

21 de Diciembre de 2004



AUFOP

Asociación

Estatuto

Órganos colegiados

Hacerse socio

XI CONGRESOREVISTA
INTERUNIVERSITARIA

Consejo de Redacción

Último Número

Números publicados

Normas de publicación

REVISTA ELECTRÓNICA

Consejo de Redacción

Último Número 

Números publicados

Normas de publicación

RECURSOS

ENLACES

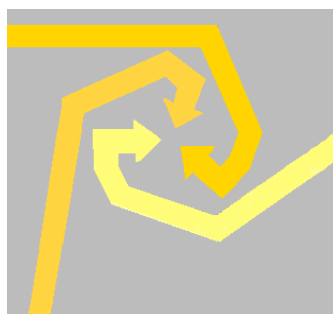
Revistas



Webmaster

Navegadores 4.0 y superiores
Resolución 800 x 600

» AUFOP » R.E.I.F.P. » números » revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 6(2) » artículo



D.L. VA-369-99

Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado

Continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales

ISSN 1575-0965

**Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 6(2),
(2003)**

Estrategias para la resolución de conflictos

Carmen Orte Socías, Luís Ballester Brage & Josep Lluís Oliver Torrelló
Resumen:

En la presente comunicación presentamos una propuesta de intervención comunitaria que se está llevando a cabo en algunos municipios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, para la intervención y prevención en los problemas de convivencia escolar, que se producen debido a distintas causas tanto de tipo individual como grupal y/o contextual en la que pueden estar implicados diferentes miembros de la comunidad en general y, de forma particular, de la comunidad educativa: alumnado, familias, profesorado, iguales, etc. Iniciamos la presentación haciendo referencia al concepto de "conflicto" utilizado, concepto sobre el cual se efectúan determinadas precisiones relacionadas con su aplicación en el ámbito escolar. A continuación efectuamos una reflexión en relación al papel y funciones que puede jugar la escuela en la atención y afrontamiento de conflictos en su seno. Desde nuestra orientación esta tarea debe realizarse en relación con el contexto social en el que la escuela se inserta y desde el cual la primera recibe a sus alumnos. Finalmente, se aborda el tratamiento pedagógico del conflicto exponiendo determinados aspectos que creemos que pueden formar parte de una propuesta de intervención eficaz.

Abstract:

In the present communication we present a community intervention proposal that it is being carrying out in some municipalities of the Autonomous Community of the Balearic Islands, for the intervention and prevention in the scholastic living together problems, that are produced due to different causes so much of individual type as grupal and/or contextual in the one which can be implied different members of the community as a rule and, in a way particular, of the educational community: pupils, families, professorship, equals, etc. We begin the presentation making reference to the used conflict concept, concept on the one which are effected determined precisions relate with its application in the scholastic area. Below, we effect a reflection in relationship to the paper and functions that it can play the school in the attention and confronting of conflicts in its bosom. From our direction this task must be accomplished in relationship to the social context in the one which the school is inserted and from the one which the first receives its pupils. Finally, it is approached the pedagogic treatment of the conflict exposing determined aspects that we believe that they can form part of an effective intervention proposal.

Descriptores (o palabras clave):

Conflicto, Mediación, Pedagogía comunitaria, Prevención, Educación secundaria, Escuela, Didáctica, Intervención socioeducativa.

La propuesta que presentamos se fundamenta en el programa de intervención comunitaria que estamos llevando a cabo en algunos municipios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Varios Autores, 1999), para la intervención y prevención en los problemas de convivencia escolar, que se producen debido a distintas causas tanto de tipo individual como grupal y/o contextual en la que pueden estar implicados diferentes miembros de la comunidad en general y, de forma particular, de la comunidad educativa: alumnado, familias, profesorado, iguales, etc.

Los aspectos a los que vamos a hacer referencia son los que siguen: 1) Cómo entendemos el conflicto; 2) Cómo entendemos el papel del centro docente y 3) Cómo abordar el conflicto desde una perspectiva pedagógica.

1. - ¿Cómo entender el conflicto?

Aunque el término conflicto alude a diferentes significados no necesariamente unidos a

connotaciones negativas, en general el término conflicto en el lenguaje cotidiano suele utilizarse con dicha connotación, que suele ir ligada a aspectos de no-cooperación, comunicación negativa, intolerancia, expresión negativa de las emociones y utilización de estrategias de resolución de conflictos de tipo negativo, agresivo y/o pasivo, que se producen de forma cotidiana dentro de una comunidad de vida y de relación como es el centro docente y más concretamente el aula. Desde nuestro punto de vista y de cara al análisis de las situaciones de conflicto, es importante no considerar de forma separada las diferentes situaciones de conflicto; hay que estudiar a la vez las situaciones no conflictivas "de éxito". Hay que tener en cuenta que el conflicto es el resultado de un proceso interactivo: resultados en diferentes momentos de la vida educativa generados por factores individuales, colectivos e institucionales, respuestas, en definitiva a situaciones y a agentes concretos. Es importante por ello no utilizar etiquetas para clasificar a los individuos en función de los conflictos sino más bien analizar las tipologías de éxito y conflicto para descubrir cómo se ha producido un proceso concreto.

De acuerdo con ello, es evidente que el fracaso en ningún modo tiene una dimensión individual, aunque pueda haber aspectos del propio individuo que contribuyan a elaborar un determinado tipo de respuesta. Se tiene que hablar del fracaso de la administración, de la institución educativa, del profesorado, de las metodologías y didácticas de la propia cultura social que tiene dificultades para integrar, para afrontar las necesidades que puede plantear un individuo, un grupo, una familia concreta. De esta manera, hay que tener presente que se tiene que prestar atención a la enseñanza primaria, a la familia, al barrio, etc. Los conflictos que aparecen en la ESO se han formado a lo largo de procesos dilatados, no aparecen de pronto ni por azar.

Desde el punto de vista del abordaje del conflicto tanto en la información presentada por los medios de comunicación social como en algunos centros y agentes educativos, suele ser habitual la definición del conflicto en términos de patología social ante la cual hay que aplicar remedios, medidas asimilables a fármacos, recetas. Se trata de planteamientos centrados en la patología del conflicto, en sus aspectos más negativos ligados a ciertas fuentes de influencia como pueden ser las dificultades de determinados alumnos, grupos, o familias de las que acuden al centro. Es evidente que el colectivo de alumnado que integra actualmente los centros representa a la totalidad de la población en edad escolar y por tanto toda la heterogeneidad y dificultad que ello representa frente a otras épocas en las que la población escolarizada era muy homogénea y los objetivos educativos muy concretos y centrados en contenidos académicos. De acuerdo con ello es evidente que los centros docentes deben utilizar mecanismos y estrategias de compensación, especialmente ante el alumnado que presenta mayores handicaps por razones de tipo cultural, social, académico, etc. No obstante, es importante tener en cuenta que la compensación, cuando se da únicamente en el aparato escolar, es muy limitada. Hay que asegurar en la secundaria unos mínimos de socialización y formación, especialmente a los que tienen trayectorias de dificultad, y ello hay que hacerlo prestando atención a cuatro ejes fundamentales: La familia, la escuela, el grupo de iguales, y el barrio. Las medidas han de ser siempre, a la vez, actuaciones preventivas en los momentos oportunos, y de reincorporación, para reducir los efectos negativos derivados del etiquetaje.

En cualquier caso, si entendemos el conflicto como fracaso, es decir, como resultado de la acumulación de situaciones problemáticas no resueltas de forma satisfactoria. Parte del conflicto se explica por el choque cultural (escuela-grupos sociales). Es evidente que se impone utilizar medidas como por ejemplo el aprendizaje institucional de estrategias para la resolución de conflictos; la creación de estructuras flexibles de acompañamiento social y educativo. Dada la heterogeneidad de la población y del contexto escolar y social, hay que tener en cuenta que cada centro escolar genera sus fracasos y tiene su propio tipo de conflictos. Se han de tener presentes las relaciones con el territorio-entorno.

En cualquier caso estamos haciendo referencia a una alternativa de intervención ante una elaboración del conflicto determinada. Es importante no obstante hacerse varias preguntas ¿hay, "residuos inevitables"? ¿Habrá siempre algún tipo de conflicto? La respuesta sería que sí, siempre se mantendrá cierto tipo de conflicto interior al propio sistema social y educativo, mientras haya fuertes diferencias sociales, procesos de selección, etc.

2. - ¿Cómo entender el papel de la escuela?

1. El centro docente en la sociedad compleja. El primer nivel de análisis de la institución escolar quizá sea el que procede de su ubicación en el momento histórico en el que se encuentra -no en el momento en el que estaba hace 20 años-, con todo lo que ello significa en términos de heterogeneidad, complejidad, aumento de la información. Hay que superar la idea de que el centro escolar es el encargado de los aprendizajes, los conocimientos y la formación desde una perspectiva monolítica y limitada a aprendizajes reglados. Es importante considerar a otros agentes de socialización como la familia, los medios de comunicación, el barrio, los iguales, etc. potenciando sus funciones socializadoras a todos estos agentes, pero especialmente, a los más cercanos incluyendo una atención preferente por las relaciones entre los iguales y el clima de aula en el micro contexto del centro.
2. La ampliación de la escolarización: Adolescentes y escolares por obligación. Un segundo nivel de análisis sobre el papel de la escuela con relación a los conflictos debe hacer referencia a la actual heterogeneidad del alumnado, un porcentaje del cual no se encuentra bien en el centro escolar. Las quejas de los docentes sobre algunos alumnos/as comprendidos entre 14-16 años respecto a su escasa motivación por lo escolar, son continuas, e incluso han surgido algunas voces que consideran que una cosa es que el Estado posibilite continuar la enseñanza hasta los 16 años y otra muy distinta que los centros tengan obligatoriamente que "soportar" al alumnado de estos tramos de edad que no tienen ni el interés ni la motivación ni el bagaje de pre-aprendizajes y conocimientos necesarios para adaptarse a su grupo de referencia, al aula y al centro, hasta los 16 años. Es importante tener en cuenta estos aspectos trabajando la motivación y la valoración cultural de la escuela a través de proyectos innovadores e inclusivos.
3. Conflicto de culturas institucionales y desconcierto del profesorado. Un tercer nivel de análisis sobre el papel de la escuela con relación a los conflictos debe considerar lo selectivo de una educación academicista en la que el nivel de fracaso es muy elevado para

un importante grupo de alumnado. De acuerdo con ello, hay que empezar a introducir en los proyectos educativos de centro proyectos curriculares adaptados a la población y al territorio, siguiendo un planteamiento educativo y cultural de preparación para la vida que sea equitativo y equilibrado y no excluyente. Lógicamente, dentro de este planteamiento hay que considerar el pensamiento, las percepciones y las prácticas del profesorado como objeto de interés preferente a la hora de ejecutar los proyectos educativos de centro.

No se trata sólo de buscar mecanismos y estrategias de compensación, las cuales pueden tener lecturas sesgadas y efectos perversos, lastrando de entrada la auto y hetero percepción del alumnado sobre sus propias posibilidades. El centro debe ser un lugar en el que se puedan compensar los handicaps de partida con los que llegan algunos alumnos/as -no generando de nuevos-. El centro es un instrumento más para trabajar la igualdad. Por ello, el sistema educativo y la escuela tienen que desarrollar acciones decididas para afrontar los procesos de exclusión. Ello supone algunas acciones también por parte de la administración educativa, la cual tiene que disponer de un observatorio permanente que le permita actualizar el "mapa" territorial y escolar del conflicto, que le permita conocer qué centros deben tener una acción preferencial para combatir la exclusión. Los centros deben implicarse en la solidaridad local y convertirse en agentes comunitarios, claramente implicados con los servicios sociales, culturales y sanitarios de su propio territorio, ello, también implica una interacción más estrecha y coordinada entre diversas Administraciones.

Aunque también en el centro y en la organización académica interna es importante llevar a cabo acciones de compensación educativa (en algunas ocasiones, también de aprendizajes en sentido estricto), ya hemos comentado que la principal acción de compensación debe hacer referencia de forma global al barrio, al centro, para que pueda organizar su proyecto educativo desde una perspectiva centrada en las necesidades del alumnado al que acoge desde la perspectiva de la concreción territorial, de forma opuesta a planteamientos etiquetadores que refieren adolescentes con "problemas de conducta" y evitando las tentaciones por las "vías especiales". La mayoría de las situaciones de conflicto lo que necesitan es una escuela ordinaria abierta, no sólo centrada en transmitir conocimientos, sino en dinamizar actividades, ordenar e integrar aprendizajes.

En estos momentos más que nunca, la heterogeneidad del alumnado de los centros y la diversidad de situaciones y necesidades de la comunidad en la que se inscriben reclaman la necesidad de que los centros sean verdaderos recursos de la comunidad, que sean flexibles y sean algo más que un edificio que forma parte del paisaje de la comunidad, sino que estén insertos en la misma a partir del trabajo socioeducativo que se lleva a cabo dentro y fuera de los mismos, es decir de acciones que incluyen una visión multidimensional de la socialización y de la educación. Ya hemos comentado que es importante que la Administración educativa realice proyectos conjuntos con otras

Administraciones como por ejemplo la de Bienestar Social, y también que empiece a plantearse una mayor implicación de la Administración Local en los proyectos socioeducativos que se lleven a cabo en los centros: tratamiento del conflicto desde diversas perspectivas: absentismo escolar, tratamiento de la diversidad social y cultural, implicación de las familias de forma profunda en la elaboración, desarrollo y ejecución de los proyectos educativos de los centros, etc., e implicando a otros agentes que puedan estimular y colaborar en la puesta en marcha de acciones socioeducativas.

Un planteamiento de este tipo requiere como señalábamos, de estructuras flexibles y de diversidad de respuestas ante situaciones de dificultad que permita por ejemplo, realizar adaptaciones curriculares, incluir sistemas de refuerzo, que lleve a cabo el seguimiento y la tutoría personalizada de alumnos/as y familias, estrategias de acompañamiento socializador en los adolescentes, agrupaciones flexibles de alumnos (no segregadoras), sistemas de negociación y mediación ante los conflictos, sistemas de reparación, sistemas participativos de reacción ante los conflictos, en definitiva, todas aquellas respuestas que faciliten el tratamiento de la diversidad desde una perspectiva inclusiva y no segregadora.

3. - ¿Cómo entender la pedagogía frente al conflicto?

De acuerdo con lo comentado hasta aquí, es evidente que apostamos por un planteamiento pedagógico que considera como elemento clave la pedagogía de la diversidad, pero sólo si va acompañada de estrategias sociales y educativas para la igualdad. El discurso dominante tiene que considerar la diversidad como normalidad, no como disfunción. La diversidad comporta la flexibilidad, la adaptación curricular y organizativa, el seguimiento social y educativo individualizado. No se pueden aumentar las diferencias a partir de la creación de entornos educativos desiguales en estímulos y posibilidades.

Es importante utilizar todas aquellas estrategias de tipo socioeducativo que permitan reforzar la vinculación del alumno con el centro, que potencien una pedagogía participativa-activa; que permitan construir un nuevo discurso pedagógico: centros de interés, enseñar-aprender como proceso de construcción activa, etc., que posibiliten que la resolución de conflictos se lleve a cabo desde un planteamiento activo y participativo de los agentes en conflicto a partir de estrategias de mediación y negociación entre las partes, a partir, en definitiva, del fomento de procesos bidireccionales de comunicación, de medidas consensuadas y pactadas, de seguimiento y evaluación de las acciones educativas, etc.

Lógicamente, este tipo de planteamientos requiere de equipos educativos flexibles y capaces de elaborar proyectos socioeducativos coordinados con otros agentes externos de la comunidad, tanto en lo que se refiere al centro como totalidad, como en lo que se refiere al trabajo socioeducativo con alumnos/as concretos, en la elaboración, entre otros, de itinerarios socioeducativos. Se trata de facilitar el funcionamiento del centro como marco acogedor e integrado. Hay que tener en cuenta que en la actualidad es difícil en nuestros barrios y en nuestras escuelas vivir estas posibilidades socioeducativas; resulta cada vez más difícil hoy en día encontrar espacios socioeducativos no consumistas y acogedores para los jóvenes. Los centros de ocio y tiempo libre aunque todavía juegan este papel, llegan de forma muy limitada al conjunto de la población infantil y juvenil de un barrio

concreto. De acuerdo con ello, el centro tiene que asumir también esta función.

4. - Innovar, investigar, formar

Como sucede en cualquier proceso planificado, debemos conocer determinadas premisas y características sociales que afectan al grupo de población al que nos referimos y que forman parte de sus condicionantes y realidad específica. Demasiadas veces la consideración del alumno parte únicamente de aspectos vinculados a su conducta en el contexto escolar, reduciendo una situación que puede ser muy compleja a variables individuales. En este sentido, consideramos que se debe generar, por parte de las administraciones implicadas, un **mapa territorial** que, a partir de un **sistema de información permanente**, nos permita tanto comprender la realidad global de los alumnos como prever, futuras y nuevas necesidades que se vayan generando alrededor del colectivo escolar.

Otro elemento de primer orden necesario para que la actuación de la escuela sea verdaderamente eficaz al respecto de la cuestión que nos ocupa tiene que ver con aspectos didácticos. Con excesiva frecuencia se cree que actuaciones clásicas que funcionan adecuadamente con determinados alumnos constituyen también el marco en el que deben encajar todos los alumnos, incluidos los etiquetados como "conflictivos". En este sentido, es imprescindible **generar nuevas propuestas didácticas Y socioeducativas, experimentarlas y evaluarlas**, destacando y difundiendo ampliamente las experiencias exitosas allá donde se hayan producido.

De todos modos, creemos también, que la actuación en relación a la cuestión del conflicto no afecta únicamente a la escuela. Así, la consideración de la diversidad y complejidad de los procesos de socialización contemporáneos, no es en absoluto ajena, sino más bien definitoria, del conjunto de variables que generan situaciones y personalidades que encuentran en el conflicto la respuesta a carencias o necesidades internas (individuales). Precisamente por este hecho, deben conocerse en profundidad los procesos de socialización específicos del entorno en el cual se desenvuelven los jóvenes de la escuela, cuales son los aprendizajes que en estos contextos se generan, como los perciben y valoran, que recompensas encuentran en ellos, etc. Esta problemática se acentúa cuando, además, la distancia cultural de los grupos en convivencia se incrementa, ya que, nuestros referentes conocidos cambian y debemos enfrentarnos a valores y actitudes en gran medida desconocidas para nosotros como docentes. Debemos prestar, pues, atención a nuestro pensamiento, a nuestras percepciones y a nuestras prácticas.

En términos generales, creemos que sería positiva la sustitución de algunos aspectos de la tradición selectiva y academicista de algunas escuelas por una orientación en la cual se de más importancia a aspectos vinculados con la preparación para la vida.

Para nosotros, existen determinados aspectos que deben abordarse para conseguir mejorar la actuación de la escuela en relación a esta problemática:

1. Mantenimiento de la escuela como un espacio abierto y implicado en la comunidad.
2. En los casos en que así se produzca hay que aclarar la diferente distribución competencial de las administraciones y las funciones derivadas de ella.
3. Considerar a la escuela como un recurso privilegiado inserto y perteneciente a la comunidad concreta en la que se encuentra.
4. Aceptar la presencia en la escuela de "nuevas" figuras profesionales que intervengan desde una dimensión socioeducativa y que no tengan como objeto el de ser los "especialistas" en intervención con menores conflictivos, sino la generación y estímulo de acciones socioeducativas.
5. Realización de adaptaciones curriculares siempre que se considere oportuno. A veces éstas contarán con un grado de dificultad considerable que habrá que abordar (p. e.: cuando existan problemas de comunicación derivados del uso por parte del alumno de lenguas extranjeras o desconocimiento de este de la lengua vehicular utilizada por la escuela, ...).
6. Dotar a la escuela con sistemas de apoyo diversos y adaptados a las necesidades.
7. Seguimientos individualizados. Ello supone la revalorización de la función de tutoría.
8. Acompañamiento socializador del alumno.
9. Agrupación flexible de los alumnos pero sin afán ni resultados segregadores.
10. Presencia de sistemas de mediación ante conflictos concretos.
11. Sistemas participativos de reacción y posicionamiento ante conflictos específicos.
12. Finalmente, uso de métodos pedagógicos participativos y activos que consigan motivar a los alumnos y que generen la idea de que "vale la pena asistir a la escuela".

En este mismo sentido creemos conveniente **desarrollar la acreditación de centros y profesores que realicen experiencias de actuación innovadoras** o efectivas que suponga la incorporación a comisiones de prevención y intervención sobre el conflicto, etc.

La existencia de centros formalmente considerados como de "**acción preferencial**" a los cuales asista un número suficientemente significativo de alumnos que potencialmente o ya, de facto, puedan desarrollar conductas vinculadas al conflicto, constituye para nosotros un aspecto positivo que, siempre que no se conviertan en centros receptores de las expulsiones efectuadas por otros, que debe dinamizar la actuación de los centros así considerados hacia ámbitos de mayor apoyo institucional y mayor eficacia en las actuaciones.

Lógicamente, no existe didáctica sin su correspondiente material. En este sentido, nos encontramos con poco material didáctico enfocado a la prevención y abordaje del conflicto. En consecuencia, creemos que sería oportuno **desarrollar una colección de materiales didácticos para trabajar el conflicto**: documentos (libros, folletos, etc.), CD-ROM, selección de filmaciones con guías didácticas, etc.

En nuestra propuesta también creemos importante propiciar que tanto el profesorado como también todos los agentes sociales que intervengan en relación al tema expuesto, puedan acceder a una formación continuada y específica que les permita tanto comprender mejor actitudes y

conductas como también generar criterios para la actuación eficaz y exitosa con el mayor número de casos. Por eso, desde nuestra experiencia estamos desarrollando un **sistema de formación permanente con reconocimiento académico y laboral** (curso de especialista universitario), que venga a dar respuesta a las necesidades formativas de los colectivos profesionales implicados.

La innovación, la investigación o evaluación y la formación, en nuestra propuesta, están intrínsecamente relacionadas. Necesitamos generar nuevas respuestas para conseguir que un colectivo de alumnos desmotivados y que no encuentra su sitio en la escuela pueda recuperar, cuando menos, la ilusión por la interacción social con los demás, por formar parte de un grupo que le enriquece y por supuesto, también, por el aprendizaje.

Referencias Bibliográficas

Varios autores (1999). *Programa de prevención y abordaje de las situaciones de conflicto juvenil en la CAIB 1999-2002*. Palma de Mallorca: Govern Balear.

Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 6(2), (2003)

Referencia bibliográfica de este documento:

Carmen Orte Socías, Luís Ballester Brage & Josep Lluís Oliver Torrelló (2003). Estrategias para la resolución de conflictos. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 6(2)*. Consultado el 21 de Diciembre de 2004 en <http://www.aufop.org/publica/reifp/03v6n2.asp>

Este artículo ha sido consultado 899 veces

Recibido el 3/6/03
Aceptado el 18/7/03



AUFOP WWW

Translate

into english

Copyright © 1997-2004. Asociación Universitaria de Formación del Profesorado - Todos los derechos reservados