educar para la paz a través de la resolución de conflictos en el aula

Ramón Mínguez Vallejos
Universidad de Murcia

No cabe la menor duda de que la situación escolar de nuestro tiempo se experimenta, en gran medida, como crisis de convivencia. A menudo, en las llamadas "comunidades escolares" imperan como ejes rectores de su funcionamiento o bien el legalismo o bien la indiferencia, porque construir vínculos interpersonales, un espacio del "nosotros", superador de los modos del simple vivir "al lado de", para alcanzar el "con-vivir", resulta poco eficaz y rentable. En los tiempos que corren, la escuela está regida por "normatividades" que aseguren el control social, inevitable en cualquier colectivo humano, pero, a la vez, se tiende hacia la burocratización y el anonimato. Si estamos plenamente convencidos de que "la escuela es un lugar en el que no sólo se enseñan conocimientos y transmiten saberes, sino, además, donde se aprende a convivir, a respetar a los otros, a ser tolerante y buen ciudadano" (Ortega, Mínguez y Gil, 1996, 8), entonces la escuela tiene que ser algo más que un espacio de instrucción, esto es, un aprendizaje para vivir humanamente, para hacer y cultivar vínculos personales.

Una gran parte de las relaciones interpersonales que se establecen en el seno del marco escolar están marcadas por conductas de agresión y lucha, insulto, desvaloración, intimidación, rechazo o trato injusto entre escolares. Sin llegar a ser el rasgo dominante, las situaciones de violencia y conflictos en la escuela tienden a aumentar. Por supuesto, lejos de nuestra intención está contribuir al excesivo alarmismo que en torno a los conflictos en los centros escolares se ha desatado últimamente. Sin embargo, asistimos en estos tiempos a una progresiva toma de conciencia sobre el problema de la violencia en la escuela que, por desgracia, tiene una amplia repercusión en la vida de los alumnos, padres y profesores. De este modo, el espacio escolar es considerado más como un lugar de enfrentamiento que de encuentro, acogida y reconocimiento. El otro, con su conflictiva problemática, tendría que ser no sólo una premisa irrenunciable para la reflexión, sino, sobre todo, un desencadenante de los más efectivos de la acción educativa, como adiestramiento a niños y adolescentes para resolver conflictos, aprender a enfrentarse a problemas, tomar decisiones y a convivir. Pero, ¿qué hacer?, ¿cómo es posible convivir con adolescentes o jóvenes agresores, violentos? Dar cumplida respuesta a estas cuestiones implicar acotar, en lo posible, el fenómeno de las situaciones de conflicto y aproximarnos a un modo de explicación; además, tomar posición respecto a las causas de este problema condiciona las propuestas de acción educativa.

Una gran parte de las relaciones interpersonales que se establecen en el seno del marco escolar están marcadas por conductas de agresión y lucha, insulto, desvaloración, intimidación, rechazo o trato injusto entre escolares.

Sobre los conflictos

Diversos estudios sociológicos y psicológicos han puesto de relieve la existencia de variables, de muy diversa índole, que originan una situación conflictiva que puede desembocar en el abuso sistemático de un alumno o

las conductas conflictivas, de acoso e intimidación, no son, en su raíz, un problema escolar, ni de la escuela, sino ante todo un problema social

grupo de alumnos hacia otro colega. Las causas que mejor explican los incidentes agresivos, indisciplinados y conflictivos en el marco escolar son de origen familiar. La ausencia de normas en la familia, de convivencia y encuentro, la carencia de atención de padres a hijos, falta de integración familiar, ruptura entre normas de la familia y disciplina escolar, la confrontación entre valores, pautas y hábitos de conducta entre alumnos de diversas familias, la marginación socio-económica y cultural de la familia, etc., suelen estar en la base de los problemas de violencia y conflictos escolares (Fernández, 1998). Otras variables como los factores de personalidad, el temperamento impulsivo, o hiperactivo, tienden a manifestarse en conductas agresivas como modo habitual de interactuar con los demás. Además, los niños y adolescentes que manifiestan conductas de acoso, de intimidación, pese a su aparente "fortaleza", acusan cierta inestabilidad emocional, se enfadan o colerizan con facilidad y sus sentimientos son muy vulnerables, tienden a provocar situaciones de riesgo o peligro (Cerezo, 1997), lo que les convierte en protagonistas de los conflictos en el aula. El impacto de imágenes televisas violentas, escenas de dolor físico, de agresión, etc., no parece que tengan un peso específico en el desarrollo de la agresividad.

Como puede observarse, las conductas conflictivas, de acoso e intimidación, no son, en su raíz, un problema escolar, ni de la escuela, sino ante todo un problema social que demanda propuestas de actuación que desbordan el marco escolar. El modelo de familia se convierte en la principal causa que explica y predice las conductas antisociales de los niños. En particular, el modo de establecer relaciones interpersonales en el seno familiar, las variables afectivas como el rechazo de los padres hacia el niño, el castigo físico, los modos de actuación coercitiva, la agresividad como forma habitual de resolver los problemas de convivencia, sirven de entrenamiento a niños y jóvenes para manifestar conductas antisociales en otros contextos, como por ejemplo en la escuela. Por tanto, cabe afirmar que las conductas de violencia son aprendidas del entorno más cercano y significativo para niños y adolescentes. Es decir, el ambiente familiar está directamente vinculado a la violencia y agresividad de los niños. La ausencia por parte de los padres de dedicación hacia los hijos, de atención, escucha, diálogo, orientación, criterio, etc., favorece el desarrollo de la agresividad infantil y juvenil.

Por otra parte, está bastante extendida la idea de que los "males de la sociedad" encuentran, en gran parte, solución en el marco escolar. A los problemas de drogadicción, de degradación y aniquilación del medio natural, de los accidentes de tráfico, del excesivo consumo, de la delincuencia, etc., se piensa, deberían ser tratados como contenidos escolares. Con ello se admite fácilmente que cualquier problema social de comportamiento de un alumno es incumbencia de la escuela y en ella debe resolverse. La escuela no tiene la solución mágica a los problemas que afectan a la sociedad, no es la única respuesta a esa problemática. No puede ni debe asumir en solitario la responsabilidad de enseñar a nuestros niños y jóvenes unos valores que también se aprenden en el ambiente familiar y social. Sería una forma de sobredimensionar las posibilidades de actuación pretender que la escuela asuma la mayor parte de la responsabilidad de todo cuanto afecta al alumno. Pero esto no significa que la institución escolar debe dar la espalda a los problemas sociales o personales, ni tratarlos como episodios, situaciones conyunturales o temas que sólo "llaman la atención". La escuela debe comprometerse, al igual que las demás instituciones sociales, a dar respuesta coherente y eficaz ante los problemas de mayor gravedad personal y social, como son la agresividad y conflictividad en las relaciones interpersonales.

Somos conscientes de que abordar una problemática cuyo origen está fuera de la escuela, y que es difícil atribuirle una sola causa, corre el riesgo de convertirse en una tarea escasamente eficaz.

Estrategias para la regulación de los conflictos

Somos conscientes de que abordar una problemática cuyo origen está fuera de la escuela, y que es difícil atribuirle una sola causa, corre el riesgo de convertirse en una tarea escasamente eficaz. Aun reconociendo las limitaciones que una propuesta educativa tiene para contribuir a la convivencia pacífica en el marco escolar, no obstante, consideramos necesario implantar un clima de diálogo y colaboración que sea alternativo al sistema de relaciones personales actual, marcado por el desafecto, el acoso y la amenaza entre escolares. Establecer vínculos personales de amistad y compañerismo a través de técnicas educativas, que buscan facilitar la solución pacífica de los inevitables conflictos escolares, no es cosa fácil. Consideramos que la resolución de conflictos en el marco escolar pasa necesariamente por atender a las siguientes líneas de actuación: la creación de un clima democrático en el aula; la promoción del diálogo; la cooperación en el aprendizaje, y la mediación en la resolución de conflictos.

Gestión ética y democrática del aula

Uno de los aspectos más cruciales de influencia en los alumnos es la forma en que funciona la escuela. Según como se gestione las relaciones entre sus miembros determinará el clima de convivencia escolar (Duart, 1999). La variable más relevante que condiciona la dinámica de participación en la solución de problemas y conflictos escolares es la capacidad de tomar decisiones y el cumplimiento de normas. Para crear un clima democrático en el aula es necesario que los alumnos participen en el establecimiento de normas que regulan su funcionamiento interno. Esta participación no tiene que ser puramente "procedimental", en el sentido de que los alumnos aprendan los mecanismos democráticos de decisión, sino que, sobre todo, debe ser un proceso que consiste en aprender a darse normas, a partir de la valoración de los problemas y el descubrimiento de lo que es necesario hacer. Con ello se pretende que los alumnos se comprometan en el cumplimiento de normas y asuman la responsabilidad de sus acciones. Hasta ahora, una norma escolar se ha visto como una imposición externa, extraña y lejana, de lo que orienta la conducta de los alumnos. Si se quiere que sean responsables del cumplimiento de normas, se les ha de dar también la capacidad y oportunidad de autolegislarse.

Si se pretende que los alumnos aprendan a gobernarse por ellos mismos, a participar en aquello que les afecta, a ser responsables del funcionamiento de la escuela y de la convivencia, entonces ha de hacerse el máximo esfuerzo para que las normas sean objeto de negociación, y aquellas que escapan a la competencia de los alumnos sean explicadas de modo que sean comprendidas y aceptadas por su utilidad educativa, nunca por la exigencia de la norma que, bajo la apariencia de inevitabilidad, no hace sino enmascarar intenciones de dominio, de un uso autoritario de poder. Cualquier alumno ha de ser tomado como capaz de proponer normas siempre que esté dispuesto a justificar con argumentos la conveniencia de sus propuestas para la totalidad de sus miembros. Sólo se sentirán responsables y obligados a cumplir las normas si se ha creado un clima participativo en la búsqueda de lo que es más correcto, a partir de la verdad compartida y de la mutua confianza. A continuación, señalamos algunos contenidos a tratar para que los alumnos, especialmente de la E.S.O., sean capaces de elaborar normas que regulan la vida del aula (Escámez y Pérez, 1998):

1. Elaboración de normas de aula.

1.1. Normas sociales y normas escolares.

-Necesidad de las normas para convivir.

-Análisis de las normas del aula.

-Sentido y análisis de las sanciones escolares.

1.2. La convivencia entre profesores y alumnos.

-El respeto entre alumnos y entre profesor y alumnos.

-Normas y consecuencias sobre el respeto.

-El clima de trabajo en el aula.

La escuela debe comprometerse, al igual que las demás instituciones sociales, a dar respuesta coherente y eficaz ante los problemas de mayor gravedad personal y social, como son la agresividad y conflictividad en las relaciones interpersonales.

Quizás nunca como hoy en una sociedad tan marcada por los conflictos, se hace tan necesario el diálogo como procedimiento para resolver conflictos

-Normas y consecuencias del trabajo en el aula.

1.3. Los materiales y espacios comunes del centro escolar.

-Conservación y limpieza.

-Normas y consecuencias.

2. Aplicación de las normas elaboradas

2.1. Coordinación de los profesores y alumnos para unificar criterios en la puesta en práctica de las normas.

2.2. Observación y cumplimiento de las normas consensuadas.

2.3. Control de las normas (asamblea de clase, grupos, etc.).

-Análisis y discusión de la situación conflictiva en la que se ha transgredido una norma.

-Toma de decisiones: tipo de sanción y consecuencias.

La promoción del diálogo

Quizás nunca como hoy en una sociedad tan marcada por los conflictos, se hace tan necesario el diálogo como procedimiento para resolver conflictos cuando aparecen enfrentados intereses, puntos de vista distintos o, particularmente, en situaciones de acoso y maltrato entre escolares. Para que el diálogo sea real y efectivo debe partirse de la actitud de colaboración y búsqueda en común de la verdad. Dialogar supone y exige la voluntad decidida de aceptar que en mí no se contiene toda la verdad, de reconocer la parte de verdad del otro, y la de alcanzar un acuerdo sobre lo que mutuamente es admitido como verdadero. Promover una cultura del diálogo conlleva generar en los alumnos determinadas actitudes (Ortega, Mínguez y Gil, 1996, 32-33): respeto a las diferentes opiniones o conductas del interlocutor; búsqueda en común de la verdad; reconocimiento de la igual dignidad de todos; disposición a justificar con argumentos válidos para todos aquellas propuestas que confluyen en la resolución de conflictos.

Para que se haga posible el diálogo, es preciso el aprendizaje de unas competencias o habilidades argumentativas. El procedimiento que mejores posibilidades ofrece para la adquisición de esas habilidades es el diálogo transactivo (Puig, 1993), entendido como la discusión de un problema o conflicto entre el razonamiento de una parte confrontándose con el razonamiento de la otra, en una interrelación dinámica y constructiva. Para conseguir tal diálogo es conveniente seguir algunas orientaciones (Cortina, Escámez y Pérez-Delgado, 1996):

• 1. Presentación de una situación dilemática o dilema moral. Consiste en un conflicto entre dos valores morales. Debe ser percibido como atractivo por los alumnos y debe centrarse en comprender el núcleo central del dilema. Con ello se evitarán disgresiones o puntos de vista que no tengan relación con lo moral, con lo que deba ser hecho. Además, es importante entender que no hay un sola y única solución válida. Deben estar dispuestos a buscar posibles alternativas y descubrir, a través de la argumentación y el convencimiento entre sí, lo que sea justo hacer.

• 2. Establecimiento de los mejores argumentos. Es conveniente que cada alumno reflexione sobre lo que considera que habría de ser hecho en la situación planteada y que piense en las razones o argumentos que apoyan tal decisión. Posteriormente, puede haber un intercambio de opiniones para que los alumnos contrasten sus argumentos y perfilen aquellas razones que, a su juicio, podrían justificar la elección realizada.

• 3. Discusión del dilema. Se abre un debate o diálogo en el que intervengan todos los alumnos o los portavoces de los grupos. Para que se produzca un diálogo moral eficaz ha de tenerse en cuenta: a) que cada opción defendida esté avalada por razones; b) que se analicen las consecuencias que de esa opción deriva para todos los afectados; c) que se respeten todas las opciones; d) que la opción adoptada por el grupo-clase sea aceptada como norma general. Lo básico en la discusión del dilema es que cada alumno tenga la oportunidad de presentar sin coacción sus argumentos, que sean respetados. El respeto por el otro no implica estar de acuerdo ni con la opción elegida ni con los argumentos sostenidos, por lo que cada uno tiene la posibilidad de reaccionar, abierta y libremente, frente al punto de vista del otro.

• 4. Conclusión. Cuando la discusión ha finalizado, se solici-

ta de los alumnos que reflexionen sobre el conflicto moral propuesto y sobre los mejores argumentos aportados, para que, desde esa reflexión, replanteen de nuevo la acción moralmente que habrán de realizar.

Cooperación en el aprendizaje

El aprendizaje cooperativo constituye una de las estrategias que mayor eficacia ha mostrado para el establecimiento de un clima democrático en el aula y en la resolución de conflictos entre escolares (Fernández, 1998; Díaz Aguado, 1996). Incorporar esta metodología como actividad normal del aula sirve para mejorar las relaciones interpersonales, especialmente para aprender a dar y a pedir ayuda, conductas que son básicas en la mayoría de nuestras amistades y que se deben realizar en la vida adulta. "Aprender a colaborar debería ser, por tanto, una de las principales tareas educativas" (Díaz Aguado, 1996, 164). Entre las principales ventajas del aprendizaje cooperativo destacan: enseña el valor de la cooperación; desarrolla el sentido de comunidad en clase; enseña habilidades de comunicación interpersonal; mejora el rendimiento académico, la autoestima y las actitudes hacia la escuela; favorece el rendimiento académico de los alumnos más atrasados; permite disminuir los aspectos negativos de la competición (Johnson y Johnson, 1997). El aprendizaje cooperativo genera una dinámica en la actividad escolar que se manifiesta en el aumento considerable de la interacción con los compañeros de clase, garantizando que todos los alumnos interactúen entre sí de forma positiva, lo que representa un procedimiento compensador de situación de privación social, como los alumnos rechazados o aislados. Existen diferentes modalidades de aprendizaje cooperativo (Ortega, Mínguez y Gil, 1996b), de las que podemos señalar una estrategia común de aplicación:

- 1. Formación de equipos cooperativos. Se han de incluir alumnos con características heterogéneas (nivel de rendimiento, integración escolar, amistad, origen socio-cultural, etc.). El grupo debe ser establecido por el profesor.
- 2. División de una lección o unidad temática en tantas partes como miembros constituyan un equipo cooperativo. El profesor selecciona un tema y prepara los materiales que ha de usar cada miembro del equipo. A la vez, debe establecer algunas normas básicas de funcionamiento: cada miembro es responsable de la parte asignada; los miembros de cada equipo cooperativo están obligados a dar y pedir ayuda, a compartir el trabajo y el esfuerzo para lograr un objetivo común.
- 3. Todos los miembros del equipo que tienen la misma parte temática se reúnen formando lo que llamamos grupo de expertos. Así, habrá tantos grupos de expertos como partes tenga la unidad temática. Cada grupo trabajará en las tareas, actividades, problemas, etc., que el profesor previamente ha formulado.
- 4. Integración del trabajo de expertos en los equipos cooperativos. Cada experto aporta lo que ha realizado anteriormente. Finalizada la aportación de los expertos, el equipo cooperativo elabora en común el producto del equipo.
- 5. Evaluación de los resultados obtenidos por los grupos de expertos como por los equipos cooperativos. Cada alumno es evaluado, por tanto, desde esta doble perspectiva.

Mediación en la resolución de conflictos

Enfrentarse directamente con los casos de violencia en la escuela, surgidos de una deficiente relación interpersonal, supone un intento de mejorar el entorno y la seguridad del marco escolar. En general, el modo de responder a este tipo de conflicto es la represión, buscando, sin conseguirlo completamente, la supresión de la violencia. Por mediación entendemos "un proceso voluntario en el que una tercera parte neutral, llamado mediador, ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias" (Rozenblum, 1998, 215). La mediación educativa favorece la asunción de responsabilidades evitando hablar de culpas y ayuda a comprender que participar en un conflicto significa tener que ver en mayor o menor grado en la formación del mismo. Esta estrategia pretende como principales objetivos los siguientes: reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz; ayudar a las partes a comprender las necesidades e intereses propios y del otro; aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto o que no han recibido la suficiente atención; ayudar a reformular las propuestas en términos aceptables; ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas de violencia, salvaguardando las relaciones y prever nuevas relaciones interpersonales. ¿Cómo analizar y mediar en un conflicto?

- 1. Origen, estructura y amplitud del problema.

1.1. Quién esta implicado en el problema y quién puede influir en la solución del mismo.

1.2. Concretar el aspecto más importante del problema.

1.3. Clarificar los intereses y necesidades de cada uno de los implicados.

• 2. Facilitar (re-establecer) la comunicación entre las partes.

2.1. Identificación de dinámicas destructivas.

2.2. Establecer un clima de diálogo para lograr soluciones reales y constructivas.

• 3. Abordar aspectos concretos del problema-conflicto.

3.1. Separar problema y persona, evitar la personalización del problema.

3.2. Centrarse en los intereses, necesidades, etc., de los implicados.

3.3. Ayudar a la reflexión conjunta sobre la situación conflictiva y tomar conciencia de que la solución depende de todos y de cada uno.

• 4. Buscar conjuntamente la "solución".

4.1. Valorar distintas posibilidades de solución.

4.2. Alcanzar puntos mínimos de acuerdo.

4.3. Compromiso personal en la aplicación del acuerdo adoptado para la solución del conflicto.

Considero insuficientes las actuaciones en la escuela cuando de la violencia e indisciplina se trata. Se hace indispensable una actuación que facilite a la familia su participación en el tratamiento de los conflictos en la escuela. El contexto socio familiar juega un papel decisivo en el aprendizaje de actitudes y en la apropiación de valores. Por ello, contar con la participación de los padres en un programa escolar, como sería deseable, significaría romper, felizmente, con una larga historia de "desencuentro" entre familia y escuela.

Nuestras posibilidades, desde la educación, para construir una sociedad en paz son muy limitadas, pero también es cierto que somos todos, de alguna manera, responsables de los males de la sociedad. Tal vez la educación en valores que haga posible una convivencia pacífica entre todos sea una pura utopía (Ortega, 1999). Pero me resisto a aceptar una sociedad que renuncia a la utopía. Sea como sea, nuestra responsabilidad no es otra que el compromiso de responder de los valores que queremos que configuren nuestra sociedad, y el compromiso de promocionar en nuestros alumnos el desarrollo de una personalidad que haga del diálogo y del respeto a la dignidad del otro la norma fundamental de la convivencia.

El aprendizaje cooperativo constituye una de las estrategias que mayor eficacia ha mostrado para el establecimiento de un clima democrático en el aula y en la resolución de conflictos entre escolares

Referencias

Cerezo, F. (1997): Conductas agresivas en la edad escolar. (Madrid, Pirámide).

Cortina, A., Escámez, J. y Pérez-Delgado, E. (1996): Un mundo de valores. (Valencia, Generalitat Valenciana).

Díaz Aguado, M. J. (1996): Escuela y Tolerancia. (Madrid, Pirámide).

Duart, J. M. (1999): La organización ética de la escuela y la transmisión de valores. (Barcelona, Paidós).

Escámez, J. y Pérez, C. (1998), Un programa para generar normas de autogobierno en el aula, en J. Escámez y otros: Educar en la autonomía moral. (Valencia, Generalitat Valenciana).

Fernández, I. (1998): Prevención de la violencia y resolución de conflictos. (Madrid, Narcea).

Johnson, D, y Johnson, J, (1997): Joining together. (New York, Allyn and Bacon).

Ortega, P. (1999), Interculturalismo y formación para la cultura de la paz en el siglo XXI, en J. M. Touriñana y M. A. Santos (eds.): Interculturalidad y educación para el desarrollo. (Santiago de Compostela, Xunta de Galicia).

Ortega, P., Mínguez, R. y Gil (1996): Valores y educación. (Barcelona, Ariel).

Ortega, P., Mínguez, R. y Gil, R. (1996b): La tolerancia en la escuela. (Barcelona, Ariel).

Puig, J. M. (1993): Toma de conciencia de las habilidades para el diálogo. (Madrid, CL&E, Didácticas).

Rozenblum, S. (1998): Mediación en la escuela. (Buenos Aires, Aique).