, es verdad que el conflicto puede ser destructivo pero también es cierto que los conflictos que se evitan y que se guardan pueden conducir a resentimientos ocultos que pueden explotar en el futuro. Si aprendemos a manejar adecuadamente el conflicto, los conflictos, también pueden ser constructivos acercándonos a situaciones de mayor creatividad, y oportunidad de crecimiento para la gente implicada. El conflicto es una constante en nuestra vida social en la que compartimos con otras personas necesidades y expectativas.



Es falso que el conflicto aparece cuando la convivencia se deteriora, forma parte natural de la vida, por eso el objetivo de la educación debe estar basado en su tratamiento puesto que su solución puede proporcionar importantes elementos para el cambio social y personal. LOS CONFLICTOS SON MOTOR DE CAMBIO para las personas y para los contextos sociales donde viven éstas.



Por eso nos planteamos que uno de los objetivos fundamentales de este cuaderno sea ayudar a las personas que componen la comunidad educativa a relacionarse, a compartir los problemas que surgen de la convivencia diaria, y así, si es posible, puedan aprender a buscar soluciones de manera compartida. No nos interesa sólo detenernos en mostrar un amplio repertorio de estrategias, modelos, técnicas que nos ayuden a resolver los conflictos con los que convivimos, sino que el objetivo es preparar (capacitar) a las personas con los conocimientos y las habilidades necesarias para poder afrontar todas y cada una de las situaciones conflictivas con las que se encuentran y se van a encontrar a lo largo de su vida, consigo mismo, con los demás y con el mundo que en el que viven.

Pensamos que para que la resolución de conflictos sea competencia de todos los integrantes del centro se hace necesario dirigir nuestras energías en varias direcciones: por un lado, reflexionar y trabajar sobre el mundo de las actitudes y los valores con los que vivimos los conflictos en nuestro día a día, fomentando especialmente aquellas que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo, y complementariamente, y no menos importante, crear en el marco del sistema educativo espacios y estructuras que abran pasos a procesos de negociación, mediación, etc., coherentes con esas actitudes y valores.

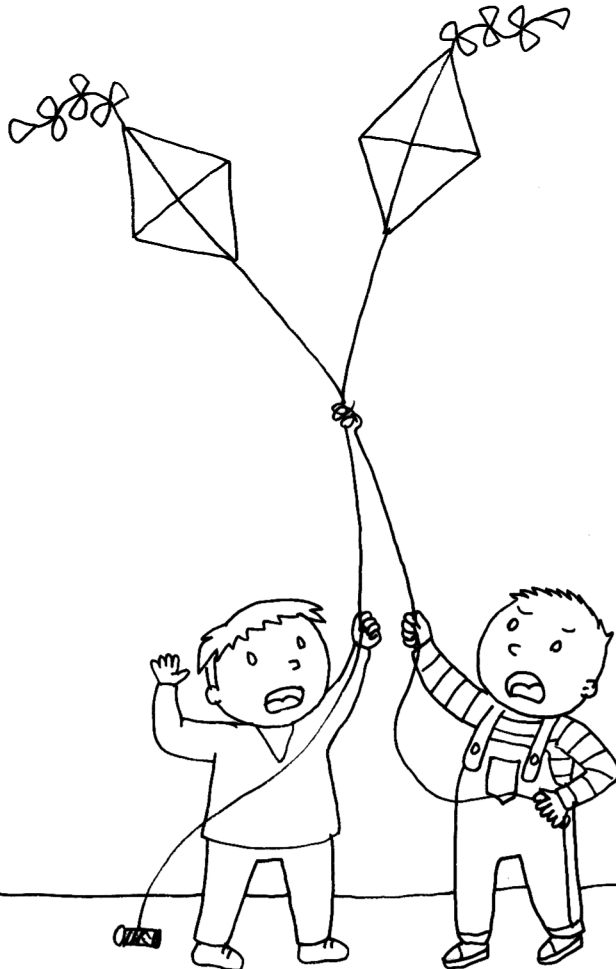
Son muchos los docentes que perciben los conflictos como un problema importante, debido a su sentimiento de impotencia para lograr transformarlos en una oportunidad de aprendizaje. Lo importante es que éstos y los centros escolares puedan tomar conciencia de que los conflictos también juegan un papel importantísimo en el éxito escolar. Aunque para todo esto falta todavía una labor de formación en las competencias pedagógicas adecuadas para hacerles frente de manera eficaz.



Cuando los docentes se sienten seguros en sus competencias para gestionar la convivencia, suelen desaparecer esas actitudes negativas hacia los conflictos. Pero no sólo vale este cambio de actitudes positivas hacia los conflictos, porque en muchas ocasiones lo que entra en juego es un enfrentamiento directo entre ciertos valores fundamentales para la escuela. Por eso se hace precisa una labor de reflexión por parte del profesorado sobre el papel que le corresponde a la escuela como institución social y, también, acerca de su ideario en tanto portadora y transmisora de unos valores determinados. Los objetivos que se persiguen con la educación para el conflicto se consiguen si existen estructuras y oportunidades para practicar todo aquello que se enseña, de ahí la importancia también de establecer estos cambios coherentes con los modelos y contenidos a transmitir.

Resulta paradójico que cuanto más conocemos sobre las diferentes posibilidades, sobre los diferentes modelos alternativos de resolver disputas y conflictos, nos encontramos con un panorama social (educativo) donde los conflictos toman un grado de protagonismo excesivo generándose esa impotencia que apuntábamos más arriba, especialmente entre el profesorado. Es por eso que nos vemos en la necesidad de un cambio de perspectiva, es decir, cambio de nuestras formas de pensar con respecto al conflicto y cambios en el contexto social, y en consecuencia en el universo escolar, en los programas y las estrategias de la Educación en y para el conflicto.

En este documento hablamos de los conflictos y su tratamiento en varios ámbitos: el conflicto social, y los conflictos de convivencia que se dan en los centros escolares. Por eso hablamos de comprender y tener el manejo de los conflictos que suceden en lo social y para ello establecemos como prioritario manejar los conflictos cotidianos que suceden en el centro, objetivo central de este material, motivar para que la regulación de los conflictos que suceden en el centro sea competencia de todos los integrantes del centro. La participación democrática de toda la comunidad educativa ofrece una oportunidad extraordinaria para intervenir en la prevención y regulación de conflictos que suceden en el mismo, tanto en Primaria como en Secundaria, pero especialmente en esta última.



1. LA FORMA DE ACERCARNOS A LOS CONFLICTOS

LA DOBLE DEFINICIÓN DE CONFLICTO

A veces se ha mitificado excesivamente el conflicto, partiendo de que existe una única forma correcta de comprenderlo y ésta es la concepción trazada por el mundo científico, dando a entender con ello que la gente corriente tiene una concepción equivocada del mismo. Conviene aclarar que cuando nos encontramos con una situación particular a la que llamamos “conflicto”, tan importante es la percepción subjetiva de quienes están implicados en ella, como la definición objetiva de la que partamos.

En gran parte de las formas de entender el conflicto en el mundo educativo, éste se resalta sobre todo desde la dimensión interpersonal. Esto conlleva plantearlo desde la implicación de dos o más personas que mantienen diferencias en una situación determinada. De ahí que, normalmente, entendamos por conflicto una situación de incompatibilidad de objetivos o metas, o como mínimo la percepción de que éstas son incompatibles, cosa que ocurre en el ámbito intrapersonal, interpersonal o intergrupals². Personas y/o grupos que se encuentran en un mismo espacio, que se relacionan y que perciben algún tipo de incompatibilidad en la consecución de sus objetivos o metas. La percepción es importantísima, de ahí que clarificar cómo interpreta cada uno lo que está pasando es

básico para comenzar a regular un conflicto. Esto tiene que ver, a menudo, con que las partes implicadas se desconocen o el conocimiento que tienen entre sí es demasiado estereotipado y sesgado. Desconocimiento y falta de comunicación que provoca que los protagonistas implicados se vean unos a otros en términos competitivos, percibiendo sus objetivos como incompatibles.



Pero hay algo más que “incompatibilidades”: normalmente un conflicto no existe aislado sino que se relaciona con muchos otros; para entender un conflicto es necesario comprender los diferentes factores que lo componen, un conflicto tiene causas, desarrollo y consecuencias, es por ello que hablamos del proceso del conflicto; existen conflictos abiertos y ocultos; a menudo muchos conflictos permanecen en estado latente, en ocasiones, porque una de las partes no es consciente y/o no tiene suficiente poder para enfrentarse a las circunstancias y, en consecuencia, acepta una situación injusta.



Watkins y Wagner señalaban que delimitar lo que es un conflicto en los centros escolares es difícil, por eso en muchas ocasiones se llega a una definición circular, conflicto es todo aquello que causa conflicto. Dependiendo del momento en el que tiene lugar la acción, dependiendo del lugar, dependiendo de las personas ante las que se realiza la acción, dependiendo de las características personales de la gente implicada, dependiendo de quiénes sean los afectados. Realmente es una idea que relativiza muchas situaciones, pero lamentablemente, con bastante frecuencia, la noción de conflicto va asociada a otras como violencia, agresividad y siempre que nos hablan de violencia acabamos pensando en la violencia directa, aquella que se ejerce contra las personas, la colectividad, la naturaleza, entre otras razones porque son evidentes bastantes de sus efectos.

Esta idea de la violencia está muy relacionada con una visión negativa de la paz: la paz como mera ausencia de guerra, un concepto negativo que no se define por sí mismo. Por suerte esta idea de paz ya ha sido superada desde los años 70 del siglo XX, por Galtung, observando que además de esta violencia directa existía otro tipo de violencia de carácter estructural (estructuras sociales injustas, represión política, injusticia social, orden internacional insolidario, etc.). Una violencia “indirecta” que se justifica con la existencia de la primera, la violencia directa. Para Galtung, también existe otro tipo de violencia que no es ni directa, ni estructural, sino que está relacionada con lo cultural: son los valores, creencias, ideas que refuerzan y legitiman las otras violencias (entre otras, la idea del enemigo, el machismo, etc.). Violencia directa, estructural, cultural, y la interacción entre ellas nos llevan a ampliar el concepto tradicional de violencia entendiéndose ésta como un todo, desde nuestro punto de vista, que es socialmente evitable.

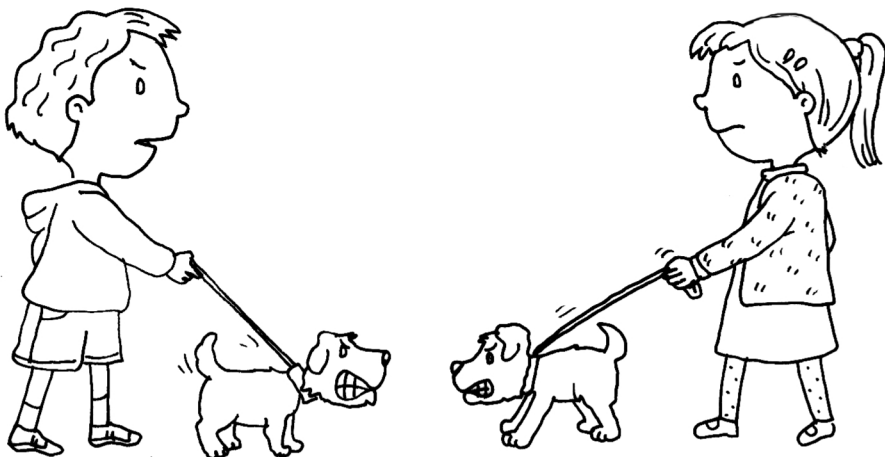


Estas tres categorías de clasificar la violencia y la interacción entre ellas, también nos sirven para pensar en positivo, en lo que podemos denominar la construcción de un marco de paz, en términos generales, o de paz y convivencia en el marco escolar, en particular.



En primer lugar, pensando en las actuaciones que facilitan la convivencia y transforman positivamente los conflictos, por ejemplo, el diálogo, la no violencia, la lucha contra el conformismo. En segundo lugar, creando y/o transformando estructuras que respondan a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa y al tiempo faciliten su responsabilidad y protagonismo. En tercer lugar, promoviendo culturas de paz, que entienden la paz y la justicia como un valor, que respetan las diversidades de los seres humanos, etc.

En relación a todo esto y para lo que nos preocupa desde este cuaderno, también se nos hace necesario diferenciar entre agresividad y violencia: si podemos decir que la primera es algo innato de los seres humanos que permite la supervivencia de la especie, la segunda, la violencia, no, ya que ésta es un componente cultural del ser humano. Tenemos la posibilidad de actuar agresivamente, pero también cooperativamente, como diferentes ejemplos culturales así nos lo muestran. Es importante establecer una diferencia entre el comportamiento agresivo y la agresividad. El comportamiento agresivo hace referencia a las acciones dirigidas a dañar a otros y otras, mientras que la agresividad alude a la predisposición o motivación para mostrar comportamiento agresivo.



LA PAZ POSITIVA Y LA VISIÓN DEL CONFLICTO

Somos herederos de una visión negativa de los conflictos asociada normalmente a la violencia, al peligro y a la necesidad de alejarnos de ellos. Sin embargo, no podemos obviar que las situaciones de conflicto también llevan intrínsecas una visión positiva: el conflicto como una característica propia de las relaciones humanas que puede devenir en un resultado constructivo o destructivo según lo regulemos. A nosotros nos interesa la visión del conflicto desde esta perspectiva positiva, como oportunidad de transformación de la realidad.



Existe un amplio repertorio de teorías acerca del conflicto social, muchas de las cuales son contradictorias entre sí, pero que de alguna manera muchos de los elementos que señalan nos pueden ser válidos para una propuesta de regulación creativa y justa de los conflictos. Nuestra opción es aquella que considera al conflicto social como algo natural, propio, de todas las sociedades y entiende que éste es un proceso dinámico que hay que entender en su complejidad para poder regularlo.

En la literatura especializada existe un consenso sobre lo que no es y lo que sí es el conflicto, así como también existe un amplio consenso sobre cómo debe abordarse: lo interesante de la idea de violencia estructural es que ha desembocado en la idea de paz estructural, una idea de PAZ POSITIVA que entiende el conflicto como una oportunidad de transformación no sólo en el ámbito de lo personal sino también en lo social. Así pues el objetivo de la investigación para la paz se ha transformado en investigar y elaborar propuestas de todas aquellas circunstancias y ámbitos donde esta paz es posible.

Desde la escuela, se asume como objetivo la elaboración de proyectos educativos con la intención de fomentar procesos de aprendizaje en los cuales se examinen las causas estructurales y sociales de la presencia de guerras y conflictos en los diferentes espacios de la vida cotidiana: familia, escuela, grupos juveniles, etc. Por último una aclaración de un término que encontraréis en este documento, cuando usamos el término **no violencia**, no lo usamos como ausencia de conflicto, sino como una forma de abordarlo con la certeza de que se puede abordar sin violencia.



En nuestra práctica, desde hace tiempo manejamos a modo operativo la definición con la que trabaja el equipo de Juan Carlos Torrego³, porque pensamos que es un buen punto de partida para trabajar. Os sugerimos que si estáis por la labor de trabajar la educación para el conflicto en vuestro centro, partáis de la misma para lograr vuestra propia conceptualización sobre lo que entendéis cuando habláis de conflicto y de sus componentes.

- ◆ Los conflictos son **situaciones**
- ◆ en las que **dos o mas personas entran en oposición o desacuerdo**
- ◆ porque sus **posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles** o son percibidos como incompatibles
- ◆ donde juegan un papel importante los **sentimientos y las emociones**
- ◆ y donde **la relación** entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

LOS CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN: LAS GAFAS CON LAS QUE NOS ACERCAMOS

Cuando hablamos de los conflictos y de su tratamiento en la educación sugerimos dos niveles de intervención complementarios: un primer nivel, referido al conflicto cotidiano y cómo tratan de resolverlo todas las personas que componen la comunidad educativa; y un segundo nivel, estrechamente ligado al primero, el modo de resolver los conflictos sociales a nivel global desde una perspectiva positiva de la paz basada en los derechos humanos y la justicia.



“Problema, problema... gritan los alumnos de primero (de Primaria). Están acostumbrados a que cuando hay un problema se para todo, se reúnen en clase y tratan en asamblea el problema. No siempre es así porque, a veces, el problema es algo de dos y a éstos les toca sentarse en el rincón de la escuela. Un rincón donde hay dos sillones que todo el mundo sabe para qué sirven, si estás en uno te toca escuchar y si te toca el otro ya sabes que tú puedes contar cómo te sientes y cómo piensas que podrían ser las cosas...” No es una película, es un colegio “normal”, parecido a algunos otros y muy diferente a la gran mayoría, pues no todos ven la realidad con las mismas gafas...

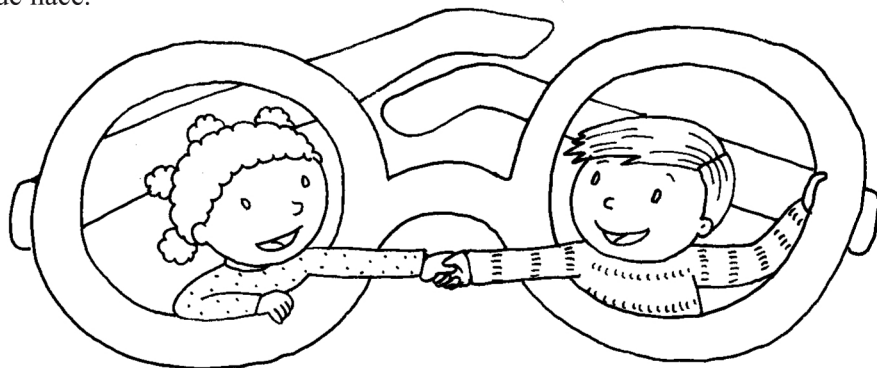
Es importante entender que los conflictos de convivencia en los centros pueden ser analizados y, por lo tanto, entendidos desde distintas perspectivas, y según el enfoque por el que optemos realizaremos una propuesta de actuación u otra. Siguiendo la conocida clasificación de Habermas, Jares⁴ nos señala que existen tres enfoques distintos a la hora de entender los conflictos de convivencia; la perspectiva tecnocrática-positivista, la interpretativa y la crítica. Como si de unas gafas se tratara, según la que usemos nos mostrará una visión de la realidad bastante diferente y, en consecuencia, nos dirigirá a actuar también de manera diferente.

Primeras gafas (tecnocráticas-positivistas)

El conflicto es algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, algo no funciona bien. Es una situación que hay que corregir y evitar. La escuela ideal es aquella donde no existen conflictos. En los procesos de enseñanza y en los materiales curriculares, el conflicto o bien se oculta, o bien se presenta de forma negativa. En lo organizativo o se omite o se considera como algo disfuncional. El conflicto se considera como algo que perjudica el funcionamiento normal de los centros. La mejor estrategia con estas gafas es el modelo punitivo basado en el control para prevenir cualquier situación de conflicto y en la imposición de una única forma de hacer las cosas.

Segundas gafas (interpretativas)

Considera que cada situación es única y está condicionada por las interpretaciones particulares de cada miembro de la comunidad educativa. Es una falta de entendimiento entre las personas en cuanto al sentido de lo que hace y hacen los otros. Considera a cada miembro de la comunidad educativa en términos de necesidades individuales, quedando la visión del conflicto reducida a sus ámbitos interpersonales. No niega el conflicto, sino que lo considera inevitable e incluso positivo para estimular la creatividad del grupo. El conflicto es caracterizado y analizado exclusivamente como un problema de percepción, ignorando las condiciones sociales del contexto en el que se mueve. Cuando surgen conflictos, estas gafas sólo quieren lograr que la gente cambie lo que piensa acerca de lo que hace, en vez de sugerir maneras de cambiar precisamente lo que hace.



La necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las diferentes subjetividades. Las soluciones que se propone se basan en favorecer procesos de comunicación entre los individuos, totalmente fuera del contexto social en el que vive el grupo. Se cree que estableciendo canales de comunicación entre los individuos, desaparecerán o se evitarán los conflictos.

Terceras gafas (críticas)

Desde estas gafas, el conflicto no sólo se ve como algo natural, inherente a todo tipo de organizaciones y a la vida misma, sino que, además, se entiende como un elemento necesario para el cambio social, en general, y esencial para la transformación de las estructuras educativas, en particular. No sólo se admite sino que también se favorece el afrontamiento de determinados conflictos desde una perspectiva democrática y noviolenta, lo que podemos denominar la utilización didáctica del conflicto, que conlleva el cuestionamiento del propio funcionamiento de la institución escolar.

LAS CULTURAS Y LOS CONFLICTOS



Entendemos la cultura como un instrumento para responder a la problemática de vivir en sociedad. Por eso, comprender las variaciones que se dan en las diferentes culturas es esencial para entender la dinámica de los diferentes conflictos que se dan en esas culturas, y cómo en cada una de ellas se dan soluciones distintas a situaciones más o menos similares. Cada cultura provee de lentes por las que vemos el mundo y por las que se establece su lógica, por eso es sumamente importante entender lo que las partes en pugna entienden por conflicto.

La Antropología nos ha ido mostrando las formas cómo se manifiestan, gestionan o regulan los conflictos a lo largo del tiempo y alrededor del mundo, y como éstas se transmiten de generación en generación, siendo éstas muy variadas se crean dentro de cada cultura, de cada sociedad. Lamentablemente las diferentes investigaciones antropológicas y también de otras disciplinas de las ciencias sociales que tratan los conflictos han remarcado siempre una visión violenta del ser humano, siendo la guerra y la conflictividad temas fundamentales.

Por suerte, cada vez son más los autores que se han ido centrado en la paz y en la noviolencia, especialmente a partir de las ideas de Galtung sobre el concepto de paz positiva, mostrándonos así una visión un poco más optimista sobre los seres humanos. En la antropología, Margaret Mead, ya en los años 30 del siglo pasado, ha sido una de las primeras en revindicar, a partir del estudio de diferentes culturas, que la guerra es sólo una invención y no una necesidad biológica. En la Antropología Cultural de finales de siglo también se empieza a poner más énfasis en la realidad vista en clave de paz, buscando contrarrestar el desequilibrio existente hasta ese momento. Algunos autores y autoras⁵ comienzan a resaltar que existen evidencias de que los seres humanos, paralelamente a la capacidad de agresión, poseen también habilidades para convivir armónicamente y regular pacíficamente los conflictos.

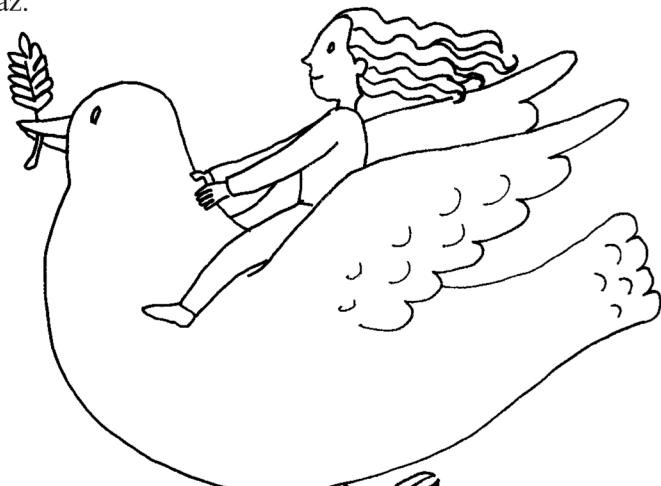


Según uno de ellos, Fry, basándose en el estudio de 80 sociedades, ha considerado que la centralidad de la violencia y la guerra en las investigaciones de las ciencias sociales en general no responde a una demostración empírica, sino que está basada en las creencias existentes sobre estos fenómenos, que acaban autocumpléndose. A la hora de analizar el porqué de las diferencias entre las culturas es necesario tener en cuenta tanto los factores socioestructurales como las disposiciones psicoculturales de sus componentes.

Traemos a colación estas ideas porque coincidimos en la idea apuntada anteriormente de que son las creencias sobre lo inevitable de la violencia y la guerra la que nos impide una búsqueda de alternativas de convivencia pacífica y noviolenta para abordar los conflictos. Por eso deberíamos tener más en cuenta los recursos que cada cultura tiene para solucionar sus conflictos internos. Investigaciones recientes demuestran cómo algunas culturas se caracterizan más que otras por su carácter pacífico para regular los conflictos, lo interesante es descubrir qué caracteriza a estas sociedades para así poder aprender de ellas y además nos abre una perspectiva más optimista.

GÉNERO Y CONFLICTO

“Cuando hablamos de una paz femenina lo hacemos desde dos consideraciones: por un lado, desde la idea de que la paz de género es esencial para que exista una paz ‘estructural’ que realmente comprenda a toda la sociedad; y por otro lado, las diferencias socialmente construidas entre mujeres y hombres han conllevado a que tradicionalmente las mujeres hayan desarrollado diferentes actitudes ante los conflictos y prácticas para la regulación de los mismos. Estas prácticas aunque provengan de una situación de desigualdad, forman parte esencial de la experiencia pacífica de la humanidad y, por tanto, han de ser incorporadas a la sociedad en su conjunto para la construcción de una auténtica cultura de paz.”⁶





También cuando hablamos de género nos estamos refiriendo a una construcción sociocultural, sin embargo, a menudo, se han utilizado las diferencias biológicas para justificar determinadas actitudes violentas que se aplican como innatas de un determinado género, la violencia en los hombres, así como la paz asociada a las mujeres. Tenemos claro que no hay ningún determinismo biológico a favor o en contra de la paz, pero sí que se ha asociado a las mujeres a las actitudes de paz y por tanto éstas no deben ejercer la violencia aunque sean víctimas de la violencia estructural. Visto así parece que estos comportamientos y actitudes son como intocables. Especialmente con la masculinidad, cuando ésta no es sino una forma histórica, modificable y no necesaria para la que hay que encontrar los caminos para su modificación, la deconstrucción de la masculinidad tradicional. Aunque en ello encontremos muchas resistencias para ser cambiada, que provienen de esa creencia sociocultural de que la conducta masculina es la norma y constituye un auténtico paradigma para la conducta humana.

Señalar esta relación entre género y conflicto, nos lleva a pensar que es imprescindible aprender e incorporar a la sociedad en general determinadas prácticas y actitudes de las mujeres en la construcción activa de la paz, y, por otro lado, entender que ésta no es posible si no existe una paz de género. Desde nuestro punto de vista, es el propio papel de género asignado a las mujeres por el que en muchas ocasiones han ejercido como mediadoras y reguladoras de conflictos en una actitud diferente a la de los hombres. En este contexto es donde es posible entender las actitudes y mecanismos de regulación de los conflictos, tanto en la vida cotidiana como a la hora de movilizarse para la paz.

La tarea no es fácil puesto que el fundamento de la Violencia de Género, que es el sexismo, actúa de dos formas complementarias: por un lado, asignando papeles de género diferentes y jerarquizados según el sexo, exaltando las funciones y características más extremas de cada sexo; y por otro, el sexismo asimila el sexo considerado superior a lo genérico humano, con lo que el modelo dominante de varón se hace equivalente al modelo de ser humano impidiendo el desarrollo de una cultura de paz.



Ese sexismo que supone una pesada carga para las mujeres, también lo es para los hombres, por eso es urgente explorar y hallar las vías para salir de él. Quizás es importante que sean los hombres quienes emprendan esa tarea: “liberarse de tan incómodo disfraz y abandonar la violencia como forma básica de relación”⁷. Haciendo todo lo posible para desalentar y fomentar el desarrollo de la empatía y de otras cualidades opuestas a la conducta violenta. Incorporando los aspectos de la práctica de las mujeres para la construcción de la Cultura de Paz, entre otros, las respuestas sin recurrir a la violencia en el ámbito de lo cotidiano. Experiencias de práctica diaria que pueden ser significativas para la construcción de un camino de Cultura de Paz, donde todas las personas, independientemente del género, podamos convivir.

2. CÓMO COMPRENDER LA COMPLEJIDAD DE ELEMENTOS QUE ENTRAN EN JUEGO

LO QUE SE VE Y LO QUE NO SE VE

Ni bueno, ni malo. Lo que es cierto es que cada persona tenemos nuestra propia experiencia con respecto a los conflictos y eso es lo trascendente en nuestra forma de acercarnos a ellos. Si hiciéramos una lluvia de ideas sobre lo que se nos viene a la cabeza cuando pensamos en “conflicto” aparecerían palabras con valoraciones positivas o negativas, realmente porque es así, el conflicto tiene una parte positiva y otra negativa, aunque siempre pese más lo negativo porque pensamos más en las consecuencias destructivas del mismo. Sin embargo, entendemos el conflicto como un proceso, con sus causas, su desarrollo y las respuestas o consecuencias de éstas. Lo importante es poder llegar a entender todo lo que encierra cada situación y ver las oportunidades de cambio que nos ofrece.

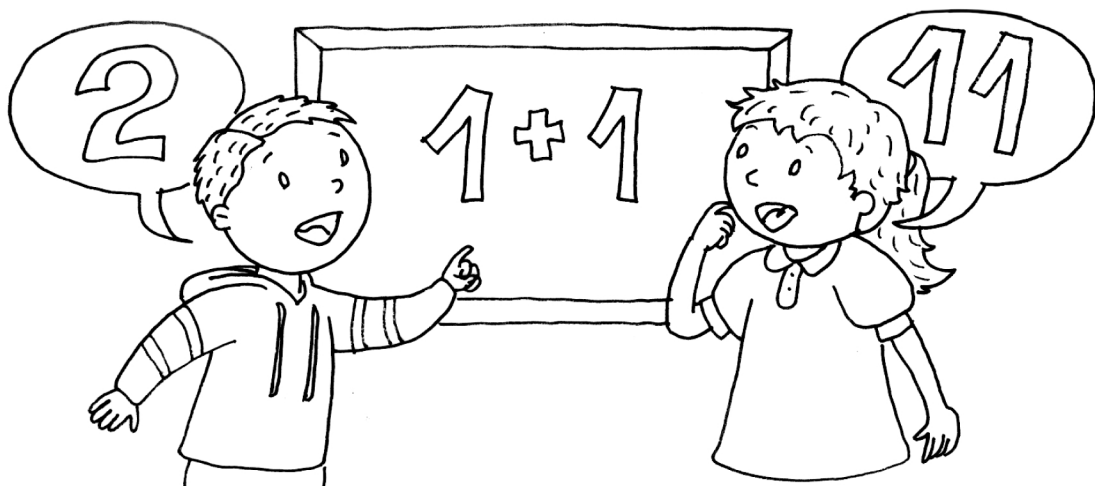
Aunque también es cierto que a veces los cambios suponen una amenaza: Farré⁸ dice que

“... la mayoría de los conflictos negativos pueden explicarse, en su origen y esencia, en base a dos variables fundamentales, miedo y poder. Ni el miedo ni el poder son negativos en sí mismos”.



En cada conflicto hay cosas que se ven y otras que no. La metáfora del iceberg es muy relevante cuando nos encontramos con una situación conflictiva, existen elementos fácilmente detectables pero también hay otros elementos que están por debajo de la línea de flotación y cuesta más trabajo sacarlos a la luz. Por eso es importante comprender, investigar, analizar la complejidad de elementos que entran en juego: lo que se ve y lo que no se ve en el conflicto. Cuando nos acercamos a un conflicto es fácil que distingamos a quienes intervienen (las partes), sobre qué discuten, qué pide o quiere cada parte, si se ha llegado a alguna solución; pero existen esos otros elementos por debajo de la línea que es más difícil distinguir: la historia del conflicto, los sentimientos, intereses, necesidades, el contexto, los valores, los prejuicios.

Lo interesante es reconocer que existen diferentes puntos de vista, percepciones, presentes en cada conflicto, y todas, erróneas o no, son válidas. Esas diferentes percepciones también están presentes en la tarea educativa.



La búsqueda del origen principal del problema, la causa principal nos lleva a posicionamientos diferentes, caminos que se alejan. Desde quien busca ese origen en el interior de la persona, de los “chavales” generalmente, hasta entenderlo como algo generado meramente como un mal intrínseco de la propia institución. Esas visiones nos llevan a soluciones bien diferentes, desde unas posturas más preventivas hasta otras de una total transformación de la propia institución. Lo que sí es cierto, es que partiendo de un enfoque o de otro necesitamos recursos determinados que nos ayuden en el análisis de la situación y hagan posible los cambios necesarios para transformar la realidad sobre la que intervenimos.



Analizar los diferentes elementos que entran en juego en esas relaciones que se dan entre todas las personas de nuestra comunidad educativa nos va a permitir conocer, para así luego poder intervenir. Pudiendo establecerse así la convivencia desde un ideario cooperativo, solidario, favorecedor de la autoestima y atento con la diversidad presente en nuestros centros.

Para llevar a cabo una intervención es necesario un cierto análisis previo y para realizar una evaluación hay que haber intervenido antes, analizar supone detectar todos los elementos del conflicto (personas implicadas, procesos en juego, problema o problemas que comparten) y también dar voz a cada parte para que podamos comprender el conflicto en todas sus dimensiones.



Intervenir supone actuar para regular alguno de los conflictos existentes. La intervención necesita un cierto análisis previo y un diseño de cómo se va a llevar a cabo, y, por supuesto, su puesta en marcha. Evaluar significa la comprobación de la eficacia de una intervención.

EL ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS

Dicen aquellos que trabajan con conflictos que el primer paso, completamente imprescindible, es el análisis, la definición de éstos.

Si llegamos a comprender de qué está hecho el conflicto y cuál es la importancia de cada uno de los elementos que entran en juego, habremos dado un gran paso para su regulación. ¿Cómo podemos buscar soluciones a una situación que ni siquiera sabemos qué es? Antes de resolver un conflicto hay que explorarlo.



“Hace mucho tiempo Marianela y Antonia, dos niñas de 12 años, tuvieron un desencuentro en clase. Antonia había perdido un libro de fotos que llevó a la escuela y acusó a Marianela de habérselo robado y ésta se sintió muy ofendida. Su tutora, Natalia, preocupada por las dimensiones que tomaba la situación quiso intervenir y resolver el problema. El ‘caso del libro perdido’ pasamos a llamarlo. En principio, la tarea no se planteaba muy complicada pero cuando la tutora sentó a las niñas se dispararon muchas otras cosas que nada tenían que ver con el libro, aparecieron sentimientos, prejuicios y un cruce de acusaciones que complicaron mucho más la situación. ‘Pero, realmente ¿cuál es el problema?, ¿cómo parar esta situación para que no vaya a más?, ¿qué hacer para solucionarlo?’ ‘¿Por qué no preguntamos a las niñas por separado y vamos investigando qué hay detrás de todo esto? No empecemos por buscar soluciones, comprendamos todo lo que hay detrás del libro perdido...’”

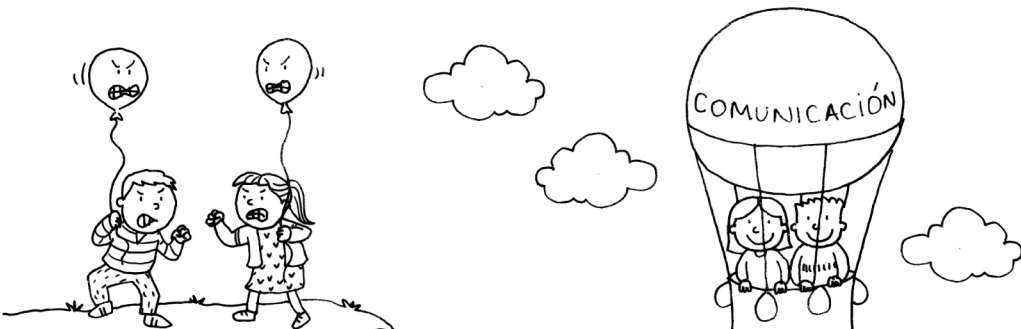
Lederach (1984) plantea que la estructura de los conflictos se explica desde la interacción de tres elementos: las personas, el proceso y el problema o los problemas. Interpelar a cualquier situación conflictiva sobre cada uno de estos apartados nos va a clarificar de qué está hecha la situación sobre la que queremos intervenir.

Con respecto a las personas: ¿quiénes están involucrados?; lo están ¿directa o indirectamente?; ¿qué papel juegan en la relación?; ¿qué influencia? Un conflicto en la escuela casi siempre implica a distintas personas o grupos que pueden influir en el desarrollo del proceso. ¿Qué valores, intereses, necesidades o motivaciones les mueven en relación al problema? ¿Cuáles son las perspectivas y emociones respecto al conflicto? Es importante conocer el poder de las partes implicadas, la influencia que cada uno tiene sobre el otro y sobre la situación. La autoestima. Normalmente al encontrarnos en oposición a otros, tendemos a valorar el conflicto en términos personales, suponiendo un desafío en el que nuestra estima se pone en peligro.



En relación al proceso, es decir, la manera en la que el conflicto se desarrolla y cómo las personas tratan de resolverlo, señalamos varios elementos: la comunicación como factor decisivo, ésta suele empeorarse en la medida que se intensifica el conflicto. Las coaliciones o alianzas, las personas en conflicto casi siempre buscan a otras para apoyarse haciendo éste más complicando.

En cuanto al problema, Lederach distingue entre el conflicto innecesario y el conflicto esencial. Refiriéndose al primero, habla de mala comunicación, estereotipos, desinformación, etc.; y en cuanto al segundo, es el conflicto propiamente dicho: áreas de discrepancia, diferentes intereses y necesidades de cada uno, diferencias de valores, diferencias de opinión en cuanto al procedimiento, etcétera.



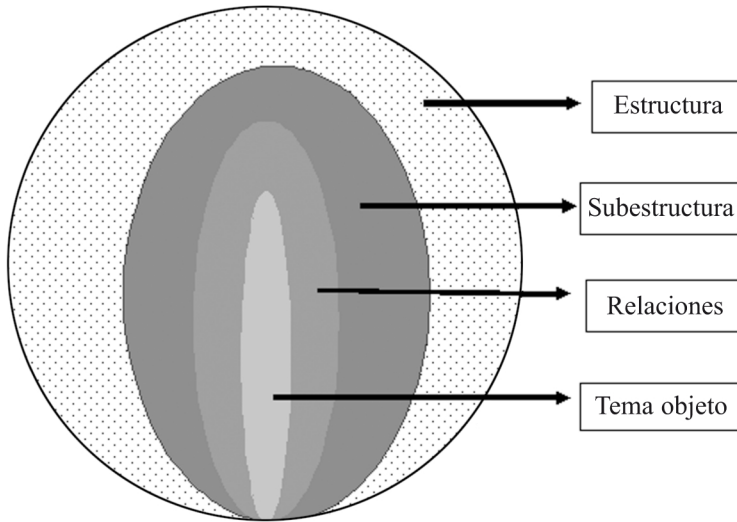
Lederach señala también la importancia de distinguir entre las posiciones, intereses y necesidades (PIN). Las posiciones, ¿qué quieren las partes?, es lo que en principio reclama cada parte. Una buena forma de ahondar en una situación conflictiva debe ayudar a mirar detrás de las posiciones para encontrar los intereses que se esconden. Los intereses, ¿por qué lo quieren?, muestran los motivos, deseos, aspiraciones de las personas que han entrado en conflicto. Las necesidades, ¿por qué lo necesitan?, tratan de aquellos mínimos de bienestar físico y psicológico, seguridad, relaciones con los demás, etc., a los que nadie puede renunciar pues son fundamentales para vivir.



Comprender esta complejidad de elementos nos puede ayudar a afrontar los conflictos que nos rodean y suponen un instrumento imprescindible para poder aprender de ellos.

“Hola, soy Beatriz, la profesora de Inglés, y yo pienso que a los gitanos hay que colgarlos a todos”, nos dijo Beatriz al comienzo del seminario de formación en un centro. “Pero, mujer, ¿por qué piensas eso?” “Es que a los niños gitanos de mi clase no les interesa el Inglés y yo no sé cómo buscar una metodología que les motive...” “Ah eso es otra cosa, podemos buscar actividades o algún método que sirva para motivar a los gitanos, y a los payos...” La verdad, es difícil a veces saber por qué decimos lo que decimos, o por qué hacemos lo que hacemos, pero es más fácil buscar un punto de acuerdo en esta parte: por qué mantenemos una postura, qué interés nos lleva a ello.

Complementario a las ideas de Lederach, os mostramos el esquema de Marie Dugan para comprender aún más lo que entra en juego en cada situación conflictiva. La sustancia (meollo) y la relación es casi lo único que se puede solucionar. Entre una capa y otra hay permeabilidad. Los conflictos no pasan en el vacío. Lo subestructural es lo inmediato (ambiente familiar, currículo oculto, cultura). Lo subestructural, lo más importante donde incidir.



Las emociones y los conflictos



Los conflictos van siempre acompañados de sentimientos, siendo éstos muchas veces la causa que los ha originado, por eso se hace necesario un aprendizaje emocional que nos capacite con los conocimientos necesarios sobre nuestras formas de actuar y las de las demás personas. Las emociones que están presentes en todos los conflictos a menudo nos son desconocidas, incluso nuestras propias emociones, sentimientos, estados de ánimo, de los que únicamente nosotros somos responsables.

¿Cómo gestionamos las emociones y sentimientos? Según Goleman en la civilización occidental nos hemos concentrado en la comprensión de las funciones cognitivas y racionales de nuestra mente y hemos olvidado todo lo que cae en el campo de las emociones o de lo no racional, o bien lo hemos negado. Una de las consecuencias de todo esto es nuestra actual “incultura emocional”⁹.

CONOCIMIENTO DEL TIPO DE CONFLICTOS QUE NOS ENCONTRAMOS EN NUESTRO TRABAJO

Una primera tarea será clarificar a qué realidades concretas nos estamos refiriendo cuando hablamos de conflictos, qué tipos de divergencias son las que se dan entre los protagonistas de una comunidad educativa determinada. Es importante comenzar por detectar en el propio entorno situaciones para reflexionar y aprender sobre los conflictos. Tengamos en cuenta que los conflictos pueden ser individuales, cuando es la persona la que se debate entre opciones; en segundo lugar, el conflicto puede ser interpersonal, o intergrupar, cuando son colectivos enteros los que mantienen, o parecen mantener, intereses diferentes en cuanto a un mismo asunto.

Conflictos visibles e invisibles



“Él no es un chaval problemático, al contrario, se porta bien. Ahí está sentado solo en su silla, se dedica a hacer su tarea y no se relaciona con nadie...”

En los centros escolares preocupan otro tipo de situaciones, especialmente determinados incidentes que vienen sucediéndose a través de manifestaciones más o menos violentas, y preocupan en la manera que éstos están afectando a las relaciones interpersonales y repercutiendo de manera negativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estos incidentes, especialmente, son los que han provocado de manera más urgente la necesidad de encontrar una respuesta educativa. Son un tipo de conflictos que podemos identificar porque producen una alteración del ritmo del Centro, tienen consecuencias negativas visibles y, normalmente, se suelen saldar con algunos perjudicados y con algún tipo de sanción. Son los conflictos visibles y de ellos se habla.

En cambio, hay otro tipo de situaciones problemáticas dentro del Centro a las que no se les suele prestar atención con la misma frecuencia, ya que no atentan contra las necesidades de los educadores y/o la institución. A éstos les hemos llamado conflictos invisibles. Afectan frecuentemente a las necesidades de los chavales que no se manifiestan con expresiones que atenten contra las necesidades institucionales, o a aquellos que ya están marginados dentro del Sistema Institucional (Escolar) y no son de su interés.

En términos generales, son vistas como conflictivas las situaciones que interrumpen la tarea deseada por el educador para ese momento (necesidad de rendimiento) o que cuestionan su autoridad (necesidad de poder). Algunos ejemplos de estas situaciones son frecuentemente citados por los profesores. Así, en referencia al rendimiento: “hablar con los compañeros si no está permitido en ese momento, gritar, levantarse del sitio asignado, plantear premeditadamente situaciones que se salen del trabajo asignado, iniciar tareas paralelas con otros alumnos que dificulten el desarrollo de la tarea, no reunir los requisitos (puntualidad, material, etc.) necesarios para el trabajo, insultar o agredir a otros compañeros creando escándalo, etc.”. En cuanto al poder: “desobedecer las órdenes, ridiculizar al profesor, reírse de él, insultarle, agredirle”¹⁰.



Resulta curioso que tampoco las necesidades de relación del profesor aparecen como demasiado importantes a la hora de definir un conflicto. El profesor, frecuentemente, vive los problemas de rendimiento o poder como un ataque a su identidad profesional, e incluso a veces, personal. Dos ejemplos para resaltar estos conflictos que hemos indicado como ocultos o invisibles, pero de igual o mayor envergadura desde el punto de vista de las necesidades del alumno o el grupo:

- ◆ *Los relacionados con la dignidad y los derechos de los alumnos: tanto en un contexto normal de clase como especialmente en las situaciones conflictivas,*

son frecuentes conductas contrarias a la dignidad de las personas, consideradas como normales (utilización de la ironía, ridiculización ante el grupo, insultos, motes, agresiones físicas, etc.).

- ◆ *El de los alumnos y alumnas poco implicados en la dinámica escolar: chicos y chicas que permanecen una buena parte del tiempo que pasan en el Centro aislados del grupo y/o la dinámica de aprendizaje,. Son alumnos callados, que no dan problemas, pero que se relacionan poco con el resto de la clase, con lo que los objetivos de maduración social quedan estancados, o que no desarrollan las tareas propuestas, participan en pocas iniciativas.*

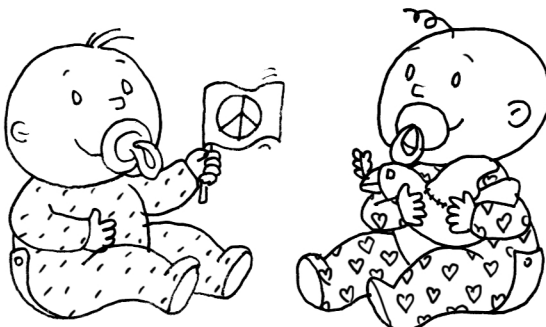
Los conflictos suelen aparecer en casi todos los campos de la vida de la escuela. Están en las relaciones entre las personas y los grupos (desprecio, agresividad, incompatibilidades...); en la manera de ser de las personas (problemas de identidad, tensiones afectivas...); en los liderazgos que se dan en los grupos (autoritarismo, arbitrariedades, afán de protagonismo...); en la manera de asumir la tarea escolar (pasividad, apatía, rechazo, desmotivación...). Están basados en múltiples causas: la estructura y la organización del centro; momentos evolutivos difíciles de nuestros alumnos y alumnas; la tarea escolar tiene unas exigencias que generan tensiones entre la gente implicada en ella; el propio entorno social de la escuela no es ajeno a muchos de sus problemas: familias desestructuradas, paro, poblaciones poco arraigadas, minorías marginadas, etc. Sería necesario identificar con claridad cuáles son los aspectos que preocupan a los educadores, los que preocupan a sus familias y a las comunidades con las que entablan relaciones sociales reales, cuáles preocupan a las administraciones y a los responsables educativos, y, por supuesto, al propio alumnado, niños, niñas y jóvenes de una sociedad en pleno proceso de recreación social y cultural.

3. ESTILOS DE ENFRENTAMIENTO A LOS CONFLICTOS

FORMAS DE CÓMO ABORDAMOS LOS CONFLICTOS

¿Qué ocurre cuando se produce un conflicto? ¿Por qué es importante abordar los conflictos? ¿Cuáles son los estilos con los que abordamos un conflicto? ¿Cuáles son las fuentes de los conflictos? ¿Qué formas conocemos para abordar constructivamente un conflicto? ¿Qué facilita y qué interfiere con el adecuado abordaje de conflictos?

La clave de educar para el conflicto no está en encontrar fórmulas mágicas para resolver situaciones interpersonales conflictivas, sino aprender a razonar sobre cada situación particular y con ello entrenarnos en actitudes y comportamientos que nos conduzcan a resolver cualquier otra situación que se nos presente.





Es cierto que cuando nos encontramos con un conflicto lo resolvemos de la mejor manera posible, con las habilidades y conocimientos con los que contamos que no son pocos, aunque siempre nos queda la duda de que lo podríamos haber hecho mucho mejor. Por eso, puede ser interesante que como estrategia retomemos esas situaciones pasadas para, por un lado, volver a analizarlas y poder llegar a las causas que las motivaron y, por otro lado, revisar cuáles hubieran sido las herramientas, habilidades que nos podían haber ayudado a mejorar la solución llevada a cabo.

Cotidianamente regulamos conflictos sin apenas ser conscientes de ello, consumiendo muy poca energía en ellos. Cuestión ésta que no podemos olvidar, no partimos de cero, pues el ser humano no es ni violento ni pacífico por naturaleza sino que sus reacciones posibles se mueven en un amplio abanico que pasa por la ayuda mutua, la cooperación, el altruismo, pero también por las agresiones, entre otras. En los ámbitos educativos también son múltiples y variadas las manifestaciones con las que abordamos las diferentes situaciones conflictivas, lo que ocurre es que a veces con los mecanismos que tenemos en nuestras manos no somos capaces de responder a determinadas situaciones de manera creativa y justa, y es por eso que cuando nos encontramos con un conflicto nos olvidamos de nuestras experiencias positivas de regulación. De ahí que nos encontremos, bastante a menudo, con respuestas que prestan poca atención a la prevención de los conflictos en sus inicios, o bien basadas en la urgencia de encontrar una solución inmediata cuando intentamos manejar situaciones de “crisis”.

Diferentes experiencias prácticas en el tratamiento de los conflictos nos llevan a concluir que existe un vínculo estrecho entre las respuestas que damos en el presente a situaciones puntuales y otras respuestas posibles en un tiempo futuro. O dicho de otra manera, si tenemos una visión de qué queremos hacer con los conflictos en nuestro centro desde un proyecto integral de su tratamiento,

las respuestas a las situaciones inmediatas en el presente van a estar más cerca de ese modelo, y al tiempo, nos van a servir para ir planificando los cambios necesarios para que así sea.



Si importante es producir cambios en las actitudes para que el conflicto discurra por un camino de posibilidades de cambio, también es importante generar actividades que influyan positivamente en el contexto del conflicto. No podemos olvidar que para transformar un conflicto tenemos que considerar una diversidad de factores que habrá que analizar y ver cómo intervenir sobre ellos para cambiar: actitudes, contextos, poderes, formas de comunicar, modelos culturales, relaciones desequilibradas, etc. Recordad el esquema de Marie Dugan que nos puede ayudar bastante.

¿Qué condiciones debe cumplir un buen método de resolución de conflictos para que te satisfaga?

Es importante que nos hagamos este interrogante, no tanto porque con ello estemos en la búsqueda de un modelo ideal sino porque las respuestas que vayamos dando nos indican un camino u otro. Creemos que hay tres criterios básicos con los que podríamos valorar los diferentes estilos de manejar los conflictos: la resolución, la practicidad y el componente ético. En primer lugar, que el estilo utilizado realmente resuelva la situación; en segundo lugar, que sea práctico, es decir que se pueda llevar a la práctica en el contexto en el que sucede; y en tercer lugar, que sea coherente con los valores que pretendemos promover con nuestras intervenciones.

Somos conscientes de que existen muchas formas de abordar los conflictos. Sin descartarlas de antemano, en nuestra propuesta queremos profundizar en las que apuesten por el respeto a la persona y supongan un avance para todos los implicados. Maneras de abordar los conflictos que pretendan soluciones más

satisfactorias y justas para las partes implicadas, que promuevan la autonomía de las personas implicadas y supongan un aprendizaje ante futuras situaciones. Siendo nuestra apuesta el amplio repertorio de herramientas y modelos que encierra la educación para la paz desde un enfoque sociocrítico.

EL CONFLICTO Y LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ

Desde hace algunas décadas la educación para la paz en el estado español tiene nombres propios. Lejos queda aquella traducción al castellano del libro de Stephanie Judson, *Aprendiendo a resolver conflictos*¹¹, llevado a cabo por el Grupo de Acción Noviolenta de Málaga y prologado por Rafael Grasa. En todos estos tiempos en la educación formal, la trayectoria de la educación para la paz ha sufrido una profunda evolución en sus ámbitos y campos de actuación, haciéndola cada vez más compleja: los conflictos bélicos, los derechos humanos, la interculturalidad, el sexismo, los objetivos del milenio, etc., han sido sus temas de preocupación. Hoy en día, el nuevo contexto social nos lleva a la necesidad, en palabras de Grasa, de no intentar abarcarlo todo, iniciar una vuelta a los orígenes:



En el tratamiento de los conflictos, es necesario “Conformarse con la concepción, evitar la guerra, así como su preparación y legitimación, de ahí la centralidad de familiarizarse con el conflicto; no en vano sabemos que las pautas de análisis e intervención en los conflictos son las mismas para conflictos interpersonales, intragrupal (escuela), intergrupales e internacionales”. En este dilema, hoy por hoy, no sabemos, no podemos, resolver esta duda. Lo dejamos en vuestras manos si os atrevéis a trabajar con el esquema “La escuela de las propuestas”, de las últimas páginas. Ya nos contaréis.



Lo que sí consideramos es la necesidad de que entendamos el conflicto como un elemento cada vez más importante, dentro de la variedad de conceptos que componen el marco de la educación para la paz. Ya que en los últimos años, como señala Paco Cascón¹², la Educación para la Paz se ha ido centrando cada vez más en el tema de educar en y para la resolución no violenta de los conflictos. Entre otras razones porque es uno de los temas más específicos que la concretan en un sentido positivo y donde el planteamiento no violento puede hacer aportaciones más novedosas.

UNA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS Y REGULACIÓN DE CONFLICTOS: FASES DE UN PROCESO

Basado en modelos relacionados con la educación para la paz, y otras propuestas de regulación de conflictos, os mostramos las fases con las que nos podemos encontrar en el análisis y regulación de un conflicto. El esquema que tenéis a continuación es una síntesis de muchos de ellos que os puede ser útil para trabajar sobre situaciones de conflicto cotidianas.

0. CONDICIONES BÁSICAS
Para comenzar el proceso.

1. IDENTIFICACIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL CONFLICTO
Ya hemos señalado que muchos de los conflictos no se manifiestan de forma abierta, puede ser que sean conflictos latentes. Por tanto, un primer paso es su identificación, ya sea por parte de uno de los afectados o bien por alguien externo. El reconocimiento implica necesariamente una voluntad por parte de la gente implicada de asumir que el conflicto existe y hay un interés por resolverlo.

2. ANÁLISIS: SEPARAR LOS ASPECTOS PRESENTES EN EL CONFLICTO, PERSONAS, PROCESOS Y PROBLEMAS
El esquema de Lederach, ya citado, nos puede ser de gran utilidad para este paso.

3. TRABAJAR SOBRE LOS PROBLEMAS CONCRETOS
Tiene mucho que ver con el anterior paso de análisis e implica: separar los problemas de las personas; centrarse en los intereses y necesidades de cada parte y no en sus posturas; establecer un ambiente que favorezca la negociación; y ayudar a cada parte a reflexionar sobre la situación.

4. REPLANTEAR EL PROBLEMA

5. BUSCAR SOLUCIONES PROPONER SOLUCIONES POSIBLES Y ELEGIR LA MÁS BENEFICIOSA
Es una fase creativa en la que las partes necesitan hacer un esfuerzo especial para encontrar diferentes

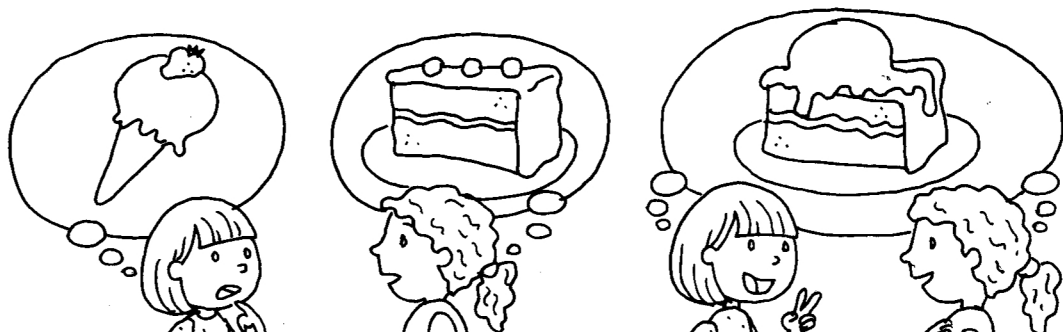
soluciones, no sólo una. Para nosotros, la búsqueda se ha de realizar pensando en soluciones válidas y beneficiosas para todos los implicados. Y por fin, elegir la más adecuada.

6. ESTRATEGIAS PARA LA PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO
7. IMPLEMENTAR: LLEVAR A LA PRÁCTICA
8. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

4. CÓMO PODEMOS ENTRAR CON EL CONFLICTO EN EL DESARROLLO NORMAL DEL PROCESO EDUCATIVO

El conflicto es un elemento común en todas las organizaciones, y desde ahí es inevitable que esté presente en todo momento en las relaciones que se dan en nuestros centros. Por ello no es posible orientar nuestra organización escolar para intentar evitar los conflictos, al contrario, hay que proceder para tener sistemas de resolución de conflictos que hagan de éstos un instrumento de aprendizaje más que sirva para regular la convivencia cotidiana de nuestros centros.

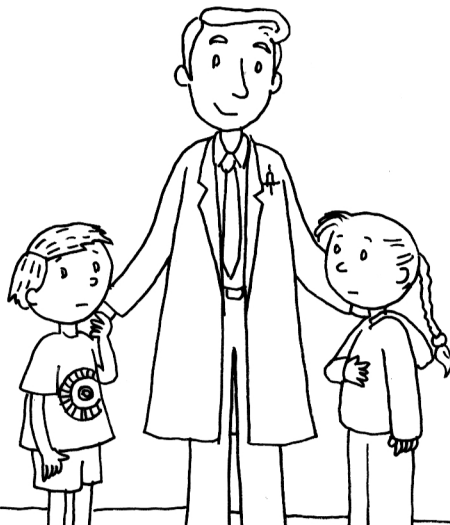
} Los conflictos que hay en la sociedad, incluso los más arraigados, profundos e intratables entran en el ámbito escolar. Afloran y se manifiestan en él, aunque sigan teniendo sus raíces fuera.



En estos conflictos está en juego en primer plano lo que ocurre en el mismo centro escolar, pero en segundo plano un trasfondo conflictivo que afecta a la sociedad. Esto puede hacer más difícil y lento su tratamiento e impedir que se solucionen del todo en el ámbito del centro, pero permite, por otro lado, que la escuela haga una aportación a la transformación de los conflictos en la sociedad, si se sabe tratar en su propio ámbito los conflictos con un horizonte de transformación, de forma que el trato que se dé en la escuela al conflicto eduque y entrene en pautas que, por así decir, corran a través de él hasta sus raíces hondamente metidas en la entraña de la sociedad.



Los conflictos que tratamos responden a una compleja serie de causas, de ahí que sean tan difíciles de resolver. Nuestra intención es llegar a comprender el origen de todos, y nuestra preocupación es poder identificar su importancia y su influencia en los procesos educativos en los que estamos inmersos. Al tiempo que presentar propuestas de intervención que se alejen lo más posible de enfoques sancionadores. Un modelo de aproximación educativa, de carácter preventivo, eliminando el estilo punitivo, sancionador y culpabilizador.



GESTIÓN, TRANSFORMACIÓN, RESOLUCIÓN

Gestión, transformación, resolución, regulación son expresiones diferentes para referirse a las formas con las que intervenimos, o al menos las que sería interesante que lleváramos a la práctica para afrontar las situaciones conflictivas con las que nos encontramos cotidianamente. El término empleado quizás pueda ser lo de menos porque lo que realmente interesa es saber qué queremos decir cuando hablamos de ello, cómo lo hacemos o vamos a hacer y qué queremos conseguir con cada una de estas estrategias. Para aclararnos, un poco, no estaría de más que echásemos un vistazo a cómo se han ido entendiendo estas expresiones desde la investigación y la educación para la paz.



En primer lugar se ha utilizado la expresión RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, que aún hoy en día es uno de los términos más empleados. Esta expresión (forma de intervención) se centra en el análisis y finalización de los conflictos, sugiere una visión del conflicto como algo que debe ser suprimido cuanto antes. A veces, sin ni siquiera tener en cuenta si la solución adoptada es la más justa.

En segundo lugar, otra expresión utilizada ha sido GESTIÓN DE CONFLICTOS, enfocada ésta hacia los aspectos prácticos y técnicos de los conflictos. Quienes apuestan por ella dan una gran relevancia a las consecuencias y componentes destructivos de los conflictos. Entienden que los conflictos son algo natural, que sigue una serie de pautas y dinámicas que se pueden entender, regular y prever. Sin embargo, pensamos que se les escapa el elemento subjetivo de los conflictos, las intersubjetividades que se ponen en funcionamiento en los mismos.

En tercer lugar, aparece una nueva forma de abordar y comprender los conflictos, la TRANSFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS. Ésta, en palabras de Fisas¹³, “aprovecha la existencia del conflicto para construir la paz a través de compromisos a largo plazo que involucra a toda la sociedad”. Transformar el conflicto implica ver el conflicto como una oportunidad positiva de cambio de aquellos acontecimientos en los que ocurre, y para que esta transformación sea exitosa necesita de la participación e implicación de los afectados y que sus necesidades sean atendidas.



En conclusión, a nuestro entender; resolución, parece indicar que el conflicto podría desaparecer; gestión puede hacer referencia a que estamos fuera del conflicto, que somos ajenos a él, cuando no siempre es así; transformación puede estar indicando que las condiciones de los conflictos cambian por sí mismas, sin la acción de los protagonistas; finalmente regulación se puede relacionar con el establecimiento de algunas pautas o reglas para desarrollar un proceso.

LOS CONFLICTOS EN EL AULA. ¿QUÉ HACER?

Hay equipos educativos que creen que todo es cuestión de disponer de un buen reglamento disciplinario con su correspondiente comisión de disciplina. En este reglamento aparecen tipificadas las conductas, su levedad o gravedad y las sanciones adecuadas para cada caso. Y confían en que aplicando el reglamento, se evitan y resuelven los conflictos. Pero todo esto, está más que demostrado que no funciona. Tampoco funciona la actitud de eludir los problemas, ignorar los hechos y dejar que los conflictos los resuelva el tiempo (ya acabará el curso) o la actuación de otras personas o instituciones (la familia o el jefe de estudios...). Una buena escuela no es aquella que no tiene conflictos, sino la que los aprovecha para el crecimiento y madurez de su alumnado.

Muchos de los conflictos nos pueden conducir al diálogo y a la negociación, propios de personas y grupos maduros, pero depende de las soluciones que se pongan en práctica. Lo más difícil en el tema de los conflictos es buscar soluciones que caminen en este sentido. ¿Qué hacer?



“En nuestra tutoría no utilizamos ningún método propiamente dicho, pero sí nos hemos acostumbrado a la asamblea de clase, en ella llevamos a cabo muchas tareas, planificamos actuaciones, tomamos decisiones, y, por supuesto, cuando hay un conflicto nos hemos acostumbrado a tratarlo. Al principio sólo fue idea de la gente del ciclo, pero ahora todas las tutorías funcionan con la asamblea.”

1. Trabajar desde una dimensión preventiva

Podemos defender que la mejor forma de trabajar la prevención es tener experiencias positivas de haber resuelto conflictos. Si bien, como plantea Cascón¹⁴, entendemos que el término “prevención de conflictos” normalmente se usa para referirse a la necesidad de actuar antes de que estallen, de ahí sus posibles connotaciones negativas. Si prevenir, implica evitarlo y no profundizar en las diferentes causas que lo justifican, preferimos hablar de *provención*. Un anglicismo al que todavía no le hemos encontrado su traducción adecuada. Provención es un término empleado por John Burton para indicar una forma de intervenir antes de la crisis, que nos lleva a comprender el conflicto en todas sus dimensiones y al mismo tiempo a la búsqueda de las condiciones adecuadas para incidir sobre sus causas, que pretende dotarnos de las habilidades y estrategias adecuadas para poder enfrentarlo de forma satisfactoria.



Otra explicación posible de lo que implica la provención se refiere a “proveer-nos”, dotarnos de los recursos, condiciones, habilidades, estrategias que nos faciliten afrontar mejor los conflictos cotidianos. Algunas de estas condiciones:



Generar confianza y sentirse comunidad: en los grupos que trabajan en la resolución de conflictos hay una gran insistencia sobre la necesidad de crear grupo y de sentirse comunidad con otros. Si queremos aprender a regular conflictos sin recurrir a la violencia, es necesario sentir la pertenencia a un grupo o comunidad, donde las disputas sean afrontadas a través del reconocimiento y la discusión de los puntos de vista, a través de acuerdos aceptables y soluciones donde todos ganen, y a través del compartir y la cooperación.

Un grupo es útil si ofrece apoyo y acogida, pero pocos grupos consideran importante “perder tiempo” en hacer crecer el sentimiento de confianza de cada miembro hacia el grupo, en reforzar la pertenencia abierta (no exclusiva). Sólo donde nos sentimos aceptados no ponemos defensas ante valoraciones o críticas constructivas sobre nuestros prejuicios, miedos..., porque no las consideramos ataques. Ello nos permite aceptarlas, repensarlas, responder o integrarlas, creciendo en nuestras actitudes comunitarias y en la capacidad personal para aceptar nuestros límites. Aunque todos buscamos o anhelamos ese grupo de apoyo, nuestra sociedad no lo fomenta; más bien enfrenta a las personas entre sí por medio de estructuras competitivas. Por ello resulta de particular importancia trabajar sobre este aspecto, porque desmonta las bases de una cultura competitiva-individualista-violenta.

Compartir y comunicar: el hecho de compartir/comunicar rompe el fuerte sentido de soledad y aislamiento presente en nuestra cultura. La falta de comunicación o la comunicación distorsionada, manipulada... es origen de muchos conflictos, y, sobre todo, la causa para no proceder a su regulación junto a otros. Es importante que dentro de un grupo existan el mayor número de canales

y modos de comunicación posibles, para poder compartir la información, los sentimientos, las experiencias..., con la menor interferencia. En los conflictos, la percepción que tengan de éstos las partes implicadas es fundamental para su solución. Conocer los puntos de vista del otro nos facilita ponernos en su piel, comprender sus motivaciones y apreciarlo en opciones o situaciones que no compartimos.



La comunicación nos ayuda también a separar a la persona de la estructura o el papel que desempeña, y, sin dejar de combatir los contravalores o injusticias que están en medio del conflicto, superar sentimientos de desprecio u odio por la persona. Tener información es una forma de poder, cuando ésta no se pone a disposición de todos. Por tanto, compartir o intercambiar información, puede significar una distribución del poder. Todos tenemos capacidad para comunicar y para escuchar, pero estas capacidades deben ser desarrolladas para que no se atrofien.

Ciertas dinámicas o juegos estructurados que permitan ejercer la capacidad de escuchar y comunicar nos pueden ayudar a recobrar esa capacidad. El objeto de estas actividades es facilitar las interacciones espontáneas, no reemplazarlas, y sobre todo hacernos conscientes de nuestro modo de comunicar o no-comunicar, escuchar o no.

2. Trabajar desde el análisis de las situaciones cotidianas

Especialmente interesante es cuando conseguimos unir lo aprendido sobre los conflictos con la práctica cotidiana. El conocimiento y análisis de la realidad cercana nos ayuda a encontrar respuestas a viejos problemas que se manifiestan de manera diferente, y a las nuevas necesidades que se nos van planteando. El objetivo es reflexionar sobre los diferentes contextos donde se relacionan y socializan las personas, identificar situaciones de discriminación y violencia,

considerar sus causas, analizar las respuestas que se ofrecen y presentar posibles estrategias para gestionar y resolver conflictos de forma negociada y consensuada, desde una perspectiva positiva y creativa. Trabajar sólo la “provencción” no significa que muchos conflictos no sigan adelante en su proceso, por eso es importante aprender a analizar, a negociar, a buscar soluciones más creativas que satisfagan a todos y que permitan a nuestro alumnado aprender a resolver por ellos mismos sus situaciones de conflicto.

3. Trabajar la mediación



Nuestra experiencia de trabajo con la mediación en la escuela se ha ido construyendo a partir de la formación del profesorado, porque éste se encuentra en muchas ocasiones ejerciendo este papel como “mediador natural”. Poco a poco hemos ido descubriendo que el alumnado también podía aprender este papel y hemos desarrollado experiencias muy interesantes sobre todo con propuestas de mediación entre iguales. Ésta sólo funciona si tanto la persona como el proceso son aceptados voluntariamente por las personas implicadas en el conflicto, la confianza es fundamental y eso es posible tanto cuando ya ha estallado el conflicto como durante las relaciones cotidianas. Por eso funciona mucho mejor cuando las personas mediadoras son gente cercana que pueden empatizar con cada una de las partes.

Normalmente el mediador puede ser la persona que ayude a mejorar los canales de comunicación y sobre todo a familiarizar a la gente con el proceso de regulación de conflictos, para que una vez que lo conozcan lo hagan ellos mismos.

4. Fomentar estrategias de ayuda entre iguales

Existen una serie de habilidades naturales de ayuda que las personas aprendemos en las interacciones diarias con compañeros, padres y otros adultos. La idea parte de la importancia de mejorar la convivencia y el clima de relaciones interpersonales en el “grupo”. El papel que juega cada miembro es vital, por lo que es necesario realizar un esfuerzo para mejorar cualitativa y cuantitativamente las relaciones interpersonales que pueden ayudar a conformar un buen clima de grupo. Para cualquier persona la posibilidad de ayudar a los demás no es una tarea fácil, pero los resultados suelen ser muy satisfactorios. Tanto en Primaria como en Secundaria, adaptándolos a la edad y al contexto, venimos experimentando diferentes sistemas de ayuda entre iguales. Sistemas de acogida, amistad y ayuda variada, ayuda en situaciones psicosociales, “amigo ayudante”, la propia figura del mediador es un sistema de ayuda.



10. IDEAS CLAVE PARA EL TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS EN NUESTROS CENTROS

Es factible que la convivencia en los centros escolares se entienda como una responsabilidad compartida por todas las personas que componen la comunidad educativa. En la medida que dicha convivencia es regulada tanto por alumnado, profesorado, y en la medida de lo posible por las familias, estamos transmitiendo que el aprendizaje en la escuela va más allá de los conocimientos, porque también es necesario aprender formas de estar y de ser, de valorar y mirar la realidad. Y cómo no, estamos dando pasos en la construcción de una escuela preocupada por los procesos de enseñanza-aprendizaje, por los valores, por la autonomía moral y menos por los resultados académicos.

1. *La educación para el conflicto busca un mundo más justo. La regulación de conflictos para que sea auténtica debe tener como meta la búsqueda de una solución justa para las partes implicadas. No educamos para el conflicto con el fin de “pacificar” nuestro entorno social y las relaciones que se dan en éste, sino que educamos para que estas relaciones estén basadas en la justicia.*
2. *Fomentar la autonomía en la regulación de conflictos. Pensar que no es la profesora o profesor, el adulto en definitiva, quien debe resolver los conflictos sino las personas que lo han provocado. Consiste en frenar la tendencia intervencionista que nos caracteriza como profesionales de la enseñanza. Esta actitud debe ser sustituida por otra de escucha atenta.*

3. *La resolución de un conflicto corresponde básicamente a las partes implicadas en el mismo. ¿De quién es el problema?, es una pregunta fundamental puesto que son los protagonistas quienes están mejor capacitados para comprenderlo y transformarlo de manera satisfactoria. De esta manera se garantiza que la solución adoptada pueda ser aceptada y mantenida por las personas implicadas. Incluso en la mediación, el mediador sólo sirve como facilitador para que sean los implicados protagonistas de sus soluciones.*
4. *Resolver un conflicto sin llegar a la “jefatura de estudios”. Cuando una escuela quiere educar a sus alumnos en la solidaridad, la responsabilidad, el trabajo y otros valores importantes, lo primero que debe cuidar es la convivencia, es decir, debe mejorar la participación, la comunicación y las relaciones entre todos los que forman la comunidad escolar. Hay que buscar espacios para el protagonismo de los alumnos, facilitar y potenciar su corresponsabilidad, compartir los problemas y la búsqueda de soluciones, estimular y promover la colaboración entre todos, etc. Todo esto no se consigue de un día para otro. Exige una seria reflexión y un proceso que mira, en general, a largo plazo, porque requiere actuaciones conjuntadas y sistemáticas.*
5. *A veces es conveniente detenerse, calmarse y distanciarse de los conflictos que nos atrapan. Para salir del paso existen algunos remedios en caso de que los nervios estén muy alterados, el juego o la risa son una buena opción. Y si no, “contar hasta diez antes de dar respuesta”; “respirar hondo y despacio durante unos instantes”; “relajarse”; “tragarse saliva” y*

6. *Es conveniente utilizar también los contenidos de las materias curriculares como instrumentos para trabajar el aprendizaje de sentimientos y de formas constructivas de regular los conflictos. Existen variados programas que tratan los derechos humanos, la interculturalidad, la desmilitarización, el manejo de los conflictos, etc. Pensamos que este tipo de educaciones ha de estar presente en los contenidos y en las actitudes que se trabajan en cualquier asignatura.*
7. *De la misma manera es imprescindible no desligar los aspectos personales de los sociales. Cuando educamos para el conflicto, trabajando con aquellos conflictos inmediatos que suceden en el centro educativo, educamos también para ser ciudadanos y ciudadanas comprometidos con la comprensión y el manejo de las situaciones que están presentes en nuestra sociedad.*



8. *El establecimiento de normas dentro de un marco participativo. Las normas no tienen valor ninguno si no van asociadas al diálogo, al consenso y al compromiso compartido de entrar en su dinámica. Para llegar a ellas hay que implicar a nuestros alumnos, hay que llegar a espacios de colaboración entre educadores y alumnos y hay que tener muy viva la situación real que vivimos todos y que no es la de ayer, ni será la de mañana. Tampoco valen si no están sustentadas en el fondo cultural propio de la escuela, es decir, en su tradición, en su clima de convivencia, en sus valores y hasta en los modelos que hay en la misma comunidad escolar y que siguen ofreciendo referencias importantes para ser y para crecer. Pensamos que es básica la incorporación de los principios de la educación para el conflicto a las normas de funcionamiento del aula y del centro.*
9. *Es importante relacionar la teoría con la práctica. No podremos enseñar aquello que no practicamos. Cuando hablamos de educar para el conflicto estamos hablando de educar para actuar, no sólo de una serie de principios y normas que sirva para momentos concretos de crisis, sino que trascienda todos los espacios y actuaciones. Relacionar lo que hacemos y cómo lo hacemos.*
10. *Es necesario promocionar modos de confrontación basados en la noviolencia. En la educación actual faltan referentes que nos muestren que es posible resolver los conflictos de otra manera que no sea la violenta, por eso es de suma importancia poder mostrar otros modelos y referentes basados en la noviolencia.*

La confrontación forma parte del proceso de las relaciones que nos permitirá evolucionar si conseguimos darle una orientación más justa, como defendía la Escuela de Milani, la obediencia no es una virtud¹⁵.

“Sí, sí, todo eso es muy bonito pero eso no se puede hacer en mi centro.” Realmente es difícil cambiar lo que siempre hemos hecho de la misma manera, aun sabiendo que no funciona, que nunca ha funcionado. “En el instituto de Juan, orientador de Secundaria, estuvieron todo un curso escolar preparándose y capacitándose para trabajar como mediadores (entre iguales). Muchas fueron las horas fuera de las clases ordinarias, incluso de los días ordinarios, que emplearon un grupo de alumnos y profesores, pero al final salieron contentos. Se sentían capaces, elaboraron un tríptico informativo ofreciéndose para hacer de mediadores. ¿Qué pasó?, pues que no acudió nadie durante los primeros meses y se sintieron un poco desesperados. Estamos tan acostumbrados a caminar de la misma manera que es difícil comenzar a caminar de otra.”



5.

PROPUESTAS PARA
UNA CONVIVENCIA PACÍFICA**¿POR DÓNDE EMPEZAR?**

Convivir quiere decir vivir juntos, más allá del simple hecho de tolerar a los otros. Convivir quiere decir respetar dos de las necesidades básicas de todos los seres humanos: la identidad, esto es el hecho de ser respetados por lo que somos; y la pertenencia, la necesidad de sentir que formamos parte de un grupo. Una de las tareas más importantes de un centro es educar para la convivencia a través de sus intervenciones, por eso es importante pensar sobre qué bases construir el convivir juntos de manera pacífica en la vida cotidiana del centro. Os proponemos reflexionar sobre la convivencia en vuestro centro e imaginar cómo mejorarla pensando en algunas propuestas de acción. Reflexionar sobre aquellos elementos vertebradores de la convivencia en el centro tomando conciencia de cómo están organizados y conociendo aquellas cosas que funcionan y aquellas que flaquean en construcción de la convivencia.



El centro que queremos no se basa sólo en la selección de los valores adecuados que escogemos, sino en la necesidad de hacerlos explícitos y en generar los espacios oportunos para compartirlos o poder cuestionarlos. En definitiva, supone un cambio tanto de valores y actitudes, como de las estructuras que las moldean y hacen posible. Son dos dimensiones complementarias que ninguna precede a la otra, sino que para que se den esos cambios (estructurales) siempre será necesario una actitud favorable por parte de quienes los fomentan y una cierta experiencia continuada de relaciones de convivencia y de tratamiento de los conflictos, positivas. “A veces son cosas tan simples como cuidar el ambiente entre toda la gente que venimos al centro cada día, hace tiempo comenzamos a pensar en cosas pequeñas que no transforman la escuela como nos gustaría pero que la van haciendo cada vez más agradable.”



“Hemos ritualizado el ‘buenos días’, por eso te sorprende que tardemos en entrar porque cada mañana hay todo un ritual de saludos, de los que no se escapa nadie... (C.P. de Orellana)”



La propuesta, propuestas, que os sugerimos como cierre de este cuaderno se basan en esa complementariedad de cambios en actitudes y estructura, de cosas pequeñas y grandes. Es decir, un plan integral sobre la convivencia y los conflictos que articule un proceso que incida en esas dos líneas de actuación. Plan para el que os proponemos el uso de vuestra propia agenda de trabajo. Cada centro como realidad única, sabe el momento en el que se encuentra y las necesidades más prioritarias a las que tiene que atender a corto, medio y largo plazo. Para manejarse en ese viaje particular os sugerimos varias ideas: lo primero, trabajar con una agenda que os facilite el camino; por otro lado, iniciar un proceso de reflexión sobre la perspectiva que se tiene/vive en el centro con respecto a la convivencia y los conflictos; y no menos importante, planificar los cambios necesarios para ir avanzando en este camino. Agenda, cambio de perspectiva, la escuela de las propuestas, son las herramientas que os pueden servir, no para empezar como señala este epígrafe sino para continuar, porque no partimos de cero.

Nuestras agendas del centro

Los estudiosos y activistas de la paz y la educación para la paz manejan un término, “agenda de paz”, refiriéndose a los objetivos que han ido siendo prioritarios en el tratamiento de los temas en los que trabajan. Esta agenda, o agendas, se han ido transformando en los últimos tiempos en base a cómo se han ido comprendiendo la paz, los conflictos, la violencia.

En los centros educativos también han existido, o deberían existir, estas agendas. Y no nos referimos a aquellos materiales que hacen la labor de agenda y nos recuerdan hitos o efemérides sobre las que ir celebrando diferentes actividades puntuales. Las agendas¹⁶ que os proponemos se refieren al itinerario particular que un centro educativo se debe o puede marcar para el tratamiento de los conflictos y la planificación de la convivencia.

Ideas para un cambio de perspectiva



La problemática de un centro educativo es amplia y compleja y es necesario abordarla desde diferentes ámbitos de actuación. Todos ellos pasan por tomar conciencia de que tenemos problemas y es imprescindible abordarlos como una tarea común. Recapitulando sobre diferentes ideas que hemos ido señalando a lo largo de este cuaderno, os apuntamos algunas sugerencias que nos pueden ayudar a abordarlas desde la perspectiva trazada, basada en la educación para la paz. Ya hemos señalado que es necesario superar la idea de que aparecen los conflictos cuando en el centro la convivencia se deteriora.



- ◆ El conflicto existe y seguirá existiendo, aunque desarrollemos destrezas o técnicas que nos ayuden a afrontarlo de otras formas diferentes a como estamos habituados y habituadas.
- ◆ El conflicto nos puede ayudar a crecer personalmente si adquirimos las habilidades o destrezas necesarias para afrontarlo desde una perspectiva creativa.
- ◆ El conflicto es un hecho permanente y necesario en el desarrollo humano y no tiene porque ser únicamente identificable con la violencia explícita.
- ◆ Los valores y actitudes que hemos aprendido en nuestra vida marcan el cómo afrontamos los conflictos. Esos valores y actitudes pueden cambiar si podemos libremente optar por otros modelos diferentes.
- ◆ Los conflictos humanos son complejos, tanto en sus causas como en sus consecuencias y hay que tener en cuenta muchos factores y variables para comprenderlos.
- ◆ Cuanto más específicamente consigamos definir un conflicto, más específicamente podremos encontrar las soluciones.
- ◆ Desde los problemas interpersonales a las grandes cuestiones mundiales, hay rasgos y conexiones comunes en todos los conflictos. Las múltiples manifestaciones conflictivas de la realidad permiten entender el mundo en que vivimos de manera más profunda y crítica.

- ◆ El tratamiento de los conflictos es un proceso lento y complejo, generador, a su vez, de nuevos conflictos.
- ◆ No existe una única manera de solucionar un problema. Si un conflicto está sustentado en diferentes causas también existen diferentes soluciones para el mismo. Es importante analizar los conflictos y aprender a generar diferentes soluciones para así poder elegir la más justa y conveniente.
- ◆ La comunicación es una herramienta básica en la regulación de los conflictos. No es lo único, pero indudablemente interviene en todos los conflictos. Lo primero que se deteriora en un conflicto son los canales de comunicación y por eso facilitar un proceso de escucha activa y eficaz aumenta las posibilidades de salir de ellos.

PLANIFICAR CAMBIOS EN EL PROCESO EDUCATIVO

“Todo conflicto humano es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, y como ningún otro.

Los conflictos son universalmente similares, culturalmente distintivos e individualmente únicos.”

Augsburger, 1992¹⁷

Hacer del conflicto un instrumento más para el aprendizaje no es una tarea fácil, pero tampoco es algo imposible que no se pueda lograr. De hecho, para muchos centros el camino ya está medio andado con muchas de las propuestas que se vienen desarrollando, y sus experiencias nos pueden servir si logramos trasladarlas a nuestra propia realidad. Sea cual sea el punto de partida de un centro creemos que es necesario que se plantee cuáles son sus finalidades educativas

y desde ahí trabajar en un doble sentido: por un lado, REVISAR su propia organización, y en segundo lugar, INTRODUCIR estrategias de cambio que faciliten la intervención en los conflictos. Para llevar a cabo todo esto os proponemos poder intervenir en cinco dimensiones diferentes:

1. Trabajar en una dimensión preventiva

Estableciendo cambios en el currículo con el que trabajamos. Lo que hacemos y cómo lo hacemos. No existen dos caminos paralelos entre los contenidos propios sobre los conflictos y la convivencia y las áreas “tradicionales”. Ambas son complementarias. Y metodológicamente el enfoque socioafectivo, SENTIR, PENSAR Y ACTUAR, es una de las estrategias básicas.

Desarrollando las habilidades necesarias para abordar los conflictos. Las habilidades se aprenden, no podemos esperar resultados si no contamos con las habilidades necesarias para interactuar con los demás. El aprendizaje cooperativo, la comunicación, la participación, etc., nos puede generar un ambiente favorecedor para afrontar los conflictos y estimular la convivencia.



2. Trabajar sobre nosotros mismos como educadores

El crecimiento de la persona educadora, clave del proceso. Cobra sentido el trabajo de ayuda que se puede efectuar con los adultos de la comunidad escolar para comprender el conflicto, y su potencialidad, así como las metodologías y estrategias de resolución de conflictos apropiadas a su contexto. Existen muchos programas de estudio de resolución de conflictos que se centran en los niños y niñas, sin embargo, hay muy pocos programas o intervenciones centradas en los docentes para que comprendan mejor los conceptos y técnicas de la resolución de conflictos.

Fomentando el trabajo en equipo. Es deseable que el profesorado adquiramos la capacidad de trabajar en equipo y tomar decisiones por consenso. Las dificultades que normalmente vivimos a la hora de tomar decisiones se pueden paliar con dinámicas y estructuras que nos permitan percibir claramente los asuntos que tratamos. Se trata de aprender técnicas para la participación de todos y todas en los debates y diálogos.

La formación permanente. Un supuesto básico es que los interesados en ejecutar la resolución de conflictos en sus escuelas necesitarán la formación en la resolución de conflictos. Esto es esencial para asegurar que haya coherencia entre lo que se enseña, cómo se enseña y el contexto en el que se enseña. Desde ahí los docentes deberían evaluar sus propias capacidades y formación en la resolución de conflictos, y la orientación en esa área que se aplica en sus aulas y centros.

3. Trabajar con el alumnado

Incorporar los conflictos al proceso educativo. En nuestra experiencia hemos aprendido que no se puede empezar de pronto con los conflictos con los que conviven cotidianamente chicos y chicas.

Se puede empezar enseñando a analizar una serie de conflictos ficticios seleccionados de entre los que suelen presentarse más a menudo en las diferentes edades. Analizar un problema significa diferenciar los elementos que lo componen, diferenciar sus causas y sus manifestaciones. Para ello hace falta aprender a indagar sobre los orígenes del problema y no quedarse en su manifestación inmediata.

Puesta en práctica de talleres específicos. “Mediación entre iguales”. “Círculo de amigos”. ¿Qué puedo hacer yo cuando otra gente tiene problemas? Entrenarme, capacitarme, prepararme.

4. Trabajar con la comunidad educativa

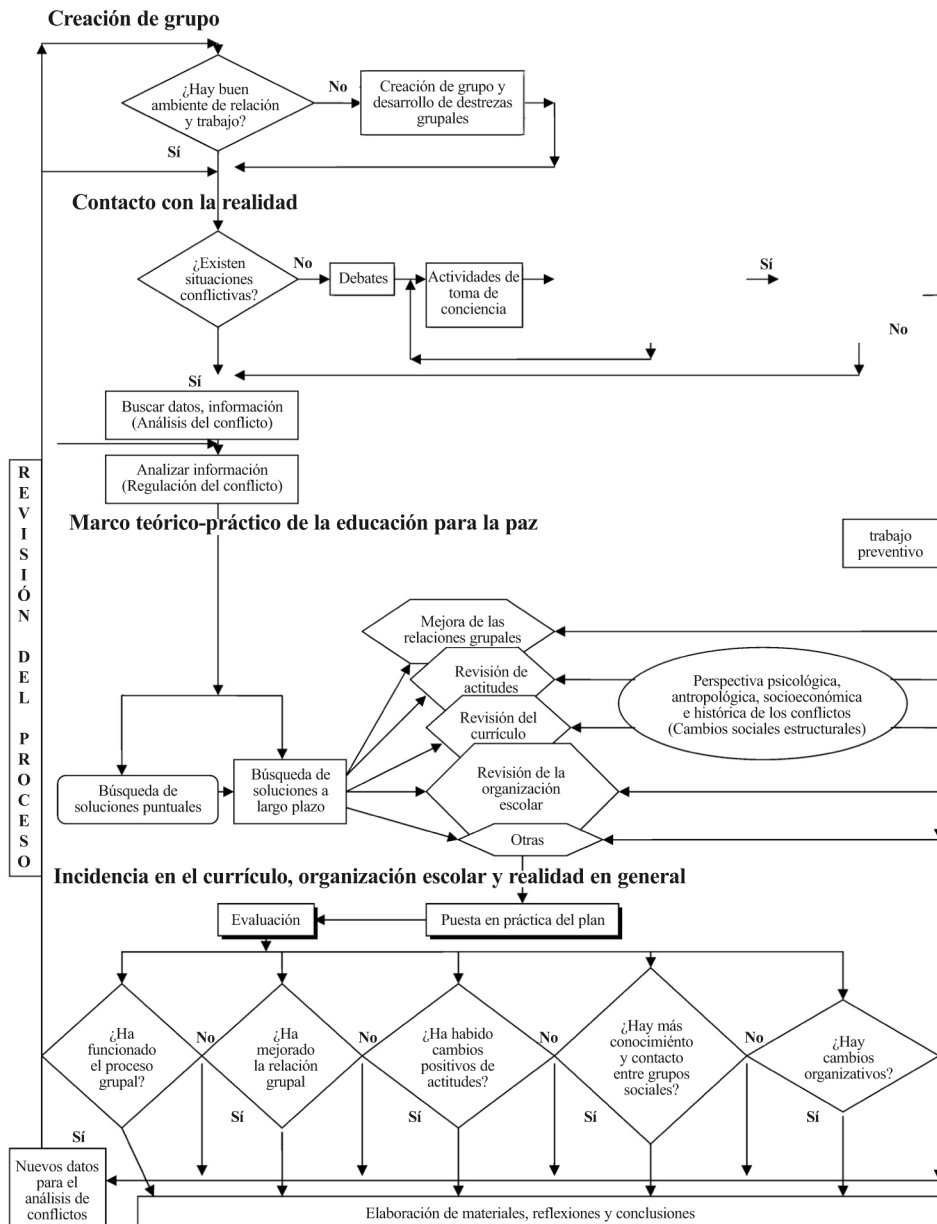
En relación con las familias. Para educar en el conflicto, habrá que buscar espacios en que toda la comunidad educativa se prepare y desarrolle herramientas que les permita abordar y resolver los conflictos con mayor creatividad y satisfacción. Las comunidades de aprendizaje.

Con el resto de asociaciones, instituciones del entorno.

5. Cambiar la institución en la que trabajamos

Cambiar la escuela. Ninguno de los ámbitos anteriores son factibles si no existe una organización escolar que articule y favorezca que se den esos cambios, que posibilite tiempos y espacios de encuentro y que permita un proceso de autorreflexión sobre los modos habituales de construir y gestionar la convivencia. Para todo ello es necesario pensar los cambios en un proceso de tiempo largo en el que las diferentes experiencias sean las posibilitadoras de un modelo diferente al que estamos habituados. El esquema que os adjuntamos a continuación, al que denominamos “La escuela de las propuestas” os puede servir para tan ardua tarea.

LA ESCUELA DE LAS PROPUESTAS



Este esquema nos ha venido sirviendo a la gente que conformamos el colectivo Amani como un patrón de trabajo para el tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar. Surgió desde una propuesta de trabajo basada en la educación intercultural y la regulación de conflictos.

6. PARA SABER MÁS

Para saber más, a veces, no es necesario ir muy lejos. La reflexión desde la autocritica del trabajo desarrollado en nuestras aulas, y el intercambio con otras personas de los equipos de trabajo, puede ser un buen punto de arranque.

Alguna página web os puede conectar con otras realidades lejanas pero seguro que no muy diferentes a vuestra propia realidad. Para comenzar os sugerimos:

- * EDUALTER, www.edualter.org y AULA INTERCULTURAL, www.aulaintercultural.org

Y también os sugerimos alguna bibliografía bien para la reflexión teórica, también necesaria, o bien para el trabajo práctico, que seguro que os puede ayudar.

Podéis comenzar por estos dos clásicos:

- * Cascón, Paco y Martín Beristáin, Carlos: *La alternativa del juego I*, Ed. La Catarata, Madrid, 1995.
- * Seminario de EPP de APDH, *La alternativa del juego II*, Los Libros de la Catarata, Madrid, 1996.

Y continuar con algunos de éstos:

- * Alzate Sáez, Ramón: *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*, Ed. Universidad del País Vasco, Bilbao, 2000.
- * Boqué Torremorell, Carme: *Tiempo de mediación*, Ed. Junta de Andalucía, Barcelona, 2005.
- * Burguet, Marta: *El educador como gestor de conflictos*, Ed. Descleé de Brouwer, Bilbao, 1999.
- * Casamayor, G. (coord.): *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*, Ed. Grao, Colección Biblioteca del Aula, Barcelona, 1998.
- * Colectivo Amani: *Educación intercultural, análisis y resolución de conflictos*, Ed. Popular, Madrid, 1994; y *La escuela intercultural: regulación de conflictos*, Los Libros de la Catarata, Madrid, 2004.
- * Farré Salvá, Sergi: *Gestión de conflictos: taller de mediación*, Ed. Ariel, Barcelona, 2004.
- * Fernández, Isabel: *Prevención de la violencia y resolución de conflictos” (El clima como factor de calidad)*, Ed. Narcea, Madrid, 1998; y *Guía para la convivencia en el aula*, CISS Praxis, Barcelona, 2001.
- * Jares, Xesús: *Educación para la paz. Su teoría y práctica*, Ed. Popular, Madrid, 1991.
- * Judson, Stephanye: *Aprendiendo a resolver conflictos; manual de la educación para la paz y la noviolencia*, Catarata, Madrid, 2000.

- * Lederach, J. P.: *Educación para la paz*, Ed. Fontamara, Barcelona, 1984. Nueva edición con el título: *ABC de la paz y los conflictos*, Los Libros de la Catarata, Madrid, 2000.
- * Martínez, Luz y Tuts, Martina: *Educación en valores y ciudadanía*, Catarata, Madrid, 2006.
- * Miedzian, M.: *Chicos son, hombres serán. Cómo romper los lazos entre masculinidad y violencia*, Horas y horas, Madrid, 1995.
- * Ortega, R.: *La convivencia escolar, qué es y cómo abordarla*, Ed. Consejería de Educación y Ciencia, Sevilla, 1998.
- * Seminario de EPP de APDH: *Educación para la paz. Una propuesta posible*, Los Libros de la Catarata, Madrid.
- * Torrego, Juan Carlos (coord.): *Mediación de conflictos en instituciones educativas* (Manual para la formación de formadores), Ed. Narcea, Madrid, 2000.
- * Touzard, Hubert: *La mediación y la solución de los conflictos*, Ed. Herder, Barcelona, 1981.
- * Uranga, M. (coord.): *Transformación de conflictos y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*, Ed. Gernika Gogoratuz, Centro de Investigación para la Paz, Guernica, 1999.

NOTAS

- 1 A veces cuando hablamos de los conflictos en los centros educativos a un público demasiado genérico, cometemos el error de descontextualizar demasiado lo que estamos diciendo. El documento que tenéis en vuestras manos está basado en nuestra experiencia en Infantil, Primaria, Secundaria, y en realidades educativas y geográficas muy diferentes. Hemos utilizado algunos ejemplos que ayuden a visualizar un poco más lo que os queremos transmitir, puesto que a veces es difícil no caer en una cierta “asepsia”.
- 2 Amani, Colectivo: *Educación intercultural. Análisis y Resolución de conflictos*, Ed. Popular, Madrid, 1994.
- 3 Torrego, Juan Carlos (coord.): *Mediación de conflictos en instituciones educativas*, Ed. Narcea, Madrid, 2000.
- 4 Jares, Xesús: *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*, Ed. Popular, Madrid, 2001.
- 5 Hacemos referencia a Thomas Gregor, Leslie Sponsel, Donald Tuzin, Bruce Bonta, Douglas Fry, entre otros.
- 6 Díez Jorge, M^a Elena y Mirón Pérez, M^a Dolores: “Una Paz femenina”, de *Manual de Paz y conflictos*, Universidad de Granada.
- 7 Miedzian, Myriam: *Chicos son, hombres serán*, Ed. Horas y horas, Madrid, 1996.
- 8 Farré Salva, Sergi: *Gestión de conflictos: taller de mediación*, Ed. Ariel, Barcelona, 2004.
- 9 Sastre, Genoveva: *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Una perspectiva de género*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2002.
- 10 Tuvilla, José (comp.): *La escuela: instrumento de Paz y Solidaridad*, Ed. MEC P Colección de Cuadernos de cooperación educativa, Sevilla, 1994.
- 11 Judson, Stephanie (ed): *Aprendiendo a resolver conflictos*, Ed. Lerna, Barcelona 1986.
- 12 Cascón, Paco: *Educación en y para el conflicto*, Cátedra UNESCO sobre Paz y DDHH, Barcelona, 2002.
- 13 Fisas, Vicenç: *Cultura de paz y gestión de conflictos*, Ed. Icaria, Barcelona, 1998.
- 14 Cascón P. (2002): *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Barcelona.

- 15 Milani, Lorenzo: *La escuela de Barbiana*, Marsiega, 1975.
- 16 Al igual que en la Investigación para la Paz, preferimos hablar de agendas en plural ya que se pueden cambiar las prioridades para los diferentes ámbitos de intervención en cada momento.
- 17 Citado por Giménez, Carlos: *Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales*, Universidad de Granada, 2004.

Juan Gómez Lara, maestro de educación de adultos, licenciado en Antropología Social y Cultural, desde 1992 ha unido su trayectoria personal y profesional al Colectivo Amani, desde donde viene defendiendo propuestas educativas y elaborando materiales relacionados con la educación intercultural y la educación para el conflicto.

No es cierto que el conflicto aparece cuando la convivencia se deteriora, éste forma parte natural de la vida, por eso el objetivo de la educación debe estar basado en su tratamiento puesto que su solución puede proporcionar importantes elementos para los cambios sociales y personales.

En la escuela lo más difícil a veces es saber por dónde empezar. Con este material pretendemos hacer más fácil el proceso para llevar a cabo estos cambios. Educar para el conflicto conlleva un cambio de perspectiva sobre el mismo y hacer de éste un instrumento más para el aprendizaje desde diferentes iniciativas que se complementan. Las propuestas que encontraréis tan sólo pretenden ayudar a las personas que componen la comunidad educativa a relacionarse y a compartir los problemas que surgen de la convivencia diaria en los centros educativos y, si es posible, conseguir que aprendan a buscar sus propias soluciones de manera compartida.

www.ugt.es
www.feteugt.es
www.aulaintercultural.org
www.convivenciaescolar.org
www.educacionenvalores.org

Secretaría de Políticas Sociales FETE-UGT
Avda. de América, 25, 4ª planta
28002 Madrid
Tel.: 91 589 72 08 / 71 90
Fax: 91 589 71 98
e-mail: ssociales@fete.ugt.org

