

# Conflictos escolares: una oportunidad

Josep M<sup>º</sup> Puig Rovira\*

*Educación Moral, educador, resolución de conflictos*

**El autor propone analizar los factores que provocan un conflicto para poder afrontarlo; desestima la respuesta pasiva, de huida o acomodación, pero tampoco aprueba la aproximación agresiva, que podría desembocar en el desinterés de una de las partes o en una espiral de violencia. En cambio, apuesta claramente por la resolución cooperativa de conflictos, en la que convergen la creación de un clima positivo y la aplicación de un conjunto de estrategias referentes a la conducta.**

Probablemente nos equivocamos al desear que nuestras aulas sean una balsa de aceite, o al anhelar que en nuestro centro nunca ocurra nada. La ausencia de conflicto a menudo indica estancamiento y, con el tiempo, regresión. El conflicto es inherente y necesario a la naturaleza humana. Sin embargo, sería igualmente desmesurado caer en el extremo opuesto y llegar a desear o incluso provocar la aparición de conflictos. La vida, y por supuesto la vida escolar, ya nos plantea de manera natural una dosis suficiente de problemas, y a poco que tengamos algo de tacto nos permite también etapas de mayor estabilidad.

Ni todo es conflicto ni todo es consenso. Las relaciones interpersonales y la vida institucional recalcan por igual en ambos estados.

No parece, pues, que el conflicto sea un mal absolutamente demoníaco, sino un síntoma de que algo no satisface a todos, y muy posiblemente de que algo no funciona correctamente. Por lo tanto, el conflicto es más una señal de alarma que nos indica que debemos optimizar algún aspecto de la vida que un desastre irremediable. En consecuencia, no resulta en modo alguno exagerado afirmar que necesitamos el conflicto para progresar. Es necesario que aparezcan desacuerdos y diversidad de opiniones para que el diálogo pueda orientarse de verdad en una dirección constructiva. De ahí que los conflictos no siempre sean acontecimientos indeseables, ni necesariamente destructivos. A veces son una oportunidad de desarrollo personal, de mejora de la convivencia y de optimización institucional.

Si cuando aparece un conflicto evitamos caer en el catastrofismo y logramos crear un clima de análisis de los factores que lo provocan, estaremos



JESÚS BOLINAGA.

haciendo la mejor contribución al cambio y muy probablemente a la mejora de la convivencia escolar en su conjunto. Tanto el desarrollo personal como el progreso de las instituciones sociales —y claro está, también de la escuela— precisan la aparición de nuevos elementos, de nuevos deseos o de nuevos puntos de vista que rompan situaciones de estabilidad que han envejecido. Tales novedades no sólo provocan crisis, sino que también son el germen de nuevas posibilidades.

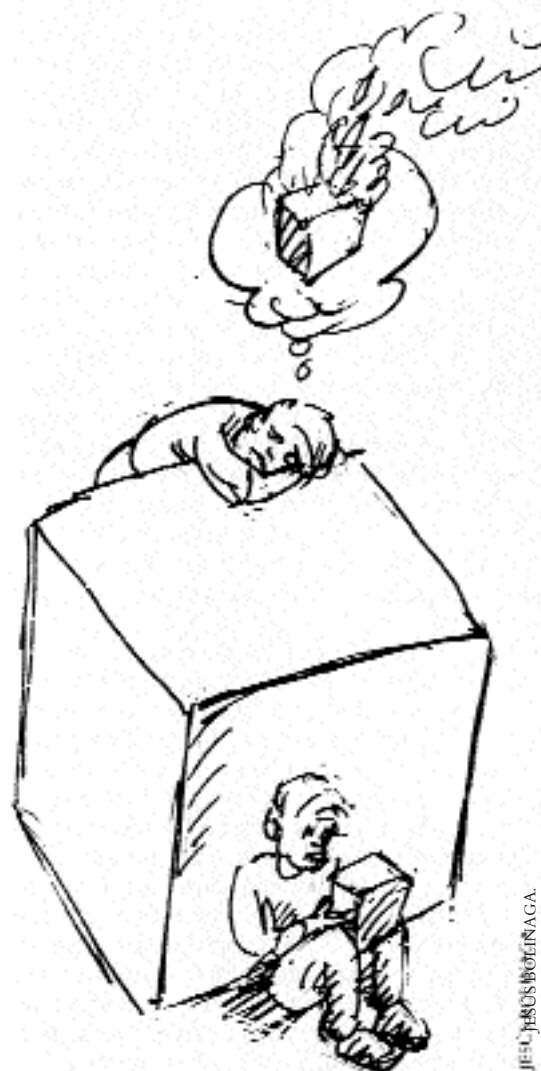
El problema, por consiguiente, no es la presencia de conflictos, sino lo que hacemos cuando aparecen: la respuesta que les damos. ¿Qué pensamos y cómo reaccionamos cuando aparece un conflicto? Ésa es la cuestión que aquí vamos a tratar: cómo responder a los conflictos que aparecen en el ámbito de las instituciones escolares.

La expresión «resolución de conflictos» se ha convertido ya en el rótulo que designa ideas y procedimientos para abordar los conflictos, y en nuestro caso para tratar los conflictos escolares. Sin embargo, hemos de matizar algo de lo que suele sugerir dicha expresión. La resolución de conflictos no es la panacea que los elimina y además mejora las instituciones; tampoco designa la esperanza exagerada de que los conflictos pueden llegar a desaparecer, y que es deseable que así sea. Nada de eso. La resolución de conflictos tan sólo pretende evitar la aparición de respuestas claramente erróneas y, sobre todo, intenta transmitir algunos conocimientos y algunas pautas de conducta para tratar de modo cooperativo los conflictos. Eso a veces significará su solución, pero en otros casos obtendremos resultados aparentemente más modestos: la gestión positiva de los conflictos, el logro de acuerdos limitados pero constructivos, o la pacificación de las partes aunque las posturas respectivas puedan seguir estando enfrentadas. Por lo tanto, no debemos esperar resultados milagrosos de las técnicas de resolución de conflictos, sino la posibilidad de desarrollar ciertas capacidades personales que predisponen al acuerdo y a la resolución cooperativa de las situaciones de conflicto.

### Situaciones de conflicto en la escuela

¿A qué nos referimos cuando hablamos de conflictos escolares? Estamos pensando en una amplia gama de situaciones en las que se produce una divergencia de intereses o perspectivas en el mismo fuero interno de un sujeto, en la relación de éste con otras personas, o entre grupos más o menos homogéneos de una institución. En el entorno de la escuela pueden manifestarse múltiples conflictos. Veamos una breve descripción de algunos casos extraídos de fuentes diversas.

— «La llegada de una chica nueva a la clase de séptimo ha provocado un terremoto emocional y social. Hasta ese momento el grupo-clase era considerado como normal. Estaba dividido de forma casi homogénea en dos subgrupos, uno de



chicas y otro de chicos, que reunían a la mayoría de sus miembros. Sin embargo, la chica recién llegada ha polarizado la atención de algunos chicos. Esto parece que ha dolido a las chicas que antes tenían mayor relación con sus compañeros. Les ha llevado a iniciar un rápido proceso en tres direcciones: de acercamiento amistoso a la recién llegada, de llamadas de atención a sus compañeros y de separación casi traumática de sus antiguas amigas. A su vez, éstas se han sentido despreciadas, se han reagrupado y han contribuido a la escalada de insultos, pequeñas violencias y resquemores. En la actualidad las chicas del curso están divididas en dos bandos que viven un enfrentamiento duro y subterráneo.»

— «El proceso de aplicación de la Reforma educativa, junto con el descenso del número de alumnos, ha provocado la fusión de dos centros y de sus correspondientes equipos. Se trata de dos centros distintos: una escuela pública que atiende a una población muy desfavorecida y una antigua escuela privada que atiende a familias mejor situadas y que cuenta con un equipo pedagógico muy afamado. Con o sin prestigio pedagógico, lo cier-

to es que cada uno de los claustros representa concepciones educativas distintas. Ahora, por los motivos que fuere, en el día a día del nuevo centro las posturas se han polarizado y está resultando muy difícil tomar cualquier tipo de decisión.»

— «Un grupo de chicos y chicas que juegan a fútbol han vuelto del patio soliviantados. Se han peleado con sus compañeros porque dicen estar cansados de que algunos decidan siempre cómo han de formarse los equipos e impongan quiénes podrán jugar y quiénes no podrán hacerlo. Dicen que una cosa es ser buenos jugadores de fútbol y otra es querer mandar en todo. Opinan que ellos, aunque no sepan jugar a fútbol, tienen todo el derecho a participar en los partidos. Por su parte, el otro grupo ha argumentado que lo único que quieren es jugar a fútbol correctamente y que es imposible jugar todos a la vez en un campo tan pequeño. Su intención, afirman, no es mandar, sino organizar equipos más reducidos y así jugar mejor.»

— «Aunque las posturas no están del todo claras, lo cierto es que en el consejo escolar no se respira buen ambiente. Desde que se apuntó la posibilidad de implantar la jornada continua, los padres y los maestros han comenzado a mirarse con recelo y en privado han aparecido reproches en ambas direcciones. Aprovechar mejor el tiempo, entender la escuela como una guardería, permitir la realización de actividades complementarias, buscar todavía más tiempo libre, no saber dónde dejar a los hijos durante la tarde y muchas otras razones están caldeando el ambiente. Parece que los padres y los maestros están enfrentados, pero lo cierto es que en el interior de cada grupo también hay puntos de vista diversos.»

En todos estos casos, y pese a las diferencias ob-

vias, estamos ante situaciones de conflicto. ¿Qué tienen en común y qué las convierte en situaciones conflictivas? Se trata de situaciones en que se ha roto, o no ha sido posible establecer, la armonía o la mutua aceptación entre las personas o los grupos sociales. Estas situaciones de discordia se inician cuando un sujeto o un grupo experimenta una sensación de disgusto, oposición o enfrentamiento en relación con otra persona u otro grupo social. Dicha sensación de disgusto o enfrentamiento se genera cuando alguno de los sujetos o grupos, o bien ambos, pretenden alcanzar objetivos incompatibles, o cuando se quieren hacer compatibles deseos, ideas, conductas o valores contrapuestos. Puede decirse, a modo de síntesis, que un conflicto supone la divergencia de intereses en relación con un mismo tema, o el convencimiento de que los objetivos de las distintas partes no pueden lograrse simultáneamente (Oyhanarte, 1996, y Grasa, 1991). En los ejemplos anteriores, las partes no están en armonía, manifiestan mutua animosidad y tienen pretensiones distintas ante una misma situación.

### ■ La respuesta a los conflictos

Si la aparición de conflictos resulta inevitable y en cierto modo incluso deseable, la principal preocupación en las situaciones de conflicto no se dirigirá a ocultarlos, sino a ver de qué modo les hacemos frente. El provecho que podemos llegar a obtener de los conflictos, así como la manera de evitar daños excesivos e innecesarios, depende del estilo de respuesta que adoptemos. En consecuencia, lo que estamos afirmando es que hay diversas formas de responder a las situaciones conflictivas, algunas de las cuales son poco adecuadas, mientras que otras suelen proporcionar resultados mucho mejores.

Sin entrar en detalles, podemos decir que las formas inadecuadas de responder a los conflictos vienen dadas por las aproximaciones pasivas y las aproximaciones agresivas. Entendemos por aproximaciones pasivas aquellas que ante una situación de conflicto priorizan las respuestas de huida o bien de acomodación. Se trata de conductas que pretenden evitar el conflicto por encima de todo, y para ello se opta por hacer oídos sordos ante las dificultades para así no tener que enfrentarse a ellas. También consideraremos pasivas aquellas respuestas que optan por acomodarse a las exigencias que impone la otra parte cuando ya resulta imposible desoír el conflicto. Tanto la reacción de huida como la de acatamiento son reacciones que no solucionan el conflicto, sino que lo evitan. Con ello pueden lograr una paz superficial que suele esconder resquemor y que



JESUS BOLINAGA.

habitualmente acaba disminuyendo la propia felicidad, el bienestar en las relaciones interpersonales y la eficacia institucional.

Las aproximaciones agresivas al conflicto son todas aquellas conductas que ante una diferencia de intereses o puntos de vista buscan el enfrentamiento y la competición con el ánimo de vencer. En estos casos los competidores actúan con una lógica que a sus ojos les debe reportar los máximos beneficios. Sin embargo, las posturas agresivas desembocan en una espiral de violencia o provocan la pasividad de una de las partes. Ambos finales son negativos para todos. En el primer caso, porque la espiral de violencia incrementa inútil y gratuitamente el lado más desagradable de los conflictos. Y en el segundo caso, porque la pasividad que logra la parte agresiva no soluciona el problema, sino que lo esconde.

Si el buen sentido que atesoran de modo natural las personas no puede manifestarse y la respuesta al conflicto adquiere un estilo agresivo por ambas partes, se entra en una espiral conflictiva que tiende a incrementar el tamaño y la intensidad del problema. Estas situaciones se caracterizan porque nadie quiere ceder en nada, se suelen cortar los lazos de comunicación entre las partes, cuando hay relación tienden a aparecer comentarios hirientes y amenazas, se exageran en privado los defectos del adversario y, finalmente, se procede a cohesionar al máximo el grupo de los afines. Cuando se entra en una espiral de esta naturaleza el conflicto se habrá enquistado en las relaciones humanas y en la institución escolar.

Frente a estos estilos opuestos de respuesta a los conflictos, es posible imaginar un modo de enfrentarse a ellos que priorice la negociación o la cooperación. Estamos imaginando un conjunto de comportamientos y estrategias que no buscan la inhibición ni la supremacía de los intereses y puntos de vista de alguna de las partes, sino que se plantean conjuntamente la búsqueda de fórmulas que permitan obtener beneficios a todos los implicados. Tales objetivos de entendimiento pueden conseguirse por negociación o por cooperación. En el caso de la negociación, estamos ante una conducta de acercamiento de posiciones por el método del regateo. Si hay voluntad de entendimiento y espacio para lograrlo, es posible alcanzar un punto de equilibrio entre las cesiones de una parte y la otra. La negociación supone acuerdo, pero no colaboración. Se alcanza un comportamiento de colaboración cuando la resolución de los conflictos se lleva a cabo de manera cooperativa. En estos casos se trata de buscar una solución que satisfaga simultáneamente a ambas partes. Es decir, se pretende identificar y reconocer los intereses, puntos de vista o requerimientos de cada interlocutor con la intención de trabajar conjuntamente para satisfacer a ambas posiciones. Aquí la resolución del conflicto abre paso a la amistad y la cooperación.

No todas las situaciones de conflicto permiten

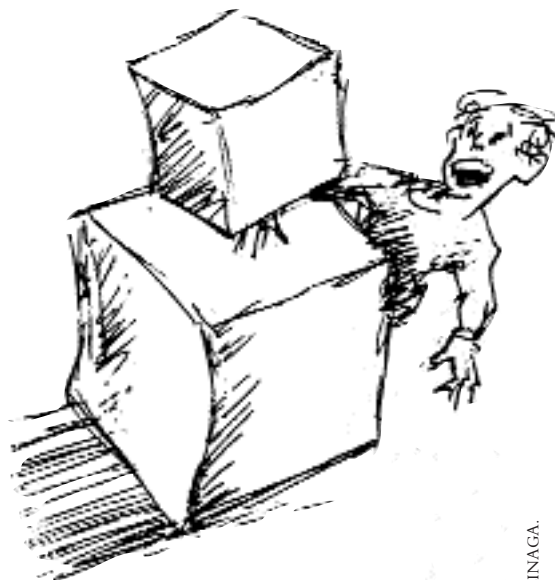
con igual facilidad la aplicación de estrategias de negociación o de cooperación. Es el sentido común el que dicta a menudo qué es lo más accesible en cada caso concreto. Por otra parte, negociación y cooperación son estrategias que pueden usarse sucesivamente: primero se negocia un acuerdo y luego es posible ampliar el marco de coincidencias y empezar a colaborar.

### Pasos en la resolución cooperativa de conflictos

No resulta difícil imaginar respuestas pasivas, agresivas y cooperativas a los conflictos escolares que antes hemos descrito. Aunque es evidente que los comportamientos de cooperación son los preferibles, no es fácil operativizarlos. El buen sentido no siempre consigue vencer todos los obstáculos. Por lo tanto, es útil tomar conciencia del tipo de conductas y estrategias que suelen facilitar una resolución cooperativa de los conflictos. Es cierto que conocer e incluso aplicar dichos procedimientos no garantiza el éxito. Es preciso ser consciente de que los acuerdos y la colaboración nunca están asegurados. No obstante, tener en cuenta y usar esas estrategias es, sin lugar a dudas, una ayuda que no conviene olvidar. Veamos, pues, qué puede hacerse para tratar de modo positivo los conflictos escolares y no escolares.

En la resolución cooperativa de conflictos convergen dos momentos, a menudo coincidentes en el tiempo, pero que se distinguen con claridad: la creación de un clima positivo y la aplicación de un conjunto de estrategias conductuales que pautan la respuesta al conflicto (Puig, 1995).

El primer punto, la creación de un clima positivo, tiene por objeto producir unas condiciones que permitan afrontar con las mejores garantías y resolver sin violencia los conflictos que se presen-



JESÚS BOLINAGA.

tan. Este clima personal e interpersonal positivo se facilita interviniendo en los siguientes ámbitos de experiencia: la afirmación personal y el autoaprecio; el cultivo de la confianza mutua; el desarrollo de las capacidades comunicativas para compartir sentimientos, informaciones y experiencias; la construcción de un grupo o comunidad que proteja y apoye a sus miembros, y la adopción de una actitud positiva y optimista ante la vida. El trabajo en estos ámbitos de intervención educativa se lleva a cabo a través de la actitud que adopta el educador y al modo como la hace extensiva a las relaciones entre los alumnos, pero también puede propiciarse mediante ciertas actividades especialmente pensadas para conseguir los logros que acabamos de referir. En el artículo «Propuesta de actividades», de este mismo Tema del Mes, se explican algunos ejercicios que pueden ser de utilidad para lograr un clima escolar positivo.

En el segundo punto, las estrategias para la resolución cooperativa de conflictos, se recogen y ordenan un conjunto de pasos reflexivo-conductuales de utilidad para enfrentarse a las situaciones conflictivas. Se trata de que el educador tenga presentes esos pasos para ayudar a sus alumnos y alumnas a que los usen en la resolución de sus conflictos de aula, pero también para enseñarles a que sean ellos mismos quienes los apliquen a las situaciones de su vida que les presenten algún problema. Asimismo, pueden ser de utilidad en la resolución de conflictos entre cualquiera de los grupos que forman la comunidad educativa.

### ***Orientación positiva hacia el problema***

El primer paso es reconocer que lo normal es tener problemas, que no son más que situaciones inevitables que todos compartimos. A continuación, la facilidad para *calmarse* es el primer síntoma de que va a ser posible enfocar correctamente el problema. Se trata, asimismo, de estar predispuesto a identificar y reconocer correctamente las causas del problema, así como a sentirse capacitado para llevar a cabo acciones orientadas a resolverlos. La orientación positiva hacia los problemas debe implicar también la inhibición de respuestas anteriores que se han demostrado poco útiles ante las nuevas dificultades. Todo ello conviene que se desarrolle en un clima de calma personal suficiente, que permita llevar a cabo los pasos siguientes de un modo correcto y creativo.

### ***Definición del problema***

La primera tarea consiste en delimitar y formular el conflicto que se está experimentando; es decir, reconocer lo más objetivamente posible la naturaleza del problema y precisar los objetivos que permitirán orientar su solución. Para ello se trata de buscar todos los hechos relevantes sobre el conflicto. Una vez recopilados será posible describir la situación conflictiva de manera clara, distinguiendo las informaciones relevantes de las intrascendentes, y deslindando asimismo los hechos

## **La resolución cooperativa**

**Se articula a partir de dos elementos claves de trabajo:**

### ***Creación del clima escolar apropiado***

- **Afirmación personal y autoaprecio.**
- **Cultivo de la confianza mutua.**
- **Desarrollo de las capacidades de compartir sentimientos, información y experiencias.**
- **Construcción de una comunidad que proteja y apoye a sus miembros.**
- **Aprendizaje de los medios para la resolución de conflictos.**
- **Adopción de una actitud positiva y optimista ante la vida.**

### ***Diseño de estrategias***

- **Orientar positivamente el problema planteado.**
- **Definirlo.**
- **Generar alternativas para solucionar el problema.**
- **Evaluar las alternativas y tomar una decisión.**
- **Aplicar la solución adoptada.**
- **Evaluar los resultados.**

y los datos objetivos de las inferencias, suposiciones e interpretaciones no comprobadas. Este análisis permitirá identificar los factores que ocasionan el problema y establecer unos objetivos realistas para solucionarlo.

El momento de toma de conciencia de las características del problema se dirige prioritariamente a conocer informaciones como las siguientes: ¿quién está implicado en el problema y quién es responsable?; ¿qué está sucediendo?; ¿qué estoy sintiendo?; ¿qué estoy pensando y haciendo?; ¿qué sucederá?; ¿dónde y en qué circunstancias se produce el problema?; ¿cuándo empezó?; ¿por qué ocurrió? Pero además se trata de que esta información pueda llegar a ser compartida por todos los implicados en el problema; es decir, se debe lograr que el análisis y la definición del problema puedan llegar a ser comunes, así como también los objetivos que han de orientar su resolución.

### ***Idear alternativas***

Cuando se ha reconocido el conflicto y se conoce su naturaleza es posible precisar ya los intereses u objetivos de todos los implicados en relación con el tema que se ha problematizado y empezar a buscar soluciones que tengan en cuenta esas posiciones respectivas. El criterio en este momento es producir el mayor número de soluciones alter-

nativas, la mayor cantidad y variedad posible de opciones, evitando todavía emitir juicios sobre su idoneidad.

### **Evaluar las alternativas y tomar una decisión**

Cuando se ha producido una cierta cantidad de soluciones alternativas llega el momento de evaluarlas críticamente a fin de hallar aquella que parezca más adecuada. Los criterios que acaban dirigiendo esta elección son básicamente dos: la consideración positiva de las consecuencias que previsiblemente vaya a producir su adopción, y la posibilidad de llevar a cabo realmente la alternativa que parece más adecuada.

### **Puesta en práctica de la decisión adoptada y evaluación**

Una vez tomada una decisión se trata de operativizarla; es decir, prever los detalles y los pasos que se han de seguir en su puesta en práctica y prever asimismo los mecanismos de control que permitirán evaluar su eficacia. A partir de los resultados será posible dar por válida la solución o, en caso contrario, iniciar de nuevo el proceso de búsqueda de soluciones al conflicto original.

Estos pasos pueden estar en la mente del profesor y permitirle mediar en situaciones escolares de conflicto; pueden ser también enseñados a los alumnos y alumnas para que de manera autónoma puedan aplicarlos cuando lo precisen; finalmente, el estudio de los conflictos puede ser uno de los temas a tratar en el área de Ciencias Sociales.

### **■ El educador como mediador**

En las clases de los más pequeños, y a menudo también en las de los mayores, la convivencia se llena de una infinidad de *pequeños problemas* muy parecidos, muy repetitivos y a veces producto de un espíritu algo quisquilloso. Sin embargo, pese a su simplicidad y a su aparente falta de importancia, son problemas reales, que preocupan de verdad y que enturbian la convivencia. Por lo tanto, hemos de pensar cuál es el mejor modo de tratar esos temas a fin de que mejore la relación.

En cada grupo-clase suelen aparecer *pequeños problemas* algo distintos, pero a modo de ejemplo podemos considerar como tales cuestiones como las siguientes: «X siempre me molesta», «Me han robado la goma», «X se hace el chulo», «En el patio me han pegado», «X me ha insultado», «X no me deja trabajar»... y así podríamos ir refiriendo otros muchos casos parecidos. ¿Cómo mediar en este tipo de cuestiones? Ante todo pensamos que debemos admitirlas, acogerlas y comentarlas. Además, debemos tratarlas a partir de las apreciaciones y puntos de vista de los alumnos y alumnas. Pero, ¿cómo hacerlo? Creemos que puede ser útil adoptar una fórmula clara y sencilla, y además intentar utilizarla siempre que se presente la ocasión. Es recomendable

seguir los pasos que a continuación explicamos.

— Tratar de manera individualizada cada uno de los *pequeños problemas* que aparecen.

— Dar la palabra a la persona que ha planteado la cuestión para que pueda explicar el problema con mayor detalle. El maestro o la maestra pueden ayudarle haciéndole algunas preguntas para que exprese mejor sus puntos de vista. Puede ser oportuno dirigirle cuestiones como: ¿qué ha pasado?, ¿por qué te molesta?, ¿cómo te has sentido? o ¿cómo podría arreglarse? Se trata, en definitiva, de ayudar a que explique mejor el problema, que se aclare su relevancia, que se destaquen las consecuencias que ha tenido para quien lo ha presentado y los sentimientos que ha experimentado.

— El siguiente paso consiste en pedir a la persona o personas sobre las que ha recaído la acusación que expliquen su versión de los hechos. Deberían explicar qué hicieron, por qué lo hicieron y qué les parece en este momento su actuación. Se trata, en definitiva, de que se vean interpelados públicamente por lo que han hecho, pero también de que puedan dar su versión y su opinión. Sabemos que a menudo una parte de la culpa reside en la persona que ha planteado el problema y merece la pena desvelarlo para que la justicia sea total.

— Normalmente, la situación que se crea después de las explicaciones y del breve diálogo que se entabla es idónea para que los implicados *hagan las paces* y se comprometan a no repetir todo aque-

## ¿Cómo analizar un conflicto?

Podemos seguir estos pasos:

- Breve descripción del conflicto.
- Explicación de la historia del conflicto en cuestión (origen, evolución y situación actual).
- Descripción del contexto en que se desarrolla el conflicto.
- Presentación de las partes que se encuentran en conflicto.
- Exposición del tipo de problemas que ha generado el conflicto: hechos que lo han desencadenado, valores que se enfrentan, intereses contrapuestos y percepciones erróneas que complican o crean el conflicto.
- Análisis descriptivo de las acciones y procesos que van modificando la situación conflictiva.
- Búsqueda de propuestas alternativas para solucionar el problema de modo justo, así como de medios para regular el potencial conflictivo que está en juego en cada situación de controversia.

llo que no ha funcionado correctamente. En la mayoría de los casos, la simple voluntad de no repetirlo es ya suficiente. Sin embargo, algunas veces, cuando el problema es muy persistente, merece la pena buscar otros medios para facilitar que el compromiso se cumpla.

— En otras ocasiones, y también cuando se ha llegado al acuerdo de *hacer las paces*, puede ser oportuno que el educador diga una última palabra de sosiego, de justicia, de reconsideración y de

ánimo. Un comentario para terminar de la mejor manera, un comentario que ayude a plantear cómo ha de ser el futuro y, al fin, un comentario que verbalice ciertos valores y actitudes que pueden ayudar en algo a que no se repitan conductas poco deseables.

Cuando nos encontremos ante casos muy recurrentes, será preciso proponer un plan de acción y un compromiso por parte de los responsables a fin de modificar el tipo de conducta indeseable. En estas situaciones será necesario buscar medios para recordar en el día a día los buenos propósitos y para favorecer el uso de mecanismos de autorregulación personal.

### ■ Análisis de los conflictos

Muchos temas personales y sociales conflictivos adquieren una dinámica y se prolongan durante tanto tiempo que acaban siendo incomprensibles. Este hecho, junto con la conveniencia de comprender mejor las situaciones conflictivas, ha impulsado a muchos investigadores a proponer unas pautas para analizar e intentar entender mejor las situaciones de conflicto. Pensamos que tales pautas pueden ser útiles también en situaciones escolares y pueden facilitar una aproximación ordenada y sistemática a distintas realidades conflictivas. El estudio de situaciones de conflicto es, pues, un medio privilegiado de comprensión crítica de la realidad.

### ■ Aprender a solucionar conflictos

El educador puede mediar en muchas situaciones de conflicto; el estudio de los conflictos es un camino de comprensión de la realidad, pero resulta quizás más necesario todavía enseñar a los alumnos a manejar por su cuenta los conflictos sin caer en la confrontación. La propuesta que reproducimos a continuación presenta una actividad de papel y lápiz para familiarizarse con los pasos que hay que dar para encarar de manera po-



sitiva un problema. La estructura de la actividad se basa en la repetición de tres tipos de ejercicio para cada uno de los pasos conductual-reflexivos: primero, adquirir información sobre cada uno de los pasos que dar en la resolución de conflictos; segundo, ver cómo lleva a cabo cada uno de los pasos un personaje imaginario que actúa como modelo; y tercero, responder a ciertas preguntas que invitan a cada alumno a que sea él quien recorra los distintos pasos en la resolución de conflictos. Actividades de esta naturaleza permiten tomar conciencia sobre qué tipo de recursos pueden usarse en situaciones de conflicto. No se trata de una solución absolutamente segura, pero

en cambio puede afirmarse que predisponen positivamente a mejorar el estilo personal de responder a los conflictos. □

*Referencias bibliográficas*

- Grasa, R. (1991):** «Resolución de conflictos», en Martínez, M., y Puig, J. (comps.): *La educación moral. Perspectivas de futuro y técnicas de trabajo*, Barcelona: Graó, pp. 105-112.
- Oyhanarte, M. (1996):** «Los nuevos paradigmas y la mediación», en Gottheil, J., y Schiffrin, A. (comps.): *Mediación: una transformación en la cultura*, Barcelona: Paidós, pp. 17-35.
- Puig, J. (1995):** *La educación moral en la enseñanza obligatoria*, Barcelona: ICE/Horsori.

\* **Josep M<sup>e</sup> Puig Rovira** es profesor de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.

## ¿Cómo resolver un problema?

Resolver positivamente los problemas te ayudará a evitar discusiones y algunos disgustos. Además, al solucionar situaciones difíciles conocerás mejor a tus amigos y sabrás qué piensan y cuáles son sus sentimientos. Todos resolvemos problemas con cierta frecuencia, pero no siempre lo hacemos de un modo creativo y cooperativo. Proponemos un procedimiento que, a pesar de no constituir un remedio milagroso, puede resultar de gran utilidad.

### *Aclarar el problema y comentarlo con los demás*

Debes analizar el problema y las razones que lo han provocado; luego conviene que lo expliques clara y directamente a tus amigos y que a la vez escuches lo que piensan y sienten ellos. Haz una prueba: explica, de forma sencilla, un problema que tengas o hayas tenido con tus amigos y responde a las siguientes preguntas: ¿qué causas crees que lo han provocado?, ¿qué sentimientos te provoca el conflicto?, ¿qué piensan y sienten los demás compañeros implicados?

Por ejemplo, Juan plantea un problema que le ocurre frecuentemente: «Tengo broncas con mis amigos porque se enfadan cuando les hago alguna broma. Creo que todo se lo toman a mal y que no me entienden». Cuando se lo comenta, ellos le responden: «Lo tuyo no

son bromas; te burlas de nosotros y nos insultas». Para Juan las cosas no son así: «Ésa no es mi intención. Yo en cambio siempre he pensado que sois unos exagerados; quizás podamos hacer algo para entendernos mejor».

### *Buscar soluciones*

Se trata de que pienses varias soluciones y selecciones la que te parezca mejor. Haz una lista y valora las ventajas y los inconvenientes de cada una de ellas. ¿Cuál te parece la mejor? Si has comentado el problema con tus amigos, conviene que ellos hagan lo mismo.

En el caso de Juan, éste plantea algunas estrategias: «Podría no hablar con aquellas personas que se enfadan; evitaría riñas, pero me quedaría sin amigos. También puedo optar por no hacer más bromas: es una posibilidad, pero me resulta imposible no ser bromista. Quizás no deba hacer caso cuando se enfadan, pero eso no evita que lo hagan y a mí no me gusta. Puedo intentar moderar mis bromas para que no parezcan burlas personales; quizás resulte una buena solución, y además les avisaré cuando crea que me he pasado».

### *¿Cómo voy a llevar a cabo la solución elegida?*

Debes decidir cómo aplicarás esta solución: dónde, cuándo y cómo la pondrás en marcha.

¿Qué cosas vas a hacer o decir para aplicar tu proyecto? Si has buscado la solución con tus amigos, deberías diseñar también con ellos la forma de llevarla a cabo.

Juan decide cómo manifestar con claridad su nueva actitud: «Moderaré mis bromas y, si me paso, advertiré que no van en serio. Pensaré dos veces cada ocurrencia que tenga y luego intentaré llevarla a cabo con humor. Pediré a mis amigos que me avisen si alguna vez les ofendo: seguro que todo va a ir mejor de esta forma».

### *Comprobar los resultados de la solución propuesta*

Debes comprobar si has puesto en práctica tus buenas intenciones y si ha servido para solucionar el problema inicial. Responde a las siguientes cuestiones: ¿has solucionado el problema tal como habías previsto?, ¿cómo han reaccionado tus compañeros?, ¿qué piensas hacer ahora? Puedes contrastar tu opinión con la de tus amigos.

La evaluación que hace Juan es la siguiente: «Hace ya unos días que intento moderar mis bromas y creo que en buena parte lo he conseguido. Voy a preguntar cómo lo ven mis amigos y seguiré esforzándome».

NOTA: Este texto recoge una propuesta de Isabel Carrillo dirigida a trabajar la resolución de conflictos con alumnos del ciclo superior de Educación Primaria.