

AULA AGUSTINIANA DE EDUCACIÓN 2008

EL CONFLICTO
COMO OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE

Lourdes Bazarra y Olga Casanova
Formadoras www.arcix.net
Profesoras de Secundaria y Bachillerato
Profesoras asociadas de Magisterio



I.

LOS CONFLICTOS HABLAN JAPONÉS

No sabemos si hoy, mientras entra en esta página, se ha enfadado con alguien. Si tiene alguna discusión pendiente desde hace días. No sabemos con qué humos nos lee. Y, sin embargo, qué bien nos vendría para este viaje que empezamos juntos, saber qué está haciendo con su mal humor, con la tensión o la agresividad que siente. ¿Qué ha decidido hacer con ella? ¿Cuál es su objetivo ahora? ¿Cuántas estrategias conoce y es capaz de poner en juego para conseguirlo? ¿Qué le importa más: tener razón, que le dejen en paz o que sea posible lo mejor?

Si uno sigue el rastro de cada una de esas preguntas, se habrá hecho un pequeño test sobre nuestra relación con el conflicto. De su resultado depende mucho la calidad de nuestra vida y de la de los que nos rodean.

A veces - en medio de ese sueño casi infantil de una vida instalada en la felicidad permanente - se nos olvida que, si el mundo fuese un lugar cómodo y predecible, perderíamos dos de las cualidades que nos hacen más valiosos y singulares:

-  La inteligencia
-  La creatividad

Nuestros niños y adolescentes crecen en un mundo donde hay dos experiencias que no se consideran valiosas: el error y la flexibilidad. Son confundidas con incapacidad y debilidad y, por lo tanto, no suelen ser el punto de partida de la escucha y el aprendizaje sino del diagnóstico, del abandono y - en algunas ocasiones - motivo de agresividad y desprecio. Cada vez sentimos y objetivamos más datos que nos indican que cada vez nos resulta más difícil ante los conflictos, poner en juego estrategias en las que primen la generosidad, la idea del bien común. Queremos vencer o ganar en lugar de mejorar y eso limita mucho nuestro abanico de respuestas ante los problemas.

Es verdad que los conflictos son retos que dejan al descubierto:

-  LO QUE SABEMOS
-  LO QUE QUEREMOS Y SOMOS CAPACES DE APRENDER

Y al hablar de esto no hablamos de una carencia de nuestros niños y adolescentes. Hablamos también de una carencia de nosotros los adultos. Una carencia pública (basta con ver los periódicos, la televisión o escuchar la radio), una carencia ciudadana (cuánto se aprende y qué poco se discute cuando se piden disculpas o se dan las gracias), una carencia familiar (el peor síntoma es que cada vez más nos piden que, ante la dificultad, tomemos la decisión nosotros).

Algunos pensarán que por qué no hemos citado los colegios en el párrafo anterior. No lo hemos hecho porque es parte de la pregunta:

- ¿Somos los colegios espacios eficaces para el aprendizaje de la convivencia y de la resolución de conflictos?
- ¿Cómo resolvemos nosotros mismos como profesores nuestros conflictos y qué relación mantenemos con ellos?
- ¿Qué modelo de relación perciben los alumnos que mantenemos PADRES Y ESCUELA sobre todo en las situaciones difíciles y complejas?

No podemos enseñar bien a los niños aquello que nosotros no hemos aprendido. Por eso, el diseño de un Plan de Convivencia de Centro afecta a toda la comunidad educativa (Equipo directivo, profesores, PAS, alumnos y padres) y nos obliga a reflexionar sobre cuáles son los conflictos más habituales y con qué calidad de estrategias es capaz de enfrentarse a ellos.

En este tiempo que vamos a compartir, veremos algunas propuestas que nos permitan:

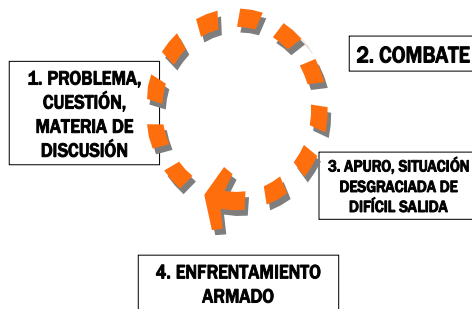
- ☞ Convertir los conflictos en espacios de aprendizaje
- ☞ Identificar las habilidades, destrezas y estrategias que mejor nos ayudan a relacionarnos de forma eficaz, cálida y justa con nosotros mismos y con los otros

El resultado de este viaje depende mucho del idioma que utilicemos para comunicarnos. Las palabras muestran nuestra relación con los otros, con nosotros mismos, con la realidad. Y quizá en un viaje donde el objetivo es aprender a resolver conflictos, el japonés sea el mejor idioma. Al fin y al cabo es una lengua donde **conflicto y oportunidad** se nombra con la misma palabra. Y ese hecho pone en marcha la lo mejor de nosotros: la curiosidad, la inteligencia, la estrategia, el esfuerzo y la generosidad. Un idioma que gustaría a San Agustín, que procuraba “**en las cosas necesarias, la unidad; en las dudosas, la libertad; y en todas, la caridad.**”

II.

¿DE QUÉ HABLAMOS CUÁNDO HABLAMOS DE CONFLICTO?

EL CONFLICTO SEGÚN EL DICCIONARIO



Como uno puede apreciar, acudir al diccionario no invita a tener una visión positiva sobre el conflicto. En tres de las definiciones lo sitúa en el campo de GANADORES y PERDORES, en el del daño y en el pesimismo (*de difícil salida*). Sólo la primera definición abre una pequeña puerta a la esperanza, una puerta que se cierra muy rápido en cuanto sitúa el conflicto en el espacio de la discusión y no lo amplía al de la resolución y la toma de acuerdos y decisiones.

¿Por qué tenemos esa visión y esa experiencia tan negativa de los conflictos? Probablemente por el cote emocional que nos supone. Porque rompe una inicial armonía. Porque su impacto suele bloquear las iniciativas y disminuye nuestro sentimiento de implicación y pertenencia. Sin embargo, el error está en el hecho de que en la definición de conflicto lo convertimos a él en protagonista. Pero lo que deberían protagonizar los conflictos son nuestra inteligencia, la humildad y la creatividad.

Que el conflicto se convierta en algo negativo depende mucho de las capacidades que pongamos en juego. Frente a las tres herramientas que hemos citado antes, envenenamos los conflictos porque:

- ☞ Entramos en competición con los otros pues consideramos que los OBJETIVOS son EXCLUYENTES
- ☞ Aparecen la DIFICULTAD Y DISTORSIÓN para poder analizar con objetividad los conflictos cuando se alargan
- ☞ Dejamos que domine la EMOCIONALIDAD en lugar de la estrategia y el pensamiento
- ☞ DISMINUYE LA COMUNICACIÓN cuando es más necesaria
- ☞ EXGERAMOS las DIFERENCIAS y MINIMIZAMOS las SIMILITUDES

Los conflictos nos afectan porque van ligados a los afectos, a la autoestima, a la visión que tengo de mí mismo y de los demás. Por eso uno de los aprendizajes escolares fundamentales es el de aprender a

relacionarnos con nosotros mismos, con los otros y con la realidad. Y aprender que

CON-VIVIR = VIVIR CON OTROS
es la capacidad de sumar nuestra individualidad a un equipo.
Y conseguirlo manteniendo nuestra singularidad, nuestra identidad, pero sabiendo transformarla en complementaria y no en excluyente.

III. ¿QUÉ OPORTUNIDADES PUEDE ABRIR EL CONFLICTO?

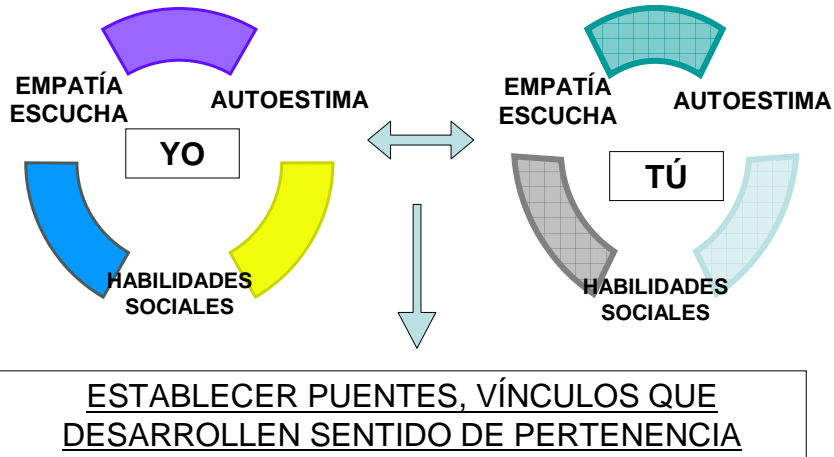


- LAS POSIBILIDADES DEL CONFLICTO**
- APRENDER MEJORES CAMINOS PARA RESOLVER PROBLEMAS.
- MOVILIZAR Y DESCUBRIR capacidades
- CONSTRUIR RELACIONES MEJORES Y MÁS DURADERAS.
- APRENDER MÁS SOBRE NOSOTROS MISMOS Y LOS DEMÁS.
- HACER MÁS EFICAZ NUESTRA COMUNICACIÓN
- REFORZAR Y CONSOLIDAR LAS MEJORES IDEAS
- PROVOCA DIÁLOGO Y ACUERDOS
- FAVORECE EL CRECIMIENTO PERSONAL Y DE EQUIPO

Uno de los esfuerzos más importantes que tenemos que hacer como educadores para conseguir que los alumnos se sitúen ante los conflictos de forma constructiva y comprometida, es la convertir las afirmaciones que abren este apartado en experiencias reales.

¿De cuántas de ellas tenemos experiencia nosotros? A lo largo de este curso que ya ha comenzado, ¿cuántas de ellas han tenido oportunidad de conocer e interiorizar nuestros alumnos?

En la escuela debemos ser capaces, de conseguir a través de la metodología con la que les enseñamos a aprender, que se establezcan puentes y vínculos que refuercen la idea del deber de ser buenos compañeros frente a la libertad que exige la amistad.



IV. ¿QUÉ PASOS DEBEMOS APRENDER A DAR PARA RESOLVER UN CONFLICTO?

No siempre somos capaces de distanciarnos de los conflictos. Y al igual que pasa con los prismáticos, uno necesita cambiar la distancia y mirar desde lejos para comprender.

El sentido común nos presenta tres fases que habría que aprender e interiorizar para resolver con cierta objetividad y eficacia los conflictos:

FASES EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

• **IDENTIFICACIÓN:** A través de los síntomas, identificar **CUÁL ES EL PROBLEMA**

1. Recoger información (diferenciar de síntomas o efectos)
2. determinar su intensidad, gravedad o potencialidad
3. Identificar las posibles causas
4. Clama y serenidad
5. No mezclar conflictos

• **ANÁLISIS:** ¿**POR QUÉ** sucede? ¿**A QUIÉNES** implica? ¿**A QUIÉNES** afecta?

• **BÚSQUEDA DE SOLUCIONES:**

Claustro + alumnos + padres + imaginación + compromiso.

1. Presentar el conflicto como situación o hecho y no personalizarlo
2. reconocer errores
3. Expresar el problema en términos de interés mutuo
4. Escuchas de forma activa
5. Controlar y manejar emociones y sentimientos
6. Aportar nuevos enfoques
7. Buscar soluciones concretas y evaluables
8. Establecer tratos y pactos duraderos
9. Aprender de la experiencia

• **EVALUAR Y MEJORAR**

En la mayoría de las ocasiones, no solemos pasar más allá de la manifestación de emociones y del análisis, lo que convierte el conflicto en

un hecho y no en parte de un proceso. Cuando no somos capaces de saltar a una fase superior estableciendo acuerdos, evaluando lo conseguido y comprometiéndonos para mejorar, es que no hemos utilizado ni el dolor ni la dificultad para aprender. Y, entonces, estaremos condenados a repetir.

V. ESTILOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El **CÓMO** termina un conflicto dice mucho de la calidad y exigencia de las estrategias que utilizamos para resolverlo y de cómo terminan conjugados los verbos *perder* y *ganar*.

En función de la **consideración** que merezcan los objetivos y sentimientos de los otros, y el **coraje** que mostremos ante nuestras propias ideas y sentimientos, el tablero de juego tiene 4 finales posibles como expone Elena Cano:

ESTILOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

	BAJO CORAJE hacia las ideas y sentimientos propios	ALTO CORAJE hacia las ideas y sentimientos propios
ALTA CONSIDERACIÓN hacia los objetivos y sentimientos de los otros	PIERDO / GANAS	GANO / GANAS
BAJA CONSIDERACIÓN hacia los objetivos y sentimientos de los otros	PIERDO / PIERDES	GANO / PIERDES

CANO, E. Cómo mejorar las competencias de los docentes. Barcelona, Graó 2005

¿Qué herramientas son necesarias para hacer posible el GANO /GANAS?

HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA UNA BUENA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Buen aprendizaje de sentimientos y emociones: alegría y tristeza; cómo ayudar en la tristeza: COMPASIÓN; aprender a manejar el enfado, la preocupación, el miedo, el valor....
- Desarrollar la capacidad de manejar las distintas maneras de relacionarnos con los demás: estar solo, estar con otros, ayudar y recibir ayuda, pelear, divertirse con otros.
- Desarrollar una buena expresión oral: saber manejar y cuidar las situaciones con las palabras.
- Aprender a ser ASERTIVO: Ser justo y eficaz en la relación interpersonal evitando la pasividad tímida o la agresividad violenta
- Aprender a pensar CRÍTICAMENTE y a mirar desde distintos puntos de vista
- Saber escuchar, hacer un elogio, pedir un favor
- Decir *gracias*, saber disculparse, presentar una queja, ponerse de acuerdo, decir que no
- Aprender y saber trabajar en equipo.

Ante estas herramientas ¿funcionamos como un equipo? ¿Nuestras estrategias favorecen nuestros objetivos? Tendemos a pensar que la convivencia es un ámbito de aprendizaje que corresponde a las tutorías, pero sólo es efectivo cuando forma parte de una cultura de centro:

- ☞ **Departamentos o seminarios / Equipos Educativos:** Todos los profesores, al menos en una ocasión por curso, desarrollan con sus alumnos una experiencia de **Aprendizaje Cooperativo** de la que salga reforzada su capacidad para trabajar en de equipo y para resolver las dificultades. Dentro de este ámbito, nos parecen igual de importantes los **trabajos de investigación** que refuercen la curiosidad, la humildad y la escucha, rasgos que son incompatibles con la agresividad o la exclusión.
- ☞ **Plan de Acción Tutorial:** Todos los tutores del centro desarrollan un Plan vertical de tutorías en el que, por curso, no se desarrollan más de 3 temas. Cada uno de los temas debe convertirse en un viaje a través del cual partan de su situación y experimenten e interioricen nuevas estrategias con las que aprendan a vivir. Estos viajes necesitan incluir espacios de **silencio y escucha** a los que nuestros niños están poco acostumbrados.
- ☞ **Sistema de normas** que proceda del compromiso de hacernos la vida mejor a todos y un **sistema de disciplina** que permita el aprendizaje y la mejora. Para ello es importante que la idea de servicio entre a la comunidad dentro de los colegios
- ☞ **Padres y escuela** debemos compartir, como equipo, algunos valores y estrategias de manera que el niño no encuentre diferencias significativas en algunos temas concretos entre su casa y el colegio

En esa cultura de centro, hay tres aprendizajes básicos que uno debería llevarse de casa y de la escuela y que nos permitirían mirar con esperanza el futuro:

APRENDER A SENTIR:
conocer las emociones, conocer mi YO, conocer el TÚ, desarrollar la empatía, la compasión y la ayuda

Este primer ámbito de aprendizaje es prioritario en Infantil y Primaria. A través del juego, del cine y de los cuentos, sería necesario:

- 🕒 Aprender a identificar y diferenciar lo que sentimos cuando estamos **alegres o tristes**
- 🕒 **Saber ayudar y dejarse ayudar** cuando estamos tristes
- 🕒 Ser capaz de expresar lo que siente el otro
- 🕒 Descubrir el valor de las palabras **por favor, gracias, perdón**
- 🕒 Experimentar y disfrutar de la **belleza y la creatividad**
- 🕒 **CREAR VÍNCULOS AFECTIVOS FUERTES**

Una PELÍCULA: Los cortometrajes *Saltando y Pajaritos*

APRENDER A PENSAR :
capacidad (auto)crítica, trabajo en equipo, creatividad

Entramos en el último ciclo de Primaria y en primer ciclo de Secundaria

- 🕒 Contar una misma historia desde distintos puntos de vista
- 🕒 Proponer soluciones después del análisis de casos
- 🕒 Desarrollar buenas habilidades y riqueza lingüística
- 🕒 Ser capaces de valorar autocríticamente hechos concretos de su comportamiento: consecuencias que tienen para ellos y para los demás.
- 🕒 Aprender a ser asertivo
- 🕒 Saber trabajar en equipo
- 🕒 Crear parejas de ayuda

Una PELÍCULA: *Toy Story* y *La panda del patio*

**APRENDER A ACTUAR DE MANERA ÉTICA:
saber qué está bien y qué está mal y sentir que debemos hacer el bien y
evitar el mal**

Segundo ciclo de Secundaria, Ciclos Formativos y Bachillerato

- Trabajar y resolver casos sucedidos en otros centros o en la calle
- Técnicas para manejar distintos estados de ánimo y de respuesta ante las situaciones.
- Favorecer la escucha
- Incluir el Trabajo Social en el centro como parte de su compromiso e identidad

Una PELÍCULA: *El indomable Will Hunting* y *La lista de Schindler*

Esas tres grandes áreas de aprendizaje, bien interiorizadas, nos permitirían tener la certeza de que viviremos en un mundo mejor del que hemos recibido. Ese es el deber de cada generación: entregar un mundo mejor a los que nos heredarán. Y con ese proyecto está comprometida cada una de las palabras de San Agustín en la cita que cierra esta pequeña reflexión. Hacerlo posible empieza ahora.

“Nuestra vocación es ciertamente a la concordia; se nos manda que haya paz entre nosotros, y nuestro intento debe ser ese y a eso se deben dirigir todos nuestros esfuerzos”.
SAN AGUSTÍN

VI. PARA SEGUIR LEYENDO

- ❑ BAZARRA, L., O. CASANOVA y J. GARCÍA UGARTE, Ser profesor y dirigir profesores en tiempos de cambio. Madrid, Narcea, 2004. (2007, 3ª ed.)
- ❑ BAZARRA, L, CASANOVA, O. y GARCÍA UGARTE, J. , Profesores, alumnos, familias. 7 pasos para un nuevo modelo de escuela. Madrid, Narcea, 2007.
- ❑ CANO, E. , Cómo mejorar las competencias de los docentes. Guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado. Barcelona, Graó, 2005.
- ❑ FERNÁNDEZ GARCÍA, I. (coord.) , Guía para la convivencia en el aula. Barcelona, Cisspraxis, 2001.
- ❑ LUCA DE TENA, C. y R.I. RODRÍGUEZ , ¿Cómo puedo mejorar la gestión y el control de mi aula? Málaga, Aljibe, 2001.
- ❑ LUCA DE TENA, C. , R.I. RODRÍGUEZ e I. SUREDA , ¿Cómo puedo favorecer las habilidades sociales de mis alumnos? Málaga, Aljibe, 2001.
- ❑ MARCHESI, A. , Qué será de nosotros, los malos alumnos. Madrid, Alianza, 2004.
- ❑ MARINA, J. A. , Aprender a convivir. Barcelona, Ariel, 2006.
- ❑ ORTEGA, P. y OTROS , Conflicto en las aulas. Propuestas educativas. Barcelona, Ariel, 2003.
- ❑ RODRÍGUEZ, N. , Guerra en las aulas. Cómo tratar a los chicos violentos y a los que sufren sus abusos. De los 4 a los 16 años. Madrid, Temas de hoy, 2004.
- ❑ SALDAÑA, C. , coord. , Detección y prevención en el aula de los problemas del adolescente. Madrid, Pirámide, 2004.
- ❑ SEGURA, M. y M. ARCAS, Relacionarnos bien. Programa de competencia social para niñas y niños de 4 a 12 años. Madrid, Narcea, 2004.
- ❑ SEGURA, M. , Enseñar a convivir no es tan difícil. Para quienes no saben qué hacer con sus hijos o con sus alumnos. Bilbao, Desclée de Brouwer, 2007 (7ª ed.)

- ❏ **V.V.A.A. , Resolución del conflicto, I y II. Programa para Bachillerato y Educación Secundaria. Bilbao, Mensajero, 2000.**