

Alicia Cadenas, Joan Hervas, Rosa Gil, Diego Murciano, Cesc Notó, M. Dolors Rubio. (2001). Aula de Innovación Educativa. [Versió electrònica]. Revista Aula de Innovación Educativa

Convivencia con conflictos

Alicia Cadenas
Joan Hervas
Rosa Gil
Diego Murciano
Cesc Notó
M. Dolors Rubio

El equipo de convivencia del ICE-UAB está trabajando en la línea de conocer más del conflicto y las variables que intervienen en él, tanto a nivel individual como grupal e institucional. Se trata de adquirir un mayor conocimiento sobre los sujetos que intervienen en el conflicto, en poder ubicarlo y, con todo ello, reflexionar sobre las respuestas que se dan, las que se pueden dar y las causas de que se elijan unas u otras.

La convivencia en los centros educativos no debe describirse como la ausencia de conflictos, ya que éstos son inevitables e incluso, algunos, necesarios para el proceso educativo.

Se produce conflicto cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona o grupo con los de otra persona o grupo; nos estamos refiriendo no sólo a las conductas disruptivas y/o antisociales, sino también a todos los enfrentamientos respecto a actuaciones o a ideas con otras personas o con nosotros mismos que nos permiten un progreso.

De todos los conflictos podemos aprender; es más, algunos son necesarios para el aprendizaje. Las respuestas que demos a los conflictos, cómo actuemos ante de ellos, será lo que incidirá de una manera determinante en la convivencia del centro.

Será, pues, en esta respuesta al conflicto, donde deberemos volcar nuestros esfuerzos educativos para conseguir de cualquier componente de la comunidad educativa, especialmente del alumnado, una respuesta asertiva, ni agresiva ni inhibida; una repuesta positiva que nos ayude a crecer y a formarnos para ser capaces de mejorar nuestras respuestas en otras situaciones.

Este trabajo quiere hacerse de manera positiva, buscando en cada conflicto un aprendizaje que nos permita mejorar la convivencia en los centros donde trabajamos.

También pretendemos encontrar estrategias que nos faciliten al profesorado unos recursos, unas experiencias y destrezas que nos permitan dar respuestas más asertivas y que ayuden al alumnado en su proceso educativo, para que ellos y ellas sepan, puedan y quieran buscar respuestas más positivas a los conflictos con los que se encuentran.

Para realizar esta tarea, hemos centrado nuestra reflexión en una serie de aspectos que están muy interrelacionados los unos con los otros. Pensamos que darle a cada aspecto un desarrollo protagonista, nos permite alcanzar más los elementos facilitadores de la mejora de la convivencia en los centros escolares.

Los aspectos en los que hemos centrado nuestra reflexión son:

- Bases teóricas del conflicto.
- Etapas evolutivas (adolescencia en secundaria).
- Técnicas de dinámica de grupos.
- Prevención de ciertas respuestas (análisis de programas).
- Técnicas teatrales en la gestión del conflicto.
- Estrategias de gestión de conflicto, mediación, negociación, etc.

Bases teóricas del conflicto

En esta reflexión hemos intentado buscar, en las definiciones y aportaciones de diferentes autores que han escrito sobre el conflicto y las respuestas posibles que se dan, las variables que nos pueden ayudar a analizar estas respuestas.

Nos hemos centrado bastante en las respuestas violentas al conflicto, por ser unas de las que más deterioran la convivencia de los centros.

Para analizar una conducta violenta debemos tener en cuenta estos cuatro ejes: individual, social, familia y escuela (cuadro 1).

Cuadro 1. Aspectos del análisis de una conducta

- . En qué condiciones se produce, antecedentes.
- . Qué otras conductas se podría manifestar.
- . Variables orgánicas.
- . El momento emocional.
- . Las consecuencias.
- . El significado del problema por parte de los implicados.
- . Las relaciones que dicho conflicto genera.

- . Las características de la conducta en sí.
- . Déficit en alguna área (social, educativa, relacional).
- . Dificultades familiares.
- . Influencia del entorno.
- . Capacidades y habilidades.
- . Frecuencia e intensidad en la que se da esta respuesta.

El reflexionar sobre estos aspectos nos ayuda a proponer intervenciones a hacer que faciliten otro tipo de respuestas al conflicto no violentas.

Etapas evolutivas

Conocer el momento evolutivo, a nivel cognoscitivo, psicosocial y moral de las personas protagonistas del conflicto, puede ayudarnos a entender más sobre el conflicto, sus causas, facilitar las intervenciones y buscar la mejor manera de comunicarnos.

Al concretar los conflictos en secundaria, sí mencionaremos las características de la adolescencia y qué relación tienen con los conflictos que se presentan. En los cuadros 2 y 3 se resumen algunos de estos aspectos.

[Cuadro 2](#)

[Cuadro 3](#)

Técnicas de dinámica de grupos

En este apartado se pretende mostrar el proceso que ha de seguir un colectivo para aprender a hacer cosas juntos, respetando la diversidad de sus componentes y aprovechando las potencialidades de cada uno.

Creemos que en muchos casos se desaprovecha la fórmula social del centro educativo, como herramienta de aprendizaje, como laboratorio donde se puede simular de forma muy significativa el aprendizaje social y el crecimiento personal.

El medio constructivo de las sesiones, donde es más fácil aprender y conseguir más implicación, es utilizando vivencias, y como fórmula en especial, el juego.

El juego, no sólo nos sirve para pasar el rato; también sirve para trabajar los recursos del ambiente y desarrollar habilidades útiles para la vida, hacer madurar al grupo como tal y a las personas de forma individual y personal. Nos ayuda a romper las barreras defensivas, motivar, profundizar en aspectos abstractos, relajar...; es, en definitiva, donde nos mostramos más humanos, accesibles y comunicativos.

Para aprender a dar repuestas a los conflictos hay un camino que seguir, comparable a una escalera donde cada peldaño está formado sobre y gracias a la solidez de los anteriores. Cada nivel ayuda a desarrollar multitud de habilidades implicadas en dar una respuesta asertiva a los problemas.

Los juegos se organizan en el orden que puede verse en el cuadro 4.

[Cuadro 4](#)

Prevención de ciertas respuestas (análisis de programas)

A nivel preventivo, pensamos que hay que potenciar una serie de intervenciones, como pueden ser los programas de competencia social, habilidades sociales, educación emocional, prosocialidad, etc. En concreto, destacamos el programa de competencia social de Manuel Segura y Margarita Arcas, por ser el que el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya ha facilitado para su implantación en los centros, tanto a nivel de materiales como de formación para que el profesorado lo pueda aplicar.

Este trabajo de prevención en la formación del alumnado, se basa en los tres apartados del propio programa:

- Capacidades cognoscitivas.
- Desarrollo moral.
- Habilidades sociales.

Entendemos que el principal agente en la formación de estos aspectos es la familia, pero que los centros educativos no puede desentenderse de esta formación. Por un lado, por estar muy relacionados con el aprovechamiento académico; por otro, porque hay alumnos que para adquirir estas competencias sólo cuentan con el centro educativo.

El aplicar un programa de competencia social en un centro educativo, nos permite a la comunidad educativa, plantearnos nuestra intervención. Cómo podemos colaborar, desde cada uno de los estamentos, para mejorar estas capacidades del alumnado y a la vez plantearnos cómo ser más asertivos cada uno de nosotros y hacer que las instituciones también lo sean.

Todo esto repercute en mejorar el clima de centro y facilitar la convivencia en él.

Técnicas teatrales en la gestión de conflictos

El niño y la niña aprenden a partir de la observación de las conductas de los adultos y de su imitación. Sus juegos suelen ser la representación de la vida del adulto: juegan a policías y ladrones, a conducir un camión, a hacer de padre o madre con las muñecas... Están representando, haciendo teatro. El juego es el elemento educativo por excelencia y el juego teatral es un instrumento natural y necesario en el proceso madurativo de la persona.

Desde la antigüedad, el teatro ha cumplido con una función social. Partiendo de las fiestas ditirámicas griegas en honor de Dionisios, pasando por el efecto catártico que Aristóteles atribuía a la tragedia, por las representaciones sagradas de la edad media, o por el teatro de Shakespeare, y llegando al teatro de Bertold Brecht o a las experiencias de Augusto Boal.

Pero lo que especialmente tiene efectos socializadores es la acción; en nuestro caso, la acción teatral. Dice Moreno, el creador del psicodrama: "Existen palabras sabias, pero con la sabiduría no hay suficiente, falta la acción".

Y a este efecto social del teatro se une el efecto terapéutico individual. Es en esta acción, en las relaciones intrapersonales e interpersonales, en la profundización, en el ensayo y en la repetición, en la revisión y en las modificaciones posteriores, en la observación propia y la de los demás, donde se produce la terapia social e individual del teatro. Augusto Boal, en su libro *Teatro del oprimido*, nos dice:

Él mismo asume su papel protagonista, ensaya soluciones, debate proyectos de cambio, en resumen se entrena para la acción real.

La acción teatral representa un entrenamiento ideal para la acción real. El alumno que interpreta pasa por las fases de interiorización de un conflicto, de ensayo, de la búsqueda de respuestas, de la repetición, del debate, de la actuación y posterior revisión. Entramos en una dimensión virtual de la realidad. El educador o educadora puede introducir, durante el proceso, elementos de reflexión, de crítica o de diálogo.

En la gestión de conflictos, el teatro puede ayudarnos de varias maneras.

En primer lugar, en la prevención del conflicto: ayudando a crear un clima de convivencia en los centros educativos que juegue el papel de previsión de los conflictos o que permita mantenerlos en sus dimensiones controlables y que los convierta en una herramienta educativa. ¿Cómo podemos conseguirlo?:

- Con juegos teatrales que ayuden a mejorar la relación entre los miembros del grupo. Con técnicas teatrales que vayan encaminadas a aumentar el conocimiento del grupo, a mejorar la confianza mutua, a establecer relaciones positivas, etc. Trabajadas también como dinámica de grupos.

- El teatro puede ayudar a nuestros alumnos y alumnas a profundizar en las relaciones entre ellos y entre ellos y el mundo de los adultos. Nos permite reproducir la realidad para poder analizar las conductas y encontrar mejores formas de relación. La escena dramática comporta la creación de un espacio imaginativo, ilusorio y creativo que puede ampliar y recrear la realidad. Los vínculos y las relaciones se representan y adquieren cuerpo humano. Las situaciones intrapersonales e interpersonales en esta situación dramática permiten la desestructuración y la posterior reestructuración de los propios argumentos a partir de la interiorización de los argumentos de los demás, de la asociación dramática y de la identificación con un personaje.

- Las técnicas teatrales nos ayudan en la educación de las habilidades sociales. El *role-playing* es una técnica aceptada por muchos educadores en este campo, tanto por su vertiente de modelación como por la del estudio de las conductas asertivas y las no asertivas.

En segundo lugar, el teatro nos puede ayudar a trabajar el conflicto una vez se ha producido. En este sentido, el campo de acción es amplio, y sus fundamentos psicológicos, evidentes. La reproducción de un conflicto real en un espacio escénico puede ayudar a buscar formas de intervención imaginativas, creativas y nuevas que le permitan al alumnado crear el distanciamiento necesario para la gestión de aquél. Las improvisaciones, como formas de expresión espontáneas, constituyen una fuente de información extraordinaria para el educador atento.

Por último, cabe señalar la posibilidad de utilizar el teatro en la formación del profesorado, como un instrumento que nos permita el estudio virtual del conflicto, el entrenamiento previo en conductas de distanciamiento que puedan ser útiles en la práctica docente y ayude en la adquisición de habilidades sociales y cognitivas que promuevan respuestas asertivas en la relación con el alumnado.

Mediación y negociación

Los valores de la convivencia, igualdad, justicia, paz, respeto, tolerancia, solidaridad, cooperación, etc., son los que se ponen en juego a la hora de gestionar un conflicto de carácter interpersonal (cuadros 5 y 6).

Cuadro 5

Cuadro 6

Diremos que un conflicto se resuelve o el acuerdo al que se llega es viable en la medida en que se pone a salvo un valor.

En el ámbito escolar es donde el individuo en construcción se entrena en la gestión de los diferentes conflictos que el propio proceso de socialización genera; la intensidad y violencia en la configuración del conflicto vendrán determinadas por el "buen" o "mal" hacer de los protagonistas a la hora de buscar respuestas.

Forma parte de nuestra responsabilidad profesional como docentes, el facilitar la gestión de los conflictos que nuestros alumnos nos plantean de formas asertivas y positivas y no caer en la provocación ni en la inconsciencia que muchas veces nuestros "pequeños tiranos" enarbolan.

Las estrategias de *mediación* y *negociación* vienen a plantear una nueva perspectiva en la percepción y la búsqueda de respuestas a los conflictos interpersonales. Aunque cada una de estas estrategias requieren tratamientos diferentes, hay aspectos comunes que consideramos interesante mencionar:

- La idea de *proceso* implica tener una perspectiva de la situación en la que los cambios necesarios se sucederán a través del tiempo y no de manera inmediata.

- *Concienciación* significa incorporar otros elementos que por la implicación en el conflicto no te permite apreciar y que, por lo tanto, impide el desarrollo de la *empatía*, aspecto básico para la respuesta de conflictos interpersonales.

- Las *relaciones de poder*, sean en primera o tercera persona, si negociamos o mediamos en el conflicto. Conocer las posiciones de poder de la relación en conflicto, permite facilitar salidas viables.

- El conflicto, su desarrollo, evolución y la búsqueda de respuestas es un acto comunicativo y, por lo tanto, el "ser hábil" en aspectos que tengan que ver con saber escuchar de manera activa, captar los mensajes subliminales del lenguaje no verbal, etc., facilitará una mayor comunicación.

- La paciencia como herramienta fundamental en la gestión asertiva de conflictos; la paciencia entendida como expresa su origen etimológico latino, *patior*, como capacidad de soportar todos los embistes pasionales que el conflicto interpersonal genera.

- Los aspectos *emocionales* del conflicto, reconocerlos, apreciar las secuelas y el impacto provocado en las partes en conflicto, facilitará la gestión de aquél.

En conclusión. Con conflictos, se puede tener una buena convivencia si las respuestas que damos a éstos tienen en cuenta la búsqueda de caminos positivos y asertivos que nos permitan aprender a relacionarnos mejor.

Hem parlat de:

- Educación
- Enseñanza
- Teatralidad
- Técnica de mediación
- Técnica de negociación

Direcció de contacte

Alicia Cadenas
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es

Joan Hervás
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es

Rosa Gil
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es

Diego Murciano
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es

Cesc Notó
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es

M. Dolors Rubio
Equipo de convivencia ICE-UAB(Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona)cnoto@pie.xtec.es