

## ¿Hablamos de conflictos?

M. Carme Boqué Torremorell\*

Parece ser que los centros educativos se han convertido en caldo de cultivo de todo tipo de conflictos y ello da que hablar a docentes, alumnos, familias, administraciones educativas, entidades y asociaciones vinculadas al mundo infantil y juvenil y, cómo no, a los medios de comunicación.

En este supuesto diálogo sobre lo que sucede en cada centro, sus inquietudes y problemáticas, se suelen escuchar gritos y silencios. Gritos de denuncia o queja y silencios de impotencia o resignación.

El propósito de este artículo es, simplemente, entablar una conversación tranquila, pausada y abierta entorno a la realidad educativa con el fin de sacar provecho de los conflictos que se han de afrontar cotidianamente.

### ¿Qué entendemos por conflicto?

Ponernos de acuerdo en una definición operativa de conflicto ya resulta problemático puesto que las vivencias personales de las dificultades que nos plantea la vida no se corresponden con aquello que la sociedad considera conflictivo. Lo cierto es que partimos de una **visión legalista de la coexistencia humana** en donde los límites los marcan prohibiciones y obligaciones cuyo incumplimiento se penaliza. Esta manera de entender los conflictos es verdaderamente restrictiva, ya que **ignora la gran mayoría de roces y desencuentros** que como personas nos preocupan, inquietan y frustran. Además, fomenta la cultura del engaño y la doble moral, debido a que las normas se toman más como imposiciones que como necesidades surgidas de un marco de convivencia, por lo que el compromiso con las mismas suele ser mínimo y se respetan, primordialmente, por temor a la sanción.

### ACTIVIDAD 1: No hay mal que por bien no venga

Proponemos a los alumnos/as que, primero individualmente y luego en parejas, escriban una lista de sinónimos de conflicto. Luego, mediante una rueda de intervenciones, cada pareja aporta una palabra sin repetir las ya dichas. Anotamos en la pizarra los sinónimos en dos columnas: en una las que asocian al conflicto con algo negativo (guerra, dolor, pelea, enemistad...) y, en la otra, las ideas más positivas (oportunidad, cambio, reto...). A continuación les pedimos que piensen en alguna situación de conflicto que les aportó algo positivo (una amistad, una mejora, el descubrimiento de sus fortalezas...). Remarcamos las posibilidades de maduración personal aparejadas a las dificultades con que nos enfrentamos. Después, repetimos la actividad pero ahora pensando en un conflicto del que salimos malparados. Al exponer las experiencias negativas debemos diferenciar el problema de la forma en que se trató, haciendo hincapié en que lo verdaderamente negativo fueron las respuestas. Concluimos que los conflictos en sí mismos no son positivos ni negativos, todo depende de la forma en que los afrontemos.

En un centro docente, donde **un clima de convivencia positivo constituye un factor clave de calidad**, ya no educativa, sino de vida, también se da esta doble lectura con relación a aquello que se considera conflicto: algunas conductas perjudiciales se definen y tratan en el reglamento de régimen interior, mientras otras conductas igualmente nocivas pasan mucho más desapercibidas y, al no estar descritas ni tipificadas, hay quien sobreentiende que no son problemáticas. Nos referimos, por ejemplo, a relaciones que surgen entre chicos y chicas: exclusión, burlas, amenazas encubiertas... que, en ciertas ocasiones, pueden degenerar incluso en maltrato continuado sin conocimiento de ningún adulto. O también, a relaciones entre el profesorado basadas en el individualismo antes que en el apoyo mutuo, generadoras de inseguridad y abandono ante los retos que el centro debería tratar globalmente y que, en determinadas circunstancias, promueven sentimientos de impotencia e indefensión.

### ACTIVIDAD 2: ¿Cuál es el problema?

Exponemos el siguiente caso:

«En clase de mates Manuel se sentó al lado de Marta. Tenían examen y todo el mundo sabe que Marta es un cerebrita y Manuel, en cambio, es un chico muy simpático aunque algo vago. Por más que Manuel le preguntó, le mandó papelitos e intentó que Marta le pasara las respuestas, ella se concentró en el examen y no le prestó ayuda. Finalmente, la profesora pilló a Manuel y, además de suspenderle, le mandó una nota para que la devolviese firmada por sus padres. Cuando la profesora dio los resultados del examen, Marta había sacado un excelente y sólo cuatro alumnos más habían aprobado. El ambiente en clase se caldeó y Manuel aprovechó para recriminar a Marta acusándola de empollona y mala compañera: si ella le hubiese ayudado un poquito ahora no tendría que repetir el examen. Desde entonces, cada vez que ve a Marta la insulta diciéndole: cabeza cuadrada, listilla, empollona... otros chicos y chicas del grupo le imitan».

Luego pedimos a parte del grupo que se pongan en la piel de Manuel y al resto en la de Marta y que escriban una lista de motivos y justificaciones de su conducta. A continuación, pasamos al debate en parejas o en gran grupo. Se trata de poner al descubierto la duplicidad de normas en vigor en la escuela: mientras el sistema educativo considera incorrecto copiar y lo penaliza, la norma no escrita entre los alumnos considera que dejar copiar es signo de compañerismo y que, si no te descubren, has sido más listo que nadie.

A partir de ahí, proponemos a los chicos y chicas que piensen ejemplos de doble moral en la vida cotidiana.

### Por una concepción más humana de los conflictos

Cualquier persona, por joven que sea, vive sus conflictos con plenitud: empieza sintiendo que algo no va bien, que sus deseos no se materializan a su gusto, que alguien le impide conseguir sus objetivos o que las acciones que emprende para lograrlos desencadenan respuestas contraproducentes en el entorno, hecho que parece alejarle todavía más de sus pretensiones.

Lo primero que debemos saber, pues, es que **los conflictos conllevan vivencias subjetivas**, van ligados a la manera que cada uno de nosotros tenemos de sentir, percibir e interpretar la realidad. Lo que para uno es un hecho dramático, para otra persona pierde importancia. Por poner un ejemplo sencillo, una rotura de pierna no significa lo mismo para una niña de siete años, una deportista de élite o una abuela que padece descalcificación. La manera cómo interpretamos nuestro entorno depende de un cúmulo de factores internos, además de nuestras experiencias anteriores. En cuanto a la subjetividad de los sentimientos y la forma de expresarlos respecta, poco hay que discutir, lo que a unos llena de felicidad a otros les amarga.

#### ACTIVIDAD 3: ¡Viva la diferencia!

Planteamos una batería de preguntas para responder individualmente (podemos incluir algunas que reflejen situaciones conflictivas que se dan en el grupo):

- ¿Cómo te sentirías si atropellasen a tu perro?
- ¿Qué pensarías si tu mejor amigo no te invitara a su fiesta?
- ¿Cómo te afectaría que te castigasen sin salir un mes entero?
- ¿Qué te parecería que te regalasen un móvil de segunda mano?
- ¿Cómo te sentiría que te empujasen por detrás?
- ¿Qué te parecería que hoy hubiese col hervida para comer?
- ¿Cómo reaccionarías si vieses una banda acorralando a un compañero?
- ¿Qué harías si en la escuela te sacasen un mote feo?
- ¿Cómo te sentirías pegando a alguien más débil que tu?

...

Luego pedimos que en grupos de seis comparen las respuestas y comenten aquella en la que hay más divergencia. Valoramos que la manera de vivir una situación determinada es diferente para cada persona y que las personas siempre merecen respeto aunque piensen o sienten de manera muy diferente a la nuestra.

Se pretende, en aras de la justicia, objetivar los conflictos para tratar a todo el mundo por igual, olvidando, como tantas veces se ha proclamado en el mismo ámbito educativo, que no todas las personas parten de las mismas experiencias vitales, ni disfrutan de idénticas oportunidades formativas. Venimos de una educación negadora de los sentimientos y otro de sus amargos frutos es éste: se ignora la relación entre inteligencia emocional y conflicto hasta el punto de que es bien visto disimular las emociones y quien no sabe contenerse, paga por ello. ¿Pero qué pasa con la autoestima, el autoconcepto, la autorregulación emocional o la empatía?. Los conflictos sólo deben recibir un trato generalizado cuando están en juego los derechos fundamentales de las personas, en caso contrario, deberían individualizarse. Así se comprende mejor por qué **jamás las normas acaban con los conflictos**, sencillamente porque no es posible *normalizar* toda la gama de conductas humanas y menos aún las significaciones que a ellas se asocian.

#### ACTIVIDAD 4: Ministerio de Asuntos Peliagudos

Leemos la siguiente noticia de ficción:

«El Ministerio de Asuntos Peliagudos ha decidido tratar a todo el mundo igual para evitar quejas e injusticias. De ahora en adelante:

1. Para evitar que algunos ciudadanos usen gafas y otros no, se calculará la media de dioptrías de la población y se dividirá entre el número de habitantes, de manera que todo el mundo usará lentes con la graduación media resultante.
2. Debido a la intolerancia al gluten que sufren algunos, las barras de pan se fabricarán con menor contenido en harina de trigo y así no habrá discriminaciones debidas a diferentes tipos de pan.
3. Como muchas personas mueren de hambre en planeta, se ha decidido que todo el mundo comparta la mitad de los alimentos con alguien de su misma edad que no tiene nada o casi nada».

Preguntamos a los alumnos/as qué piensan de estas normas, analizando pros y contras. En realidad, deberían diferenciar claramente las propuestas 1 y 2, verdaderamente absurdas, de la número 3 que sí aboga por un derecho fundamental y desde luego, debería haber normas que hiciesen posible la materialización de los derechos humanos de todas las personas. De ahí podríamos deducir que las normas que protegen y potencian a todos los seres humanos son las más necesarias. Mientras que en situaciones particulares, debe haber diferentes alternativas posibles.

En segundo lugar, una situación conflictiva suele poner de manifiesto cierto grado de **incompatibilidad entre los objetivos propios y los de otras personas** o grupos. Parece como si la única manera de obtener aquello que deseamos consistiera en quitárselo a los demás. Y la premonición de que no van a doblegarse fácilmente a nuestras pretensiones y van a luchar por su parte del pastel genera tensión, e incluso miedo, aumentando el nivel de agresividad a la hora de actuar. Somos muy sensibles a las posibles pérdidas, a veces porque es nuestro futuro material o social el que está en juego, pero también nuestro ego y la opinión de los demás influye decisivamente en cualquier enfrentamiento. Sin embargo, los avances de la humanidad por salir adelante no se deben tanto a la competición y a la exclusión como a la cooperación. **Ganar a toda costa dejando a otros hundidos y humillados es una forma pobre e indigna de progresar**. Lo verdaderamente creativo y rico surge cuando se contemplan los

intereses de uno mismo en conjunción con los de los demás. Para salir del conflicto es necesario, pues, alcanzar los objetivos de ambas partes y ello sólo se logra por medio de la colaboración. ¿Sabemos definir los conflictos de manera inclusiva, contemplamos los intereses de todo el mundo, luchamos juntos contra el problema, cooperamos en los momentos difíciles, tomamos decisiones por consenso?. Cabe insistir una vez más en que lo que hay que hacer es atacar al conflicto, jamás a la persona.

#### ACTIVIDAD 5: Ganar a toda costa

Presentamos esta historia inacabada a los chicos y chicas y les pedimos que inventen un final. Leeremos sus distintas propuestas y discutiremos sobre el significado de ganar y perder.

«Rebeca y Paula son íntimas amigas y a las dos les gusta el mismo chico: Alejandro. Salen los tres juntos y ellas hacen lo posible para captar su atención. Hasta hace poco, Rebeca y Paula se prestaban la ropa, dinero, intercambiaban CDs de música... pero ahora han empezado a negarse pequeños favores y a competir descaradamente. Ayer Rebeca llamó a Alejandro para decirle que Paula estaba enferma (lo cual no era cierto) y que no podía ir al cine como habían quedado, que si quería podía pasarse por su casa a ver un DVD. Al día siguiente Paula vio como Alejandro y Rebeca comentaban la peli y ella comprendió que la habían dejado tirada. Le dolió tanto que decidió contar a Alejandro los peores "secretos" de su ahora "enemiga».

¿Cómo acaba la historia?

Por último, **la vida en sociedad se forja mediante los vínculos que creamos con otros seres humanos**. Tanto en la cercanía del entorno familiar o laboral como en el distanciamiento entre países y culturas se producen conflictos continuamente. En cambio, cuando una relación es ocasional o prescindible, tampoco será demasiado relevante lo que aporte en positivo o en negativo porque el grado de independencia de ambas partes es elevado. Pero cuando el contacto es frecuente, tal y como acaece en el seno familiar, escolar o laboral, la conducta de cada persona incide, para bien y para mal, en la de las demás y a la inversa. Nuestro entorno social nos muestra mucho de nosotros mismos y lo primero que pone de manifiesto es que **la respuesta al conflicto debe ser responsable para con uno, para con el grupo y para con el planeta**. La satisfacción individual no es posible en un entorno insatisfecho. ¿Nos damos cuenta de los vínculos de interdependencia con nuestro entorno social, nos preocupamos por los componentes éticos implícitos en la vida cotidiana, cuestionamos el orden instaurado? Forzosamente, a la hora de comprender mejor la naturaleza de los conflictos, deberemos contemplar nuestro compromiso por un mundo en paz que, hoy en día, se identifica con justicia social.

#### ACTIVIDAD 6: La unión hace la fuerza

Se trata de captar los vínculos que nos relacionan con otras personas, respondiendo a preguntas del tipo:

- ¿Qué te une con tu familia?
- ¿Qué te une con tus compañeros y compañeras de clase?
- ¿Qué te une con alguien que saludas cada día en la calle?
- ¿Qué te une con una persona que no has visto nunca?

Luego preguntaremos:

- ¿Cómo les afectaría a las demás personas que les dejases de hablar?
- ¿Cómo te afectaría a ti que ellas te dejasen de hablar?
- ¿Cómo les afectaría a las demás personas que dejases de estudiar?
- ¿Cómo te afectaría a ti que ellas dejasen de estudiar?

No debemos responder a la ligera, sino remarcando el compromiso de todo ser humano para con sus semejantes.

En síntesis, los conflictos son momentos muy especiales que nos brindan la oportunidad de transformar nuestro entorno y para hacerlo progresando, debemos contemplar la subjetividad de cada persona, la necesidad de cooperar para superar el conflicto y las implicaciones éticas de nuestra conducta.

#### ¿Qué conflictos se dan realmente en los centros educativos?

Se puede responder a esta pregunta a partir de diferentes fuentes de información de entre las cuales escogemos tres: encuestas y evaluaciones, medios de comunicación, parecer de la comunidad educativa.

Por un lado tenemos **los estudios estadísticos** que, en general, **resultan tranquilizadores**: se reconoce la existencia de los conflictos en los centros docentes, se constata que su gravedad es mínima aunque se remarca cierta tendencia a aumentar la violencia verbal y el maltrato entre compañeros. En cambio, en el ámbito académico se registran, cada vez más, niveles de conocimientos insuficientes en áreas tan básicas como la lengua y las matemáticas. Sin necesidad de volcar aquí cifras concretas, ni datos comparativos con los sistemas de educación de otros países, se puede afirmar que el fracaso escolar —que viene aparejado y, a su vez, conlleva el fracaso social— preocupa intermitentemente y se convierte en otra fuente de conflicto que cabe sumar, a modo de lastre, a los problemas de cariz relacional o disciplinario.

Se considera que la educación se sostiene en cuatro pilares y, a pesar de que al tratar de conflictos de convivencia se produce un sesgo hacia el *aprender a ser* y el *aprender a vivir juntos*, la cojera educativa sólo se equilibra fortaleciendo también el *aprender a hacer* y el *aprender a conocer*. Sin embargo, en la práctica, estos puntos de apoyo no parecen suficientes, por ello proponemos añadir un quinto puntal: *la sed de saber*, la inquietud por

aprehender el mundo, el placer de desenmarañar la complejidad que nos rodea, el deseo de ir cada día un paso más allá, el verdadero sentido de la educación y su valor intrínseco. Porque sin la intencionalidad educativa del discente no hay docente que valga. Pero tampoco hay docente que desarrolle concienzudamente su profesión que se escude en la falta de motivación del alumnado, bien al contrario: desvelar la pasión por el conocimiento requiere profesores y profesoras vehementes.

#### ACTIVIDAD 7: El placer de saber

Formamos dos círculos concéntricos de seis personas cada uno, los chicos y chicas están de pie y todos tienen alguien delante. Vamos a proponer una lista de preguntas que, una a una, se formulan y responden mutuamente. Por ejemplo: ¿Cuál es tu comida preferida? ¿Cuál es el viaje más lejano que has hecho? ¿En qué calle vives? ¿Cuántos hermanos tienes?...

Seguidamente, nos situamos en un solo círculo y preguntamos sobre la información recibida: ¿A quién le gustan los calamares? ¿Quién ha estado en Estocolmo? ¿Dónde vive Andrés?... se trata de ver quién es capaz de responder correctamente y lo más rápidamente posible. Aunque muy simple, el juego es divertido y todo el mundo desea responder por el placer de mostrar lo que sabe (se puede idear un ejercicio parecido con preguntas y respuestas de nuestra asignatura o área de trabajo). Luego, podemos pasar a discutir si viven su aprendizaje como una aventura, un reto, una carga, un aburrimiento, una meta, una obligación, una pesadilla, un gozo... y recordar si siempre fue así, qué les parecía la escuela de pequeños, qué cambió... Para acabar, merecería la pena abrir un debate a partir de los resultados del informe Pisa 2003 y proponer a los chicos y chicas que escribiesen una carta dando soluciones a la Ministra de Educación.

**Los medios de comunicación** se alimentan de incidentes críticos, es decir, de situaciones **casi siempre alarmistas** que usualmente se ceban en chicos y chicas que han tomado parte en algún episodio de violencia. El análisis parcial de los hechos acaba convirtiendo una circunstancia singular en un temor generalizado y en los centros se abren paso todo tipo de opiniones, incluso las más involucionistas. No se debería olvidar que conflicto no es sinónimo de violencia y que esa confusión ha sido reiteradamente explotada por periódicos y televisiones que, salvo en honrosas excepciones, ignoran la verdadera dinámica del conflicto: su gestación y escalada, la fase de estancamiento y las acciones encaminadas a reconstruir, reconciliar y resolver.

Por otro lado, el pánico al escándalo mediático y a sus consecuencias siempre negativas, tanto para la escuela como para las personas, envuelve en el silencio y esconde el sufrimiento solitario de quienes, bien sean alumnos, familias o docentes, son víctimas de vejaciones, desatenciones, amenazas o tratos deseducadores. Ciertamente, la violencia produce miedo y angustia y, aunque sea posible establecer sus múltiples causas, nunca tiene justificación. La ignominia que supone violentar a cualquier ser humano, sea cual sea su edad o procedencia es, con toda seguridad, la voz que ha de clamar más alto, la que los medios de comunicación deben difundir en la sociedad que entre todos y todas forjamos para el siglo XXI.

#### ACTIVIDAD 8: Verdades a medias

Partiendo de una noticia o titular de prensa (cuanto más sensacionalista mejor) sobre conflictos en los centros: bullying, vandalismo... analizamos la forma en cómo se presenta la información, las metáforas, el vocabulario violento y competitivo, los juicios de valor y todo lo que el periodista añade de su propia cosecha. Tratamos de discernir los hechos que se exponen y señalamos los vacíos de información que hacen que la noticia quede sesgada e incompleta. Si deseamos profundizar en el tema, podemos realizar un seguimiento de un caso a lo largo del tiempo tomando noticias de diversas fuentes.

Otro punto a tener en cuenta es el hecho de que **la identificación de los conflictos que surgen en el marco escolar se polariza según sea el sector de la comunidad educativa** que tome la palabra. Para **las familias**, compatibilizar el horario laboral con el de sus hijos e hijas es un verdadero rompecabezas y el deseo de ver a los chicos felices, cuando se les ve poco, también prima. Es obvio que para las madres y padres trabajadores, lo mismo si dependen de un sueldo precario (no pueden permitirse perderlo), como si disfrutan de buenos honorarios (han de cumplir con las exigencias del puesto), resulta fundamental que la menguada vida familiar que les resta sea placentera y recompensante, y que la felicidad de sus hijos justifique de algún modo su continuada ausencia. Socialmente se exige a los adultos que produzcan, pero no se favorece que se reproduzcan. Por otra parte, padres y madres se han puesto a la altura de sus hijos pensando que deben de ser sus amigos y dejándolos huérfanos de modelos, puntos de referencia, valores, motivación y protección para afrontar por sí mismos la existencia.

**Los alumnos** argumentan que muchos de sus intereses están fuera de la escuela y viven mal la verticalidad en la relación con los docentes. Sienten que el mundo les pertenece por derecho, pero no ven la necesidad ni el deber de ir a por él con las herramientas que les proporcionan las generaciones precedentes. Confían en sus compañeros y compañeras por encima de todo, buscan comunicación, afecto, comprensión, guía y nuevas emociones, aunque sin criterios suficientes para elaborar e interiorizar el cúmulo de conocimientos que las tecnologías de la información y la comunicación ponen a su alcance. A medida que crecen, ven como sus oportunidades de integrarse plenamente en el competitivo mundo de los adultos disminuyen y la obligada dependencia de una familia con la que quizás no se construyeron suficientes lazos, produce asfixia.

Mientras, **el profesorado** lamenta la falta de valoración social hacia la labor que desempeña y la carencia de recursos para hacer frente al cúmulo de exigencias que se le plantean. Sin una dirección clara hacia dónde avanzar, incluso los docentes más tenaces y vocacionales se hallan girando en medio de un mar de encrespado oleaje en el que la labor educativa se disuelve. Cuando se apuesta por impartir un buen nivel de conocimientos se choca con los cambios sociológicos de la población y sus necesidades. Si, en cambio, se prioriza una buena socialización e integración del alumnado las evaluaciones del sistema educativo señalan el descenso de los niveles académicos. Lo cierto es que el profesor es hoy gestor de conocimientos tanto como educador, aunque para que su trabajo surja efecto resulta primordial que el alumno se convierta, al fin, en verdadero protagonista de su proceso de crecimiento y

formación teniendo al docente como guía, acompañante e impulsor de su progreso como persona y como miembro de la comunidad.

#### ACTIVIDAD 9: Veo, veo...

Dividimos la clase en tres grupos: el de los padres y madres, el de los chicos y chicas y el de los profesores y profesoras. Durante unos 10 minutos se meten en la piel de sus personajes hablando de cómo ven la escuela y criticando a los otros dos grupos. Por ejemplo, en el caso de los padres y madres: "ya sabemos que la profe le tiene manía al niño" o "yo no sería maestro por nada del mundo, no sé cómo no se vuelven locos"... Después, formamos grupos de tres (padre/madre, alumno/a, profesor/a) y simulamos una entrevista para hablar de los problemas del chico/a en clase. Cada docente puede plantear un problema diferente: no estudia, llega tarde, molesta a los demás, le impide dar clase... En la puesta en común valoramos si ha habido comunicación o más bien se ha tratado de un "diálogo de sordos". Finalmente, todavía en nuestros roles, formulamos 3 deseos para que la comunicación mejorase familia-hijos/alumnas-docentes.

Tratados muy a grosso modo, los diferentes puntos de vista de cada sector muestran la divergencia de intereses que subyacen a las distintas posiciones que, encerradas en sí mismas, bloquean un diálogo productivo y una colaboración estratégica. Se trata de echarle las culpas al otro y de aumentar las cotas de poder para conseguir imponer el propio punto de vista. Cuando, **en realidad, la inquietud es la misma: encontrar un lugar para cada ser humano en un mundo en permanente cambio**. Un lugar incierto y dinámico, móvil, sin jerarquías, adaptable, reconvertible, pacífico... quizás una red. Las organizaciones en red son estructuras de apoyo mutuo que también ejercen control de unos sobre otros, con la especificidad de que el poder se halla repartido en cada punto. En el ámbito educativo el control y la colaboración entre todas las personas de la comunidad educativa tiene un potencial transformador todavía por explotar. No se trata de renunciar al poder del adulto (verticalidad) en favor del poder del niño (horizontalidad), sino de una redistribución transversal del mismo, de manera que los distintos núcleos educativos (núcleo familiar, núcleo escolar, núcleo virtual, núcleo comunitario, núcleo planetario) mantengan un equilibrio dinámico capaz de sostener y velar por cada persona.

#### ACTIVIDAD 10: Más o menos de acuerdo

Realizaremos un gráfico humano sobre la percepción de los conflictos por parte de los chicos y chicas. Podemos comenzar planteando conflictos de orden mundial, luego escolar y quizás personal.

Señalaremos un punto del aula o, mejor si disponemos de un sitio más amplio, como "Estoy totalmente de acuerdo" y el punto opuesto como "No estoy de acuerdo en absoluto". Ambos puntos se hallan unidos por una línea imaginaria que permite expresar diferentes grados de acuerdo/desacuerdo. Si el espacio es insuficiente podemos plantear la actividad en grupos más reducidos que pasan delante de la clase, mientras los demás observan qué sucede.

Formularemos distintas afirmaciones y dejaremos que cada uno se sitúe poniendo de manifiesto su opinión y luego los pediremos a personas situadas en diferentes puntos que justifiquen su posición.

Ejemplos:

- El hambre en el mundo no tiene remedio.
- La guerra es necesaria para alcanzar la paz.
- En la calle hay mucha violencia.
- La tele es educativa.
- En clase hay buen ambiente.
- A mí me molestan mis compañeros/as.
- Me llevo bien con los profesores/as.
- Me preocupa aprobar el curso.
- En casa me toca hacer muchos trabajos.
- Mis padres son enrollados.
- Ahora mismo estoy muy feliz.
- Creo que soy una persona interesante.
- ...

#### Así pues, ¿más control o más educación?

La respuesta de algunos países ha sido clara y contundente ¡más control!. Así se explican las políticas de tolerancia cero implantadas en Estados Unidos que han logrado que el sistema educativo sea lo más parecido al sistema penitenciario. No se ha conseguido más seguridad sino más desesperación, se ha hecho trizas la filosofía de igualdad de oportunidades que supuestamente brinda la educación y se lucha contra la violencia juvenil como si fuese la causa de todos los males sociales, cuando no es más que su consecuencia.

Responder afirmativamente o negativamente a la pregunta ¿más control o más educación? no es nada fácil. Por desgracia, cuando en un centro el nivel de conflictos es tan elevado que casi no queda espacio para la realización de las tareas ordinarias, la contención es la primera medida para remeter y atajar momentáneamente situaciones insostenibles, pero no evita que sigan produciéndose. Es por esto que la acción educativa frente al conflicto ha de estar siempre presente como inversión de futuro y prevención.

En el momento que un centro educativo tiene un proyecto que desarrollar, debe defender ese proyecto y, evidentemente, lo ha de apoyar con normas de funcionamiento que hagan posible una puesta en práctica exitosa. Compartir este proyecto, hacer partícipes a todos, establecer claramente los objetivos y modos de lograrlo

proporciona un sentido al quehacer del centro que aporta el empuje necesario para que todas las personas actúen conjuntamente. En el momento en que algo falla, o se incumple una norma, ya no atañe solamente a un individuo sino a todo el grupo. El nivel de implicación es alto y la disciplina se aplica proactivamente antes que punitivamente, es decir buscando la reparación y una conducta positiva de cara al futuro. **Un buen centro educativo acoge al profesorado, a las familias, a los alumnos y a las demás personas que de una forma u otra intervienen en el desarrollo de su proyecto. Y también les exige.**

#### ACTIVIDAD 11: ¡Una bienvenida genial!

Planteamos el siguiente ejercicio de visualización:

Imagínate que es tu primer día en una clase nueva donde todos se llevan muy bien entre ellos. ¿Qué ves al entrar en clase? ¿Qué están haciendo? ¿Quién te habla? ¿Qué te dicen? ¿Dónde te sientas? ¿Qué han preparado para darte la bienvenida? ¿Cómo te sientes en este grupo? ¿Cómo han conseguido estar así de bien? ¿Qué opinan de ti?

A través de las diferentes respuestas veremos qué elementos son importantes para que los chicos y chicas se sientan bien en clase y se conviertan en personas activas y constructivas en el grupo.

Lo bueno de los conflictos es que no pasan desapercibidos. De una forma u otra dirigen la atención hacia cuestiones probablemente poco o mal atendidas. Un conflicto es, en cierto modo, una especie de prueba de fallos que pone en alerta a quien lo detecta invitándole a reflexionar y a generar vías de solución. El continuo cuestionamiento de la escuela tal vez denote un fallo general del sistema no atribuible a pequeñas disfunciones. En este sentido, se echa en falta una mayor definición de lo que se puede o no esperar de una institución cuya función específica es educar.

#### ACTIVIDAD 12: Hoy toca examen

Presentamos una lista de ítems para que los alumnos/as los valoren del 0 al 10, como si de un examen se tratase. Al lado de cada uno han de escribir una recomendación de mejora o un consejo para superar fallos.

Nº  
Ítem:  
Nota:  
Fallos:  
Recomendaciones:

1.  
ESCUELA

2.  
PROFESORES

3.  
PADRES

4.  
COMPAÑEROS

5.  
CLASES

6.  
RECREOS

7.  
TELEVISIÓN



Una buena educación es hoy más necesaria que nunca. Toda persona para desarrollar su proyecto vital ha de adquirir y construir conocimientos que le permitan evolucionar como ser humano. Por ello, es importante tomar conciencia de que educarse es, en primer lugar, un proyecto personal de construcción de la propia identidad. Pero, al mismo tiempo, también es un proyecto comunitario, dado que la vida en sociedad requiere personas capaces de relacionarse positivamente con los demás. Asimismo, la educación simboliza y materializa el proyecto de humanización del conjunto de la especie. Dar respuesta a estas tres dimensiones de la educación entendida como proyecto añade complejidad a la relación educativa. Bienvenidos sean, pues, los conflictos si nos permiten sacar a la luz los puntos oscuros de nuestra cultura escolar para provocar un debate cada vez más riguroso y profesional, alejado de quejas huecas, catastrofismos vanos, ausencias y deserciones.

Para acabar, aportamos una breve selección bibliográfica que puede facilitar un mejor conocimiento del conflicto como fenómeno natural lo mismo en la escuela que en la vida.

#### **Bibliografía**

Alzate y Sáez de Heredia, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

AMANI (1995). *Educación intercultural. Análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura, Dirección General de Juventud.

Antúnez, S.; Boqué, M.C.; Casamayor, G. et al. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Graó.

Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.

Casamayor, G. (coord.) (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Graó.

Cornelius, H. y Faire, S. (1996). *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente ... y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia Ediciones.

Cyrulnik, B. (2002). *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa.

Defensor del Pueblo (2000). *Informe sobre violencia escolar: el maltrato entre iguales en secundaria obligatoria*. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Elzo Imaz, J. (2001). *Juventut i seguretat a Catalunya. Enquesta als joves escolaritzats de 12 a 18 anys*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departaments d'Ensenyament i Interior.

Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.

Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.

Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.

Generalitat de Catalunya, Departament d'Educació (2004). *Estudi PISA 2003. Avançament de resultats*. Barcelona : Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu.

Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Ianni, N. D. y Pérez, E. (1998). *La convivencia en la escuela: un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención*. Buenos Aires: Paidós.

- Jares, X.R. (2001). **Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia**. Madrid: Editorial Popular, S.A.
- Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1999). **Cómo reducir la violencia en las escuelas**. Buenos Aires: Paidós.
- Krishnamurti. (1995). **Sobre el conflicto**. Madrid: Edaf.
- Lederach, J. P. (2000). **El abecedario de la paz y los conflictos**. Madrid: Los libros de la Catarata.
- López, M. (dir.) (2004). **Enciclopedia de Paz y Conflictos**. Granada: Universidad de Granada.
- Melero Martín, J. (1993). **Conflictividad y violencia en los centros escolares**. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, S.A.
- Muldoon, B. (1998). **El corazón del conflicto**. Barcelona: Paidós.
- OMS (2003). **Informe mundial sobre la violencia y la salud**. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.
- Olweus, D. (1998). **Conductas de acoso y amenaza entre escolares**. Madrid: Morata.
- Sastre Villarrasa, G. y Moreno Marimon, M. (2002). **Resolución de conflictos y aprendizaje emocional**. Barcelona: Gedisa.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). **Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas**. Bilbao: Desclée de Borwer.
- Vinyamata Camp, E. (2001). **Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos**. Barcelona: Ariel Practicum.
- Vinyamata, E. (coord.) (2003). **Aprender del conflicto**. Barcelona: Graó.
- Vinyes, J. (2005). **Conflictos en los centros educativos**. Barcelona: Graó.



## ¿Hablamos de soluciones?

M. Carme Boqué Torremorell

Casi todo el mundo se siente capacitado para señalar aquello que no funciona en la escuela. Para indicar fallos basta con un dedo de la mano, pero, por suerte, a cada uno de nosotros y nosotras todavía nos quedan nueve dedos más para trabajar en las soluciones.

En este breve recorrido a través de la gestión positiva de los conflictos en los centros docentes tan sólo pretendemos esquematizar la multitud de recursos y herramientas con que, hoy en día, es factible abordar la creciente inquietud de la comunidad educativa, y de la sociedad en general, en cuanto a conflictividad escolar atañe. Se trata de un enfoque comprensivo que pone el acento, como no podía ser de otra manera, en las posibilidades de intervención educativa y que invita a cualquier centro a elegir la alternativa más adecuada a sus necesidades

### Señalar los conflictos

De nada sirve ignorar aquello que sucede a nuestro alrededor, la tarea de arreglar un problema empieza en el momento en que nos concienciamos de su existencia. La **no indiferencia ante los conflictos** de la escuela es una actitud enraizada en sentimientos diversos: malestar, indignación, tristeza, impotencia, soledad, injusticia, dolor... estas emociones, convenientemente reconocidas y expresadas ejercen de motor de arranque del pensamiento reflexivo.

La indagación acerca de los conflictos que captan nuestra atención permite que nos acerquemos con curiosidad renovada a la realidad cotidiana para, así, conocerla mejor. Un buen diagnóstico del clima de centro, de los aciertos y errores en los distintos ámbitos de actuación, faculta para saber de forma más rigurosa aquello que ocurre y en qué grado. Con los datos en la mano, reunidos mediante cuestionarios, entrevistas, autoinformes, observación directa, registros documentales u otros métodos de obtención de información el equipo docente, o mejor todavía, miembros de los diferentes sectores de la comunidad educativa, analizan e interpretan los resultados<sup>1</sup>.

Así pues, señalar los conflictos significa salir del silencio para comprometerse en los procesos de cambio. **Si no estamos dispuestos a implicarnos en la búsqueda de soluciones ¿de qué sirve señalar los problemas?** Y si la solución a nuestros problemas siempre está en manos de los demás ¿por qué permitimos que nos conviertan en sus víctimas?. Cuando se llega a la raíz de los conflictos y se adopta un rol activo en relación con los mismos, se pone en marcha un proceso de transformación de la realidad que tan sólo resulta productivo si contempla y armoniza los intereses de todas las personas afectadas por una determinada situación.

#### ACTIVIDAD 1: Cinco soluciones por cada conflicto

A partir de noticias o titulares de prensa, pedimos a los chicos y chicas que encuentren cinco soluciones posibles a los conflictos que plantean. Por ahora no necesitan centrarse en una sola alternativa, tan sólo advertir que hay varias maneras de gestionar una situación problemática.

Si parece oportuno, se pueden plantear conflictos más próximos al alumnado o al centro y proponer cinco vías de salida a cada uno. Como en el caso anterior, no necesitamos elegir ninguna porque lo que pretendemos es ejercitar nuestra capacidad de crear soluciones válidas y no hundirnos ante las dificultades o limitarnos a la queja.

### Trabajar con los conflictos

Formar un observatorio de conflictos en el centro podría ser **una labor sistemática a cargo de una comisión permanente** sensible a todo aquello que preocupa a los miembros de la comunidad educativa. Entre las funciones de una comisión de este tipo destacaría la **prevención primaria** dirigida a predecir posibles áreas de conflicto y a introducir cambios cualitativos en el entorno que propicia su aparición. Algunos problemas ocurren una y otra vez por motivos organizativos, inercias escolares, estilos comunicativos, formas de poder y participación, estrategias educativas, falta de habilidades de relación social, exclusión, desmotivación, carencia de recursos... Hasta que no se superan estos déficit el centro está condenado a revivir conflictos similares y a sufrir el deterioro fruto del sentimiento de impotencia que se genera después de topar, año tras año, con el mismo problema que, además, suele ir a peor. La humanidad, en su proceso de evolución, no ha reaccionado adaptándose resignadamente a los obstáculos, sino más bien transformando las dificultades en posibilidades. No tiene sentido, pues, esperar que los problemas se resuelvan solos, con el tiempo.

#### ACTIVIDAD 2: Con los ojos bien abiertos

Se trata de realizar un trabajo de observación por parejas. Durante una semana cada pareja se encargará de observar y tomar nota sobre los problemas que surgen en diferentes momentos y espacios del centro. La observación deberá ser sistemática, o sea que la pareja encargada de anotar aquello que sucede en la puerta del centro a la hora de entrada, debe estar allí cada día, lo mismo que quienes observan los pasillos, la puerta de clase, cada una de las sesiones, los recreos, comedores, aseos... Finalizada la semana, cada pareja prepara un póster para presentar los resultados en forma de gráfico, viñeta, narración, noticia...

<sup>1</sup> Algunos autores facilitan cuestionarios de detección de situaciones de conflicto y valoración del clima escolar en los centros educativos que pueden orientar esta labor. Ver, por ejemplo: Bisquerra y Martínez (1998); Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya (2003); Fernández (1999); Ortega y Mora-Merchán (2000); Sánchez, Moreno y Luengo (2001).

Se pondrá especial atención en aquellos problemas que se repiten a diario. De nuevo se pueden plantear soluciones y cada pareja puede llevar a cabo una campaña para mejorar el clima del espacio y momento observados. Después de una o dos semanas de intervención, las parejas se intercambian los puestos de observación y se constata si se produjo un cambio o mejora sensibles.

Tampoco se debería descuidar la **prevención secundaria** que se ocupa de la aplicación de medidas inmediatas de carácter restaurativo una vez ya se ha producido el conflicto. Hay diferentes formas de actuar frente a una conducta negativa con eficiencia, pero casi nadie en el centro se ha preparado formalmente para el dominio de las habilidades de gestión positiva de conflictos, como por ejemplo, la mediación. Cuando el daño está hecho, además de sancionar al culpable, existen vías de salida basadas en la comprensión mutua, la reparación de daños y la reconciliación interpersonal. Estas vías, hasta ahora consideradas alternativas, han mostrado claramente su efectividad a nivel educativo, ya que generan aprendizaje. Además plantean una convivencia futura saludable, puesto que se basan en la corrección de la conducta negativa. Y, precisamente por el hecho de asentarse en el cumplimiento voluntario de las medidas acordadas, los pactos se ejecutan sin resistencia y con convencimiento.

#### ACTIVIDAD 3: Así no podemos seguir

Individualmente y en silencio, cada persona escribe una carta a alguien con quien se lleva mal, bien sea del centro o no. En la carta le expone cómo ve las cosas y qué necesitaría para que fuese posible entenderse mejor con esa persona. La carta se pone en un sobre, se cierra y el tutor/a la guarda durante un mes. En otra sesión, devuelve a cada persona la carta que ella misma escribió. Luego, se abre un debate sobre cómo han cambiado las cosas desde el día en que se redactó el texto. Puede ser que el conflicto haya escalado, se encuentre estancado o bien se haya transformado positivamente. Formamos tres grupos siguiendo el criterio de: escalada, estancamiento, desescalada o transformación positiva y pedimos que cada grupo identifique qué ha causado la evolución del conflicto. Observamos qué hechos hacen aumentar o disminuir hostilidades. Intentamos crear una pauta para salir de nuestros problemas en la que seguramente podremos incluir: diálogo, cooperación, actos de reconciliación, pruebas de buena fe, cooperación, autocontrol... También remarcaremos cómo un conflicto no resuelto crea sentimientos negativos que no permiten disfrutar al máximo del día a día.

Sin embargo, queda algo todavía más importante y creativo por hacer: atrevernos a soñar un centro acogedor, seguro y saludable. Sin lugar a dudas, fijarse metas a largo plazo, esto es **prevención terciaria**, permite orientar el presente hacia la dirección deseada, luego paso a paso y de acuerdo con la realidad del momento se avanza conjuntamente trazando planes de intervención longitudinales ajustados y con posibilidades de éxito. Y cuando decimos conjuntamente, nos referimos a una comunidad educativa que ha madurado lo suficiente como para comprender que la base del diálogo es la escucha empática y que el futuro se gesta desde la inclusión de todas las personas. Por ello, es imprescindible descubrir y aceptar el propio potencial el y de los demás para operar el cambio deseado.

Se trata de hacer de la escuela una organización inteligente, familiarizada con la complejidad y la incertidumbre, preparada y dispuesta para intervenir sin recetas caducas, pero con un alto nivel humano.

#### ACTIVIDAD 4: El día del padre

Imaginate por un momento que al llegar a casa te encuentras con que tú eres tu padre y él es tú. Eso va a ser así sólo durante 24 horas ¿Cómo las empleas?. Sólo puedes hacer diez cambios que se van a mantener cuando todo vuelva a la normalidad. Compartimos los cambios que como padres los chicos y chicas realizarían en su vida familiar y luego veremos a qué le dieron más importancia. También preguntarnos qué debería suceder para que uno de los anhelos más expresados fuese verdaderamente realizable. Lo mismo se podría hacer proponiendo a los chicos que adoptaran el rol del profesor durante 24 horas.

#### La autogestión de los conflictos como objetivo educativo

En los centros docentes, no obstante, además de trabajar en la detección y prevención de los conflictos también se debería realizar una labor educativa encaminada a **capacitar al alumnado para afrontar la mayoría de dificultades** que entraña el proceso crecimiento y maduración, la vida en común y los desencuentros que conlleva.

Este enfoque compensa y gratifica lo mismo por la sensible mejora del clima de centro, como por la implicación de todas las personas que pasan a ser agentes activos de concordia. Sacar al alumnado de la pasividad ante conductas negativas, abusos de poder o barreras al aprovechamiento escolar puede parecer una tarea ardua, pero no imposible cuando nos aliamos para lograrlo.

Desde luego, **el modelaje de conductas respetuosas y solidarias por parte de los adultos** resulta absolutamente indispensable para dar coherencia a cualquier proyecto de gestión positiva de conflictos. Cuando es un docente, padre, madre u otro adulto quien incumple las normas o recurre al uso de la fuerza para lograr sus objetivos, valida ante los ojos de los chicos y chicas los mismos recursos violentos que el centro pretende erradicar. El control impuesto jamás conduce a una convivencia pacífica, ya que se basa en la coerción y el miedo. Por otra parte, el descontrol es otra forma de violencia en la que el dominio recae en manos de poderes generalmente ilegítimos. La falta de límites resulta igualmente perjudicial para el progreso del grupo. Hoy en día, hablamos de sistemas normativos democráticos para poner el acento en la participación, el consenso y la responsabilidad tanto en las formas de relación como en los objetivos y finalidades del centro.

#### ACTIVIDAD 5: ¿Quién me saca las castañas del fuego?

Érase una vez un hombre tan rico, tan rico, que tenía un “esclavo” para atenderle personalmente en todo momento. El ayudante era tan eficiente y su señor tan comodón que al cabo de un tiempo ya no podía hacer nada sin él: había olvidado cómo atarse los zapatos, realizar una llamada telefónica, llevarse la comida a la boca, cambiar de canal de televisión, ir de un sitio al otro... Para todo, absolutamente para todo, dependía de su criado. En cambio, el sirviente, con el afán de mejorar en su trabajo, cada día se ocupaba de aprender algo nuevo: cómo reparar los electrodomésticos, cómo hacer la compra por Internet, cómo cuidar del jardín e incluso aprendió a cultivar hortalizas.

En ésta historia ¿quién es más libre?

¿Qué ganas cuando otros te solucionan tus problemas?

¿Qué ganas cuando tu te solucionas tus problemas?

Existen suficientes programas educativos, convenientemente contrastados y experimentados con resultados positivos, que cuentan entre sus objetivos principales la autogestión de los conflictos. La idea subyacente de que los protagonistas de un conflicto tienen aptitudes para pactar soluciones que les beneficien mutuamente, para responsabilizarse y tomar decisiones relativas a las situaciones que les afectan y fortalecerse mediante el ejercicio del diálogo y la no violencia, alimenta un abanico de propuestas pedagógicas que, en sentido ascendente, centran su atención en el individuo, en el grupo y en la humanidad.

Así pues, para dar el paso hacia la autogestión de los conflictos se trata de aprender a vivir consigo mismo, de aprender a vivir con los demás y de aprender a vivir con y en el mundo, o lo que es lo mismo, de formarse como persona potenciando por igual el desarrollo biológico, cognitivo, emocional, social y espiritual.

#### Educar para vivir consigo mismo

No todos los conflictos son fruto de la convivencia con las demás personas. Los conflictos intrapersonales derivan de desajustes entre las propias aspiraciones y limitaciones. Es necesario aprender a conocerse a sí mismo, ir forjando la propia identidad, valorar las capacidades y defectos que se poseen de cara a **formarse una imagen personal positiva**. Sin embargo, parece que, de momento, lo que se podría denominar el mundo interior del ser humano, no se cultiva de manera específica y sistemática en la escuela.

A la hora de prevenir conflictos, educar todas las facetas del ser humano contribuye al fortalecimiento personal que permite luego trazar proyectos y luchar para superar las dificultades que acarrea su consecución. En el momento de nacer al ser humano le queda todavía mucho para alcanzar su madurez como persona, le queda toda una vida. Cuando acertadamente se habla de formación permanente ya se indica que somos entes inacabados, en continuo perfeccionamiento y que por ello forjar la propia identidad conlleva un proceso dinámico y multidimensional que se enriquece día a día.

#### ACTIVIDAD 6: Mis tesoros

Pedimos a cada chico o chica que lleve a clase tres de sus “tesoros”: un objeto, una foto, una música o un libro. Escuchamos la música mientras nos explica la historia del objeto y de la foto que nos muestra.

También podemos realizar esta actividad como una pequeña feria donde cada uno monta un puesto (medio grupo exponen y los otros visitan), de manera que hay libertad para interesarse por los compañeros/as.

Luego, nos sentamos y cada expositor entrega al profesor una pregunta por escrito que quiere que le respondan los compañeros sobre algo que contó cuando le visitaron: el nombre del gato de la foto, su grupo favorito, el contenido de la cajita que mostró... También debe escribir la respuesta a la pregunta que formula. Luego se corrige el test y valoramos lo que aprendimos de los demás.

En realidad se trata de reforzar la autoestima de los niños y niñas que comparten con los compañeros algo de sí mismos. También se rompen estereotipos conociendo aspectos positivos de aquellos alumnos etiquetados o marginados en algún sentido.

El espacio de tutoría es, probablemente, el más idóneo para el cultivo explícito de las facetas personales del alumnado. **Los chicos y chicas valoran que se les ayude a reflexionar sobre quienes son y cómo son**, por ello están abiertos a todo cuanto les facilite encontrar su sitio en la familia, en el grupo y en el mundo. Los programas educativos centrados en emociones y sentimientos, filosofía para pensar, técnicas de superación de miedos y autocontrol, estilos de vida saludables y orientación hacia los objetivos educativos del centro, entre otros, no deberían faltar en ningún plan de acción tutorial siendo impartidos, además, con continuidad y rigor a lo largo de toda la escolaridad<sup>2</sup>.

Esta propuesta cuenta con dos importantes limitaciones, por un lado, la insuficiencia del tiempo dedicado a tutoría en los horarios escolares y, por otro, la necesidad de preparación del propio profesorado que, en general, tampoco fue educado en muchos de estos aspectos. Ambos factores ralentizan la puesta en práctica efectiva de propuestas pedagógicas de gran calidad que aún no se han generalizado.

<sup>2</sup> A modo de ejemplo citamos algunas de estas propuestas: Bach y Darder (2003); Bisquerra (2001); Carpena (2001); Sastre y Moreno(2002); Segura y Arcas (2003); Trianes (2001).

### Educar para vivir con los demás

La convivencia es fuente de conflictos y más en los centros docentes donde la densidad de niños y adolescentes facilita encuentros y encontronazos. La relación con los compañeros y compañeras suele ser, en la gran mayoría de ocasiones, fluida, amistosa y gratificante a juzgar por la intensa vida social que se gesta en las aulas. A pesar de ello, el cruce de intereses, la diferente percepción de objetivos y prioridades, el deterioro en las relaciones, las opiniones contrapuestas, las luchas por determinados recursos, etc. derivan en abusos de poder o en formas de marginación y exclusión realmente prescindibles. **Si bien el conflicto es necesario para la maduración del individuo y del grupo, la violencia siempre es gratuita.**

#### ACTIVIDAD 7: ¿Qué se puede hacer?

Ya sabemos que ante un conflicto podemos actuar de diferentes maneras. Sin embargo debemos prever qué consecuencias podría tener nuestro comportamiento. A partir de los diferentes casos pedimos que en grupos de tres, cada uno defienda una de las tres respuestas posibles, sus pros y sus contras. Para acabar, realizamos una votación sobre qué haría realmente cada uno si se encontrara en una situación semejante.

Pedro le pide a María que le preste su estuche de colores y se lo devuelve roto. ¿Qué puede hacer María?

- Romperle la cara a Pedro
- Quitarle importancia al asunto, sus padres le comparan un estuche nuevo
- Pedirle a Pedro que arregle el estuche

Maribel empuja a Ramón en la fila. ¿Qué puede hacer Ramón?

- Preguntarle a Maribel por qué le empujó
- Quejarse al profesor
- Insultar a Maribel por ser tan bruta

Samuel le cuenta a Sandra que Alberto ha dicho que es estúpida y que le huelen los pies. ¿Qué puede hacer Sandra?

- Inventarse algo desagradable sobre Alberto y contarlo a los demás
- Preguntarle a Samuel por qué dice eso y luego hablar con Alberto
- No hacer ningún caso

Intentamos sacar conclusiones sobre a dónde lleva una respuesta pasiva, agresiva o asertiva considerando corto y largo plazo. Desde luego, las diferentes alternativas no están exentas de controversia.

Con frecuencia, se invierten las energías en evitar los conflictos, cuando lo realmente indicado sería concentrar esfuerzos de cara a establecer canales y estrategias constructivas de confrontación. Así pues, para vivir con los demás aprovechando la riqueza social del grupo sin diluirse en él, todas las personas deben desarrollar sus competencias sociales y cívicas, capacidades de cooperación y empatía, habilidades de participación y responsabilidad democrática y, lógicamente, herramientas de gestión positiva de conflictos, entre las cuales destaca la mediación<sup>3</sup>.

Casi todas las personas del centro, convenientemente formadas, pueden ejercer el rol de mediadores y mediadoras. La mediación es un proceso bien estructurado y aparentemente sencillo que toma un conflicto y lo va transformando hasta hacerlo tratable. Para empezar a mediar se requiere una mínima formación inicial que, posteriormente, el equipo de mediadores profundiza de manera que las primeras técnicas se mejoran y sofistican desde su ejercicio práctico.

#### ACTIVIDAD 8: ¿Serías buen mediador/a?

Nos interesa dar a conocer las experiencias de mediación entre alumnos, para que los chicos y chicas adviertan que no es necesario recurrir siempre a los adultos para solucionar sus problemas. Explicamos que los mediadores escolares trabajan en pareja y se ocupan de ayudar a quienes tienen un conflicto a solucionarlo creando acuerdos voluntariamente. Pedimos a cada uno que escriba 5 razones por las que piensa que sería un buen mediador y 5 por las que quizás no lo sería.

De los puntos positivos y negativos extraemos las características que comúnmente asociamos al perfil mediador y después, si así lo creemos oportuno, pedimos a los chicos y chicas que identifiquen algunos de sus compañeros que reúnen la cualidades deseables.

En el siguiente cuadro se resumen las fases por las que discurre un proceso de mediación, destacando las capacidades de gestión positiva del conflicto que se utilizan para transformar los problemas constructivamente.

### EL PROCESO DE MEDIACIÓN

<sup>3</sup> Algunos de los programas que inciden en la competencia social del alumnado, gestión democrática del grupo y mediación escolar son: Boqué (2002); Boqué *et al.* (2005); Boqué (2005); Cascón y Beristáin (1986); Community Boards y Alzate (2000); Crary (1994); Díaz Aguado (1996); Girard y Koch (1997); Gómez *et al.* (1993); Ianni y Pérez (1998); Johnson y Johson (1999); Judson (2000); Porro (1999); Puig *et al.* (1997); Segura y Arcas (2004); Torrego (2000); Tuvilla (2004).

PASOS	ACTITUDES	HABILIDADES
ENTRADA Invitar y explicar	Naturalidad Credibilidad Paciencia Noviolencia	Herramientas de comunicación Conocimientos sobre el proceso de mediación Capacidad de autocontrol Capacidad de valorar si el conflicto es mediable
INICIO Bienvenida y normas	Acogida Empatía Respeto Amabilidad Honestidad	Gestión de emociones y sentimientos Conocimiento de las características y de las normas de la mediación Capacidad de crear un clima positivo
EXPLORACIÓN DEL CONFLICTO El pasado	Confidencialidad Multiparcialidad Interés Calma Concentración Apreciación Escucha activa Reconocimiento Revalorización	Independencia Conocimiento y dominio de los propios prejuicios Conducción de la mediación Significado de las percepciones Parfraseo Clarificación Uso de un lenguaje positivo Legitimación
DEFINICIÓN DE INTERESES El presente	Escucha activa Confianza Perseverancia	Distinción entre posiciones e intereses Síntesis Reformulación Elaboración de la agenda
CREACIÓN DE ALTERNATIVAS El futuro	Cooperación Asertividad Optimismo	Aportación de criterios de realidad Herramientas de negociación colaborativa Herramientas de pensamiento creativo Herramientas para equilibrar el poder
FINALIZACIÓN Pactos y compromisos	Realismo Equidad Falta de protagonismo	Herramientas de creación de consenso Herramientas de toma de decisiones Capacidad de planificación
SALIDA Resultados y cambios	Disponibilidad	Aprendizaje a partir del error

Mención a parte merece el maltrato entre compañeros, también conocido como *bullying*. El acoso continuado a una persona por parte de otra, con el consentimiento explícito o implícito del resto del grupo, que conoce lo que sucede y actúa apoyando o ignorando el abuso y la victimización, es una problemática que ha de ponerse al descubierto y rechazarse contundentemente. El miedo de la víctima, la falta de recursos para evitar las vejaciones y amenazas y el temor a denunciar la situación le acaban encerrando en una peligrosa soledad. Para atajar una relación de maltrato entre compañeros es importante que todo el mundo tome cartas en el asunto. Una estrategia fundamental consiste en reindividualizar a los miembros del grupo que, por separado, son más capaces de comprender la gravedad del asunto y modificar su papel a favor de unas relaciones seguras y saludables para todos<sup>4</sup>.

#### ACTIVIDAD 9: Yo no me callo

Tania es la chica más bajita del grupo y Pedro, que es alto, fuerte e inteligente, siempre se mete con ella: enana, canija, insecto... en plan de broma. Ahora ha empezado a darle cachetes en la cabeza a todas horas según dice él para ver si así la "reduce" todavía más. Para Tania es una situación humillante contra la que no sabe cómo luchar.

Imagínate que tu eres un chico o chica del grupo que no tienes preferencias ni por Pedro, ni por Tania ¿Cómo actúas ante esta situación?

Vamos a barajar distintas posibilidades: pasar, meterte con Pedro, hablar, proponer una mediación... En situaciones de este tipo la no indiferencia del grupo es fundamental.

#### Educación para vivir en el mundo

<sup>4</sup> Son bien conocidos los estudios sobre maltrato de: Olweus (1998); Smith y Sharpe (1994); Ortega y Gómez (2002).

Para aprovechar las indudables ventajas que un mundo intercomunicado pone al alcance de las personas, en primer lugar hemos de **augmentar la comprensión de las diferencias** entre los pueblos del planeta. La toma de conciencia de la identidad terrenal de todo ser humano debe permitir que la diversidad no sea obstáculo para la unidad.

El respeto y defensa de los derechos humanos requiere el compromiso solidario hacia quienes todavía están lejos de gozarlos. Los chicos y chicas deben, también, desarrollar actitudes solidarias para con los más desfavorecidos y aprender a luchar por la justicia social.

En ámbito de las nuevas tecnologías, todos aquellos contenidos que incitan a la violencia y a la segregación tendrían que ser sistemáticamente excluidos por los jóvenes. Sin embargo, para materializar esta criba se necesitan criterios de orden moral. Y, según parece, hablar de valores no está de moda y, todavía menos, hacerlos presentes en las aulas de manera consistente. También las familias llevan tiempo dudando sobre si deben conceder libertad total a sus hijos e hijas y es entonces cuando los valores del libre mercado se hacen con los más vulnerables, o sea, los niños.

#### ACTIVIDAD 10: ¿Qué venden los anuncios?

La publicidad televisiva “vende” muchas cosas además del producto que se anuncia en el spot. A partir de una selección de anuncios pregrabados propondremos un trabajo por grupos que consistirá en descubrir los mensajes ocultos y los valores que transmiten las imágenes, la música y el comentario que escuchamos.

A continuación, pedimos a cada grupo que idee un spot para anunciar alguno de los derechos fundamentales de la infancia: igualdad sin distinción de raza, género, credo o nacionalidad; protección para un buen desarrollo físico, mental y social; derecho a un nombre y a una nacionalidad; alimentación, vivienda y atención médica; cuidados especiales para niños con algún tipo de disminución; comprensión y amor; educación gratuita y derecho a jugar; recibir ayuda en casos de desastre; protección frente al abandono y la explotación; derecho a formarse en un espíritu de solidaridad, comprensión, amistad y justicia ente los pueblos.

Desde esta realidad, la denominada educación en valores que cada vez más se concreta en la definición de una ética universal o de mínimos puede y debe estar presente en la familia, en la escuela, en la comunidad y en el planeta<sup>5</sup>. Convivir en paz no es únicamente una aspiración de la escuela.

#### Bibliografía

Bach, E. y Darder, P. (2003). *Sedueix-te per seduir. Viure y educar les emocions*. Barcelona: Edicions 62, sèrie Rosa Sensat.

Bisquerra, R. y Martínez, M. (1998). *El clima escolar als centres d'ensenyament secundari a Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament.

Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Cispaxis.

Boqué, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades, etapas primaria y secundaria*. Barcelona: Octaedro.

Boqué, M.C.; Corominas, Y.; Escoll, M. y Espert, M. (2005). *Hagamos las paces. Mediación 3-6. Propuesta de gestión constructiva, cooperativa, creativa y crítica de los conflictos*. Barcelona: CEAC-Planeta.

Boqué, M.C. (2005). *Tiempo de mediación*. Barcelona: CEAC-Planeta.

Buxarrais, M.R.; Martínez, M.; Puig, J.M.; Trilla, J. (1995). *La educación moral en primaria y en secundaria*. Madrid: MEC/Edelvives.

Carpena, A. (2001). *Educació emocional a primària*. Vic: Eumo.

Cascón, P. y Beristáin, C. M. (1986). *La alternativa del juego I. Juegos y dinámicas en educación para la paz*. Madrid: La Catarata.

Community Boards y Alzate, R. (2000). *Resolución del conflicto. Programa para bachillerato y ed. Secundaria (Tomos y y II)*. Bilbao: Mensajero.

Crary, E. (1994). *Crece sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: Integral.

Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. (2003). *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa y propostes pedagògiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Díaz Aguado, M. J. (Dir.) (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Educación y Ciencia.

Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.

<sup>5</sup> Ver, por ejemplo: Buxarrais et al.(1995); Gil (1998); Morin et al. (2002); Tuvilla (2004).

- Gil Martínez, R. (1998). **Valores humanos y desarrollo personal. Tutorías de educación secundaria y escuelas de padres.** Madrid: Editorial Escuela Española.
- Girard, K. y Koch, S. J. (1997). **Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores.** Buenos Aires: Granica.
- Gómez Masdevall, M. T.; Mir Costa, V. y Serrats Paredes, M. G. (1993). **Propuestas de intervención en el aula. Técnicas para lograr un clima favorable en la clase.** Madrid: Narcea.
- Ianni, N. D. y Pérez, E. (1998). **La convivencia en la escuela: un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención.** Buenos Aires: Paidós.
- Johnson, D.W.; Johnson, R.T. y Holubec, J. (1999). **El aprendizaje cooperativo en el aula.** Buenos Aires: Paidós.
- Judson, S. (ed.) (2000). **Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia. Manual de educación para la paz y la noviolencia.** Madrid: Catarata.
- Morin, E. ; Roger Ciurana, E.; i Motta, R.D.(2002). **Educación en la era planetaria.** Barcelona: Gedisa.
- Olweus, D. (1998). **Conductas de acoso y amenaza entre escolares.** Madrid: Morata.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J.A. (2000). **Violencia escolar. Mito o realidad.** Sevilla: Mergablum.
- Ortega, R. y Gómez, P. (2002). **Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo.** Madrid: Cruz Roja Juventud.
- Porro, B. (1999). **La resolución de conflictos en el aula.** Buenos Aires: Paidós.
- Puig, J.M.; Martín, X.; Escardíbul, S. y Novella, A.M. (1997). **Com fomentar la participació a l'escola. Proposta d'activitats.** Barcelona: Graó.
- Sánchez, P.; Moreno, J.M. y Luengo, F. (2001). "Proyecto Atlántida. Instrumentos de evaluación". En AA.VV., **Convivencia escolar: un enfoque práctico** (pp. 51-61). Madrid: Federación de Enseñanza CCOO.
- Sastre Villarrasa, G. y Moreno Marimon, M. (2002). **Resolución de conflictos y aprendizaje emocional.** Barcelona: Gedisa.
- Segura, M. y Arcas, M. (2003). **Educación las emociones y los sentimientos. Introducción práctica al complejo mundo de los sentimientos.** Madrid: Narcea.
- Segura, M. y Arcas, M. (2004). **Relacionarnos bien.** Madrid: Narcea.
- Smith, P.K. y Sharpe, S. (1994). **School bullying. Insights and perspectives.** London: Routledge.
- Torrego, J. C. (coord.) (2000). **Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para formación de mediadores.** Madrid: Narcea.
- Trianes, M.V. y Fernández-Figueras, C. (2001). **Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria.** Bilbao: Desclée.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). **Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Materiales de apoyo nº 2.** Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). **Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas.** Bilbao: Desclée de Borwer.

\***Maria Carme Boqué Torremorell**  
**Profesora FPCEE Blanquerna, URL**  
[mariacarbebt@blanquerna.url.edu](mailto:mariacarbebt@blanquerna.url.edu)

<p>TEXTOS PUBLICADOS EN EL <b>MANUAL DE ORIENTACIÓN Y TUTORÍA (Praxis)</b>  SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2005</p>
--