

El conflicto en el contexto escolar: una oportunidad para avanzar en el desarrollo

Sonia de Zubiría Samper
Ximena de Zubiría Samper
Instituto Alberto Merani

I. REFLEXIONES PRELIMINARES

Cuando se habla de conflicto o de crisis, suele pensarse en algo desagradable, incómodo, que despierta algo de rechazo a nivel social. Sin embargo, diversos investigadores han empezado a modificar la percepción de estos conceptos, encontrando en ellos la oportunidad para movilizarse, para transformar prácticas cotidianas que pueden impedir o afectar procesos saludables de relación social, en tanto se convierten en situaciones que hacen explícito lo implícito, que indican, no una problemática en particular sino un conjunto de ellas que se han ido anquilosando para convertirse en estilos de interacción que dificultan una y otra vez nuestra manera de comunicarnos y vincularnos a otros.

Tanto en el ser humano como en sus interacciones sociales se encuentran elementos de naturaleza conflictiva, es decir, tensiones entre fuerzas de igual magnitud pero en sentido contrario, aspecto que ha sido abordado desde la filosofía con su definición de hombre como ser principalmente racional - emocional. Por su parte, Freud introduce el concepto de instinto de vida y de muerte para explicar las pulsiones propias de la especie humana, conceptos que aún hoy, un siglo después, permanecen vigentes y que dan cuenta de la complejidad para comprender los vínculos sociales.

Aún conscientes de lo inevitable de los conflictos, con frecuencia se desestima el impacto que pueden tener si no se atienden o resuelven, pues conocer el significado que éstos tienen en las personas implicadas directa o indirectamente, puede resultar una tarea algo dispendiosa. Podemos aproximarnos a entender algunas de las interpretaciones que dan los hijos a los conflictos de sus padres, pero ¿disponemos de los recursos personales para evitar incluírnos afectivamente al tomar una postura determinada, contamos con palabras precisas para ayudarlos a comprender los factores que llevan a sus padres a disentir, romper, transgredir los límites?

En este sentido, resulta inaplazable abordar el tema de la solución y mediación de conflictos dentro del ámbito escolar. Por fortuna hoy en día se percibe en el contexto social general y en el discurso pedagógico un cierto desplazamiento hacia la convivencia escolar como un asunto y tema prioritario; articulado en algunas propuestas al currículo y a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Se han diseñado políticas sociales internacionales que plantean como prioridad favorecer el desarrollo de una cultura que pueda aprender a resolver sus propios conflictos. Tal como lo expresa el documento de La Organización de Naciones Unidas: "...Enseñando a la infancia las prácticas de paz y no violencia por la cual los niños aprenden a vivir juntos en paz y armonía que contribuye al fortalecimiento de la paz internacional y la cooperación, debe emanar de los adultos e instalarse en los niños."(citado por Alzate).¹

Desde los años 80 hasta la fecha, se han desarrollado un número amplio de investigaciones pedagógicas y sociales encaminadas a explorar factores asociados a algunos *síntomas sociales*, en especial, aunque no exclusivamente, evidenciados por parte de los adolescentes. Manifestaciones como la **depresión**, el **miedo**, el **suicidio**, el **homicidio** y en general acciones **violentas y el matoneo** en el contexto escolar, familiar y social; prendieron las alarmas de los adultos y nos llevan a cuestionar la formación que estamos dando a nuestro niños y jóvenes.

Las instituciones sociales - familia y escuela - son las llamadas a revisarse para comprender estos síntomas y tendencias culturales que están afectando a los jóvenes y niños, y, al parecer cada vez con mayor fuerza. Ampliar los contenidos a enseñar, preocuparse por la vida social, afectiva, empiezan a ocupar un lugar importante en las propuestas pedagógicas que favorecen la prevención y el mantenimiento de climas escolares en la búsqueda de interacciones sociales de carácter más dialogante, en donde los valores de respeto, libertad y solidaridad definen las relaciones que se dan en la convivencia.

Ortega, R. (2000) ha investigado por más de 20 años la convivencia escolar en España y cuenta con valiosos aportes para la comprensión de los conflictos. Ella define a la institución educativa como una *comunidad de convivencia* en la que se inscriben diferentes microsistemas sociales: estudiantes, profesores y familias, constituyendo así un espacio adecuado para analizar el fenómeno psicosocial de las tensiones en las relaciones humanas. Sugiere observar y contar con un esquema de referencia sobre la naturaleza y las

¹Alzate, R. (2000) "*Programas de Convivencia en el Ámbito Educativo: Enfoque Global de Transformación de Conflictos y Mediación Escolar*. Universidad del País Vasco, España.

funciones de las relaciones interpersonales en la institución para abordar los conflictos sociales.

Un aporte fundamental de sus investigaciones hace referencia a lo que se conoce como el **perfil de gestión social**, instrumento que permite conocer la vida social en cada microespacio social, registrar lo que habitualmente sucede y predecir lo que es posible que suceda en términos de relaciones de unos con otros. Es decir, describir y comprender cómo se configuran los procesos de comunicación, sentimientos, actitudes, valores, roles, estatus, en cada uno de los tres microsistemas relacionales.

A pesar de encontrar abundante investigación al respecto desde hace más de 30 años, la educación suele ser lenta para cambiar e incorporar los cambios que precisan aspectos de importancia, como lo es la vida social en la comunidad educativa. Esto explica, al menos en parte, el que aún persisten propuestas pedagógicas que no dan a la mediación de la interacción social un lugar prioritario por considerarlo un aspecto menos relevante que los aprendizajes de tipo académico y por desconocer el papel de la interacción social en el aprendizaje, aspecto que fue estudiado en profundidad por Vigotsky.

De esta forma, se pretende hacer una revisión que recoja las principales ideas que se han construido alrededor de los conflictos, localizándose de modo particular en el contexto escolar para plantear alternativas que se conviertan en oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo, no solo para el sujeto, sino para los colectivos.

II. TEORÍAS SOBRE EL CONFLICTO

a) El conflicto es inherente a las relaciones humanas

El conflicto hace referencia al proceso interactivo que se da en un contexto determinado en el cual entran en tensión dos o más partes que parecen tener metas, valores e intereses excluyentes. Así mismo, el conflicto no es algo puntual, es un proceso que tiene origen en las necesidades y a partir de este momento se produce un aumento de las tensiones. (Fissas, citado por Paris, S. 2005)²

Todo conflicto tiene diversos agentes que lo desencadenan o detonantes, dentro de los cuales el que ocupa el primer lugar es el **comunicacional**. Dentro de la

² Paris, S. (2005). *“La transformación de los conflictos desde la filosofía de la paz”*. Tesis doctoral

comunicación son frecuentes los malos entendidos, los que actúan como generadores de tensiones, a lo que se suma un distanciamiento progresivo o predominio de comunicación agresiva en la interacción social por parte de alguna o ambas partes; lo cual se incrementa y complejiza cada vez más, hasta llegar en algunas ocasiones a una incomunicación total. Fisher y Keasly (1997)³ estudiaron la forma como gradualmente se incrementa la falta de comunicación, en la dificultad para percibir las necesidades de los otros y un descenso en las intenciones de regular el conflicto por medios pacíficos y de forma positiva. Otro factor vinculado al aumento de las tensiones relacionales tiene que ver con **actitudes individualistas**, en donde el predominio de necesidades personales, no solo aumenta la situación conflictiva sino impide la adecuada atención a las mismas.⁴

Algo en lo coinciden los investigadores es en la necesidad de impedir que los conflictos se vayan haciendo cada vez más complejos, para lo cual se hace indispensable aprender a leer los primeros indicios de lo que podría convertirse en una situación de alta tensión. Es preciso identificar el momento en el que surge un conflicto para neutralizarlo o regularlo en la forma más adecuada, en lo posible, sin tener que hacer uso de la violencia

Para Lederach y Curle, A. (1998), citado por Paris, S.,⁵ los conflictos no son estáticos, son de carácter dinámico, dialécticos por naturaleza, lo que implica un movimiento que se ha descrito en cuatro estadios presentes en la mayoría de ellos:

ESTADIO	CARACTERIZACIÓN
CONFLICTO LATENTE	La gente no tiene conciencia de las injusticias producidas por el poder. El educador debe ayudar a aumentar la conciencia de las relaciones desiguales y la necesidad de restablecer la igualdad.
CONFRONTACIÓN	Al aumentar la conciencia de uno mismo y de las relaciones se hacen demandas para el cambio. Se necesita la presencia de defensores que ayuden al cambio. No hay conciencia del conflicto. Se expresa el conflicto.
NEGOCIACIONES	El cambio re-establecerá el poder de las relaciones. De esta forma se producirá un nuevo reconocimiento entre todos que aumenta

³ IBIDEM

⁴ Herrera, D (2001). *Conflicto y Convivencia en la Escuela Perspectivas*. Ed. Marín Vieco. Medellín. Colombia.

⁵ Paris, S. (2005). *“La transformación de los conflictos desde la filosofía de la paz”*. Pág. 86 .Tesis doctoral

	la participación. Hay un aumento de conciencia de la interdependencia
MANTENIMIENTO DE LA PAZ	La negociación y la mediación han reestablecido las relaciones. Hay un aumento de la justicia y las relaciones son más pacíficas

b) **El ser humano cuenta con instintos agresivos y amorosos – filiales.**

La historia de la humanidad da cuenta de la presencia de fuerzas encontradas que se necesitan y complementan. Por un lado, una lucha exacerbada del ser humano por destruirse mutuamente unos a otros y por el otro, unas fuerzas o impulsos hacia la vida que se sintonizan para construir símbolos compartidos, metas comunes, proyectos de cooperación colectiva.

Según Morin, E. el hombre ha vivido prácticamente siempre y guerra. “Desde los orígenes de la humanidad, la guerra ha sido una constante endémica, de clan a clan, de tribu a tribu, de pueblo a pueblo, de nación a nación. Civilizaciones enteras han asegurado su paz por medio de un permanente estado de guerra.”⁶

Resulta además curioso que los grandes conflictos de la especie no parecen dar cuenta de luchas ideológicas esenciales y existenciales sino de rivalidades imaginarias entre las partes implicadas que no se logran resolver. Así mismo, no tienen el mismo valor los distintos tipos de conflictos, por eso es importante revisar aquellos que aportan al desarrollo, pues a través de ellos se pone a prueba la creatividad, la imaginación, el riesgo y la duda como algo constructivo que nos obligan en cierto modo a ponernos afuera o al lado de la certeza, a romper los esquemas previos y rígidos que tuviéramos, nos hacen ver lo reducida de nuestra mirada previa, nos amplían los matices, los colores y el espectro para ver la vida; nos sacan del escepticismo o nos lo afianzan aún más pero con mejores argumentos o nos hacen definitivamente transformarnos totalmente en nuestras formas de ser personas.

Por otro lado, coexisten deseos y **motivaciones conscientes e inconscientes** en las interacción, lo cual hace que ante una misma persona en una misma situación puedan existir intencionalidades contrarias y diversas, donde el inconsciente nos lleve al mismo tiempo querer y no querer algo. Resulta natural sentir rabia, deseos de venganza, odio, con ciertos matices (como cuando se dice ante algo negativo que le pasa a una persona yo no es que me alegre, pero siento

⁶ Morin, E. (2003). “*El hombre y la muerte*”. Ed. Kairós, Barcelona, España

un fresco). Por la constitución psíquica del ser humano no es tan cierto eso de que hay amar al prójimo como a sí mismo.

En cualquier relación se pasa fácilmente del amor al odio y el otro se vuelve el más tremendo perseguidor, se mueven los ejes imaginario y simbólico y uno siente vergüenza cómo estoy enfrascado en esta guerra a muerte con el otro.

Desde el punto de vista colectivo, “Una Sociedad mejor es aquella que es capaz de tener mejores conflictos, de conocerlos y de contenerlos. De vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos. Que sólo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra y maduro para el conflicto es un pueblo maduro para la paz” (Zuleta, E.).⁷

c) La historia de nuestra vida es en gran medida la historia de nuestros conflictos

Se podría afirmar que vivimos en un permanente conflicto. Las experiencias se van resolviendo, en gran medida, a partir de la solución de las tensiones con los otros, empezando por los padres, los hermanos, los compañeros, profesores. Vamos definiendo una manera particular de relacionarnos y con ésta enfrentamos las posteriores confrontaciones que la vida nos depara. Si no hemos logrado atender y solucionar adecuadamente experiencias previas, la tendencia es a repetirlos y de estas insatisfacciones se derivan otros conflictos, creando modelos, a veces, poco efectivos en la búsqueda de las relaciones sociales más armónicas y equilibradas.

Si lo que predomina en nuestra posición frente al conflicto es la búsqueda de respuestas, preguntas, alternativas, revisar las decisiones previas que hemos tomado el conflicto, esta actitud actuará como motor para el desarrollo. Por el contrario, si nos inmovilizamos, nos desesperanzamos nuestro proceso avanzará a ritmo más lento o podrá incluso detenerse o desacelerarse, dado el mayor desgaste emocional en relación con la comprensión y aprendizaje que podemos lograr a nivel cognitivo del conflicto. Es decir, una posición extremadamente emotiva ante el conflicto, no solo no contribuye a la solución del conflicto sino que afecta el desarrollo. El conflicto puede ser motor de creación, de búsqueda solamente si el sufrimiento emocional y la energía emocional que nos consume es manejable para la persona; de lo contrario, si permitimos que las emociones nos obstaculicen nuestros análisis de la situación tenderán a ser poco reflexivos y limitados a la situación coyuntural. El pesimista lo será aún si tiene todas las cartas a su favor y si no tiene conflicto, lo inventará.

⁷ Zuleta, E. (2001). “Elogio de la Dificultad y otros Ensayos.” pág. 73. Fundación Estanislao Zuleta. Cali. Colombia

Que predominen en un momento de la vida de una persona o de un grupo, posiciones reflexivas, elaborativas, creativas no surge por casualidad sino se encuentran ligados a la historia personal y colectiva del individuo y del grupo; a su historia de vínculos y a las posiciones subjetivas y éticas de cada uno en conjugación con las de los otros.

Lo que es histórico genera una serie de huellas o marcas en las personas. Las experiencias previas determinan posiciones subjetivas que en forma consciente o no se tienden a asumir en forma repetida ante situaciones y contextos diferentes; es decir aparecen en otros contextos, con otros contenidos y otros personajes, pero las posiciones subjetivas que reflejan son las mismas.

d) Las tensiones propias de los conflictos despiertan ansiedad

Cuando entramos en conflictos con el otro, suele surgir la angustia porque nos movemos hacia un lugar de incertidumbre, un punto de fragilidad con relación a nosotros mismos que se manifiesta en nuestra interacción con el otro.

Durante el conflicto predomina en nosotros un punto de cierto enajenamiento en la lectura que yo hago del otro, cierta miopía, se hace una mirada fragmentada del otro y de la realidad, lo cual a su vez despierta ansiedad, creando con ello un círculo vicioso: a mayor conflicto, mayor ansiedad ya mayor ansiedad, mayor conflicto.

Siempre hay algo del orden de entrar en el juego del otro cuando surge un conflicto. Es lo que en el lenguaje popular se denomina para pelear se necesitan dos. Lo cual significa que hay quien provoca, estimula el goce del otro y quien se deja provocar, porque hace una interpretación de la posición del otro a la cual atribuye una intencionalidad negativa por ejemplo. Ej: "Yo le pegué pero es que noté que no le importaba lo que él me había hecho a mí."

e) Los acuerdos y sistemas de justicia favorecen las relaciones sociales

En contextos donde se cumplen los acuerdos colectivos y las normas establecidas tienden a presentarse menos conflictos entre iguales. En los espacios sociales en donde predomina la creación, el interés propio, la motivación y metas compartidas, los conflictos que se presentan suelen resolverse en la perspectiva del aprendizaje colectivo.

Un clima o contexto en el cual predomina la ausencia de límites o el exceso de límites al punto de volverse restrictivo con relación a la libertad personal y al bien colectivo, favorece el conflicto.

En el primer caso, se favorece que cada individuo o persona trate de imponer su propia ley o norma; luego el resultado será la unión de caprichos y arbitrariedades individuales que actúan como eje de la interacción; lo cual generaría tensiones continuas ya que en cada situación se estaría inventando una nueva norma. No hay nada predeterminado, luego todo vale y todo es susceptible de volverse a replantear y a reglamentar.

Al contrario, si el contexto es excesivamente normatizado, de entrada generará resistencia hacia la norma, la cual estará establecida desde el exterior. Es posible que no se hagan visibles los conflictos, pero posiblemente habrá más implícitos para los adultos.

Respecto al sistema de justicia, según lo señala Corina, A., lo más importante no es disminuir la tensión psicológica, sino que la solución que se ofrezca a los conflictos se enmarque dentro del sistema de justicia⁸ *“No se trata solo de encontrar soluciones para los conflictos sino de encontrar soluciones **justas** para los que se encuentran implicados porque las relaciones humanas se producen entre sujetos que, aún antes de saberse en confrontación, se reconocen mutuamente como seres humanos. Sin ese reconocimiento mutuo, nadie aprende a saberse persona. Educar en ese mutuo reconocimiento, educar en la consideración de todas y cada una de las personas como seres que aspiran a una vida digna y plena y merecen lograrla, es el procedimiento infalible para orientar las estrategias de resolución de conflictos en el sentido de la justicia”* (Pág. 151).

f) Un bajo nivel de competencias sociales afecta la atención a los conflictos.

1. **Baja Asertividad:** Hablar de forma poco contextualizada, en donde el otro se siente atacado, de alguna forma provoca la agresividad y la defensa de los otros. No saber poner límites al otro cuando se sobrepasa.
2. **Baja empatía:** Dificultad para ponerse en el lugar del otro desde el punto de vista de las ideas, pero especialmente de los sentimientos. No saber leer qué hay en cada persona detrás de la agresividad o prepotencia que muestra qué fragilidades o debilidades tiene en sus necesidades o deseos.
3. **Prejuicios** y creencias negativas de los otros con relación a sí mismo. Estar a la defensiva, prevenido ante cualquier cosa que haga el otro pensar que tiene una intención en contra mía. Dificultad para perdonar.
4. **Impulsividad y bajo autocontrol**
5. **Inflexibilidad**

⁸ Cortina, A. (2000). *“Educación en valores y responsabilidad cívica”*. Editorial El Búho Ltda. Bogotá, Colombia

III. EL CONFLICTO A NIVEL ESCOLAR: PROPUESTAS PEDAGÓGICAS

Como se ha mencionado, las relaciones humanas se caracterizan por ser de naturaleza conflictiva, en tanto co-existen fuerzas contrarias que nos movilizan tanto a crear como a destruir, a aproximarnos a los demás, como a defendernos de ellos, a estar en consenso, pero también a disentir de las ideas, propuestas, juicios de valor, etc. En ese sentido, en todos los contextos sociales encontraremos diversas manifestaciones de conflictos, dentro de los cuales el que se presenta entre compañeros ha empezado a desplazar en frecuencia, las tensiones propias de la relación escolar entre maestro y estudiante.

De las propuestas pedagógicas para abordar los conflictos algunas se han localizado en la atención de las problemáticas entre los compañeros del aula de clase y otras, enmarcadas dentro de enfoque escolar global o escuela pacificante, han ampliado la mediación de conflictos hacia toda la comunidad educativa logrando así un mayor impacto en el clima de convivencia y en el desarrollo de los estudiantes, así como de toda la comunidad.

Desde la infancia es posible aprehender a solucionar conflictos y por lo tanto es deseable enseñarlo desde la familia y la escuela. Cambiar la percepción social que asocia el conflicto como algo desagradable e insuperable será la primera tarea a desarrollar. Una propuesta pedagógica en este sentido tiene como propósito llevar a los niños a asumir posturas frente a la vida más amplias y visualizar el conflicto como algo que puede llegar a beneficiarlos como personas, donde se pueda en cierta forma tomar distancia de algunos aspectos de la historia para re-significarla con nuevos elementos; y que a través de la lectura e interpretación de un conflicto particular puedan entender cómo funciona la sociedad en general en unos aspectos específicos.

Sería prioritario enseñar a los jóvenes no solo a aprehender, sino a desaprender y desprenderse de posiciones que históricamente se han venido asumiendo. Así mismo se trataría de enfatizar en que cada adulto en sus interacciones con los jóvenes tenga presente su propia historia y las **posiciones inconscientes** que ha asumido frente a la vida y al conflicto, porque eso tenderá a repetirse. El profesor necesita ponerse un filtro para no involucrarse en conflictos con los estudiantes que de alguna manera le recuerdan o le reviven su propia historia.

Por su parte, los estudiantes que en forma inconsciente transfieren en la figura del profesor situaciones que han vivido previamente con otras personas, especialmente con sus padres y hermanos, tenderán a asumir en el contexto escolar los mismos roles que han asumido en el contexto familiar.

a) El conflicto como vía para avanzar en el desarrollo

El propósito no es solo resolver el conflicto, disminuir las tensiones y alcanzar el alivio emocional. De hecho, hay conflictos que no tienen solución. Inclusive en algunas ocasiones puede ser mejor no resolverlo. Lo importante es identificar cuáles son las dinámicas de interacción implícitas que hay detrás de los conflictos, cuáles son los ideales sociales prevalecientes, las necesidades insatisfechas, los vacíos y habilidades consolidadas que se pueden leer de los estudiantes en su desarrollo individual y colectivo. Los conflictos que viven se convierten de este modo en una vía para acceder y conocer las interacciones sociales, los valores que circulan en los grupos.

En el contexto escolar se observan diversas situaciones de conflicto entre compañeros que cuando no se logran resolver, o se resuelven de forma parcial e insuficiente, en cierta forma paralizan las dinámicas subgrupales y grupales, detienen el desarrollo de las dinámicas y debilitan los procesos de maduración que se propician en los colectivos.

Pero así mismo, frente a estas situaciones de tensión o conflictivas, se puede observar que con una mediación de otros estudiantes o en ocasiones con una mediación del profesor en forma oportuna y precisa se logra no solo resolver el conflicto de una manera práctica, sencilla y reflexiva por parte de los estudiantes; sino que se logran amplias ganancias desde el punto de vista del aprendizaje de los estudiantes, logrando lo que señala Pichón Riviere para transformar los obstáculos en facilitadores y así mismo en aprendizajes.

Sin embargo, no es suficiente con enseñar a los estudiantes estrategias para que sean mejores mediadores de conflictos, aunque esto es muy importante y lo requieren en su vida cotidiana en todos los contextos en los que se mueven, sino debe buscarse una forma de trascender en los aprendizajes de allí derivados. De lo contrario, se corre el riesgo de reducir el conflicto a algo situacional, coyuntural que se logra resolver de modo particular, pero no general

Una mirada del conflicto desde un espectro más amplio desde el punto de vista de cómo se van constituyendo las subjetividades en cada persona podría ser interesante tanto para conocer lo que deja ver el conflicto de lo que pasa al interior de la persona, lo que permite conocer de las dinámicas de interacción grupal, lo que aporta al seguimiento del **desarrollo cognitivo, afectivo, social y valorativo** de una persona y cómo actúa en determinados momentos

transformándose en un medio fundamental para el desarrollo del niño y del joven a nivel individual y colectivo en éstas mismas dimensiones.

A nivel evolutivo parecen existir unas constantes en cuanto al tipo de conflictos que se presentan, a lo que reflejan del interior de las personas, de su estructura valorativa, y a las dinámicas grupales y de interacción con el otro en las cuales se hayan inscritos, en las cuales surgen, se mantienen y se desarrollan los conflictos; pero también en el contexto escolar se observan claras diferencias en los motivos, tipos de conflictos, posiciones asumidas, valores, actitudes, ideales que se ponen en juego en los conflictos predominantes en cada etapa evolutiva.

Identificar estas constantes y variantes del desarrollo puede ser una base importante para crear una propuesta pedagógica que sea específica con relación a las distintas etapas evolutivas; así como conocer los aspectos que no están asociados a la etapa evolutiva sino que siendo estructurales al ser humano lo trascienden y en cierta forma lo superan.

b) Intervenciones Pedagógicas: El conflicto como un Pretexto para Jalonar el Desarrollo

Profesores y psicólogos trabajando en forma integrada pueden lograr muy buenos resultados no solo desde el punto de vista de la prevención, la resolución de conflictos, sino en el propósito de potenciar el desarrollo de los estudiantes a partir de los conflictos como pretexto para conocer las dinámicas escolares, las formas de interacción, las formas que utilizan para excluir a sus compañeros, entre otras prácticas cotidianas.

La mejor de las intervenciones tiene que ver con aspectos de carácter preventivo al crear un clima de convivencia respetuoso y justo. De esta forma es posible disminuir la presencia de conflictos potenciales o atenderlos oportunamente. Es preciso insistir en una pedagogía preventiva para la resolución de conflictos que involucre en primera instancia a los profesores y también a los mismos estudiantes como mediadores de conflictos de sus compañeros o estudiantes de otros grupos, de tal forma que se puedan generar aprendizajes importantes para sí mismos y para los otros al avanzar en los niveles de comunicación y actuación asertiva en comunidad.

La mediación de conflictos y la resolución de conflictos por parte de los propios estudiantes o de terceros, puede obtener un impacto importante en la comunidad educativa pero especialmente desde el punto de vista de la asertividad, no desde el desarrollo en sus diferentes esferas (social, emocional, valorativo, actitudinal); esto implica un trabajo sistemático, intencionado de mediación de los adultos.

Cuando se trata de hacer intervenciones más profundas en situaciones conflictivas que llevan tiempo sin atenderse y que por lo tanto se han venido complejizando gradualmente, donde hay elementos grupales y de la historia personal que hacen poco modificables las posturas de las partes intervinientes lo más indicado es realizar la mediación por parte de un adulto, ya sea el coordinador de curso o los profesores que tengan un vínculo cercano con los estudiantes y personas del equipo de psicología de la institución.

El siguiente cuadro presenta un resumen de dos niveles básicos de intervención a nivel institucional en mediación de conflictos entre estudiantes.

Niveles y Metas de La Intervención	Propósito	Tipo de Conflictos	Intervención Preventiva
Nivel 1: Prevención	Cultura Pacífica Clima Escolar de Convivencia Respetuoso, Justo y con Comunicación Asertiva	Ocasionales Reactivos Situacionales	1. Programa consolidado de Formación en Valores y Actitudes a nivel Institucional 2. Entrenamiento en Comunicación y Actuación Asertiva a toda la Comunidad 3. Diagnósticos con Instrumentos y Mediación Permanente de las Dinámicas Grupales 4. Mediación de los principales conflictos que se presenten en la perspectiva del Desarrollo
Nivel 2: Intervención Terapéutica	Potenciar el conflicto para El Desarrollo Emocional Colectivo e Individual	Con Historia Repetitiva -En el Tiempo -En los personajes -Cambio de escenarios o de Roles pero se	1. Intervención en subgrupos vinculados al conflicto en la perspectiva de hacer una lectura más allá del otro y de sí mismo desde cuáles son sus deseos, necesidades y fragilidades más allá de lo que manifiesta

		mantiene el mismo tipo de conflicto	2. Lectura de qué de la dinámica de la sociedad refleja este conflicto y cada uno qué posiciones asume más allá del conflicto en particular
--	--	-------------------------------------	---

B.1. LINEAMIENTOS PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS : DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL MEDIADOR

El profesor como mediador de Conflictos en la perspectiva del Desarrollo, requiere profundizar en Competencias de Tres Tipos. A continuación se presenta un panorama general del enfoque pedagógico de éstas. (Se recomienda remitirse a la bibliografía sugerida para profundizar en estos aspectos).

A. COMPETENCIAS VALORATIVAS

La institución escolar debe garantizar un clima de convivencia escolar saludable, lo cual se convierte en una dimensión preventiva, desde el punto de vista del surgimiento del conflicto. Ello implica conformar grupos de directivos que lideren una propuesta para cuidar el clima escolar, lo que implica procesos de capacitación amplia y rigurosa en el tema del conflicto, mediación del conflicto y el desarrollo del niño y del adolescente. A partir de este grupo se capacitaría a los profesores para que apoyen los aspectos curriculares y de mediación en el aula, estudiantes y padres que puedan apoyar en la resolución de conflictos que surjan en forma espontánea, jornadas de mediación de conflictos que se realicen a nivel institucional y en general que jalonen la dinámica de la institución hacia la mediación y no hacia el conflicto.

Para lograrlo se requiere como punto de partida que la institución educativa realice a través de instrumentos específicos una lectura-evaluación de las **dinámicas de los grupos** de forma periódica – 2 veces al año - pues es en el contexto del grupo surgen conflictos y se requiere una mediación, una intervención pedagógica permanente con una intencionalidad y unos mecanismos o estrategias específicas.

Al respecto, hay estudios interesantes que han evidenciado enormes cambios en las dinámicas, metas, liderazgos que se presentan en los grupos, según la etapa evolutiva de la que se trate y cómo un individuo puede desempeñar un rol completamente diferente en un grupo que en otro según la relación del individuo con esa determinada dinámica grupal.

Se trata de evaluar desde la perspectiva de los jóvenes, la forma como ellos perciben sus estilos de interacción y generar procesos de autorregulación del grupo con relación a sí mismo. Esto es fundamental, ya que el control frente a la agresividad o la violencia del grupo no puede ser exterior al grupo. Es necesario enseñarle al grupo a intervenir y censurar la agresividad, la violencia, así como

favorecer y propiciar el respeto, la tolerancia y demás valores que favorezcan al mismo tiempo el bien personal y el colectivo.

Como lo señalara Piaget, la posición o actitud que asuma el adulto con relación a determinadas actitudes morales del niño y del joven es determinante con relación a la forma como el niño y los jóvenes interiorizan los valores, las normas morales y los principios éticos. Si los jóvenes observan que el adulto no interviene el irrespeto, la crítica a la esencia del ser o la agresividad injustificada ante determinados compañeros, ellos interpretarán que éstas se encuentran permitidas y avaladas socialmente y lo van a ir incrementando, sobrepasando cada vez más ese límite de respeto hacia el otro, se va multiplicando el irrespeto en forma geométrica.

Esto es lo que explica en gran medida, el rechazo social injusto hacia determinados compañeros; el aumento del irrespeto y agresión entre compañeros y el matoneo. Si la agresividad no es parada por el contexto inmediato a tiempo, se vuelve una bola de nieve.

Es necesario crear una cultura en la cual sea claro para todos que hay una ley por encima de cada uno, que regula las interacciones, que existen unos **pactos colectivos** y que esos acuerdos hay que cumplirlos, pues de lo contrario deberán asumir sus consecuencias.

B. COMPETENCIAS COGNITIVAS

Un prerrequisito para ser un buen mediador de conflictos es la independencia afectiva, lo cual implica evitar involucrarse emocionalmente, asumir una posición más cognitiva que emotiva, un análisis racional de la situación. La principal falla es el enganche emocional del mediador, el cual impide hacer una lectura relativamente objetiva de la situación conflictiva. De allí la necesidad de apoyarse en personas relativamente neutrales para que puedan conocer la situación sin que ésta los afecte emocionalmente y con ello tomen las decisiones más adecuadas para las partes.

El ocasiones, el mediador por diversas razones (consciente o inconscientemente) puede vinculase al conflicto en forma emotiva y no racional, de modo que no solo no ayuda en la resolución del conflicto sino que entra a ser una parte más del mismo conflicto aumentando con ello la complejidad del mismo. Esto puede suceder cuando el mediador se identifica con alguna de las partes del conflicto, si la situación le recuerda alguna experiencia previa o de alguna forma lo moviliza emocionalmente, puede ser por sus creencias, prejuicios o concepciones. Desde esta posición es poco probable hacer un proceso de mediación adecuado pues en mediación de conflictos es indispensable que el mediador pueda tomar la distancia suficiente para alcanzar a ver el conflicto con toda su nitidez y profundidad necesaria pero no tan lejos como para no ver el conflicto.

Cuando el mediador hace un manejo emotivo del conflicto, asume una posición desde la cual juzga, opina, culpabiliza, estigmatiza, rechaza, genera culpa, sentimiento de ser maloso y sensación de impotencia al niño o al joven y no le aporta aspectos positivos desde el punto de vista de su desarrollo.

Cuando el adulto estigmatiza como problemáticos o conflictivos a determinados subgrupos, el resto del grupo se siente autorizado para hacer lo mismo, y los propios estudiantes señalados por el adulto se van creyendo la idea y van haciendo una lectura de sí mismos como problemáticos. Cuando un adulto rechaza consciente o inconscientemente a un estudiante o un determinado estilo de estudiantes, sus compañeros también lo hacen (incorporan los valores del adulto). En esta posición falla la neutralidad del mediador y éste pasa muy rápido o no aborda lo esencial, los motivos, el o los desencadenantes, la historia del conflicto, haciendo un manejo muy superficial e inmediateista a la situación y posiblemente la única mediación se limite a un regaño o castigo para el grupo.

Por el contrario, cuando el mediador puede asumir una posición o rol neutral y genera reflexión, sabe escuchar, formula preguntas pertinentes, hace explícito lo implícito, logra modificabilidad en sus estudiantes.

Asumir una posición cognitiva implica interpretar lo que acontece, diferenciar cuál es la parte de cada uno en lo que acontece y que cada uno descubra en qué falló para ser parte del conflicto. Le plantea diversas alternativas para continuar desarrollando en sí mismo y en los otros eso que le hace falta y lo lleva a tomar conciencia de las ganancias personales y colectivas de desarrollar eso que le hace falta, sea en su desarrollo social, valorativo o emocional.

c. COMPETENCIAS PRÁXICAS

Con frecuencia los conflictos se atienden de modo coyuntural, en el momento de la confrontación, sin una lectura posterior de los mismos. Se ha observado los beneficios de transformar el conflicto en generador de procesos, impugnador de verdades y organizador de propuestas, lo cual implica llevar a profesores y estudiantes para que a través del conflicto se movilicen hacia el **pensamiento dialéctico**, el cual incluye el principio de la incertidumbre, que se contrapone a la mirada dicotómica - extremista- basada en unos pocos aspectos y relativas certezas.

Es decir, se trata de ampliar la idea de que existen verdades absolutas – mirada excluyente - y comprender la realidad de modo más incluyente, lo cual implica tener en cuenta diferentes matices, que puedan hacer lecturas dialécticas y no dicotómicas de la realidad. Como lo plantea Herrera, D. es necesario “Revisar la esfera de su yo que ha decidido entrar en el terreno de la duda. Ya que el conflicto introduce una forma ambigua que me saca de mis verdades, me abre una dualidad y acepta la incertidumbre como condición del crecimiento. Lo más difícil, nosotros que siempre hemos aprendido a ganar o a perder, es tener la capacidad de asimilar que la respuesta nueva no está en una de las dos cosas,

sino en la disputa y en la manera como se ha construido la duda sobre los lugares aparentemente claros, donde no se gana o se pierde, sino se aprende y se construye”⁹

Otro propósito es favorecer los **debates** de tipo ideológico, filosófico, social, de ideales de vida y darles prioridad desde el punto de vista de la Mediación Pedagógica que los profesores realizan para jalonar el desarrollo de los estudiantes.

Se pretende:

- Llegar a un relativo equilibrio o cercanía posible entre las **necesidades e ideales individuales y colectivos**
- Pasar de la **rivalidad y lo competitivo** hacia lo **cooperativo** o por lo menos a quitarle peso. No ubicarse en el plano del ganar o perder, sino dar una respuesta nueva en la cual se trata de favorecer el aprendizaje individual y colectivo, así como la construcción. Si hay tanta facilidad en medio del conflicto para identificar las debilidades y fragilidades del otro, así mismo se puede promover en los jóvenes una vez tengan una menor carga emocional contra el otro, la búsqueda de las fortalezas - propias y de los otros - y las formas como se podrían cooperar.
- Cambiar la **concepción de poder**. En donde no se trata de que alguien en particular tenga o no la razón, sino de llegar a construir colectivamente mejores ideas o desarrollar mejores acciones retomando de cada uno sus mejores aportes y procurar que predominen concepciones donde el poder sea más el de la argumentación, la reflexividad, la flexibilidad, la complementariedad y el trabajo en equipo sean lo fundamental. No confundir lo real con las interpretaciones que hacemos de lo mismo; entender que podemos tener vacíos en la forma como interpretamos y que las demás personas nos pueden aportar elementos importantes.
- Romper el **mito de que el desacuerdo** genera enemistad. Hemos ido construyendo en torno a nuestras verdades, certezas a las cuales debe adherir todo el grupo humano que está cerca de mí y cuando alguien del grupo cercano establece diferencias con nuestros puntos de vista o avanza hacia construcciones diferentes, sentimos en el campo de la emoción, una especie de ruptura mediante la cual el otro se está marchando y de que traiciona la lealtad del grupo, estableciendo en nosotros un terror a la diferencia de los próximos.

“Es necesario entender que el desacuerdo es un instrumento de crecimiento y que en el campo de lo humano, el desacuerdo es signo vital de la diversidad

⁹ Herrera, D. (2001). **Conflicto y Convivencia en la Escuela Perspectivas**. Ed. Marín Vieco. Medellín. Colombia.

que nos enriquece y nos libera de las pretensiones de poder y dominación en la esfera social e individual sobre los otros”.¹⁰

SÍNTESIS DE LAS COMPETENCIAS DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS

VALORATIVAS	COGNITIVAS	PRÁXICAS
Da un valor a la Palabra, los pactos colectivos y establece consecuencias	Asume una posición más cognitiva que emotiva	Plantea estrategias de mediación acordes con el desarrollo moral y afectivo de cada ciclo evolutivo
Límites y Normas de Convivencia: No permite el irrespeto ni lo injusto en la Interacción Social	Análisis va De lo Particular a lo General y Universal	Rivalidad vs. Cooperación y Solidaridad
Conoce la percepción de los grupos sobre sus propias dinámicas e interviene permanentemente	Genera reflexión, diferencia el compromiso de cada parte, plantea alternativas	Cercanía entre Necesidades Individuales y Colectivos
Hace explícitos los valores que están en juego	Poder de la Argumentación Flexible, Móvil y de Pensamiento Dialéctico	Interviene las dinámicas de agresor, víctima, espectadores
Genera responsabilidad individual y colectiva y consecuencias ante los actos (vs. Culpabilizar) Y Control Social	Jalona el razonamiento moral que hay detrás de las acciones	Propicia una Comunicación Asertiva

¹⁰ IBIDEM, pág 23.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, R. (2000) "Programas de Convivencia en el Ámbito Educativo: Enfoque Global de Transformación de Conflictos y Mediación Escolar." Universidad del País Vasco.
- Ausubel, D, y Sullivan, E. (1989) "El Desarrollo infantil" . Tomo II, Editorial Paidós. México
- Cortina A, (1998). "Ciudadanos del Mundo." Editorial Alianza, España.
- Cortina, A. (2002). "Educación en valores y responsabilidad cívica". Editorial El Búho Ltda. Bogotá, Colombia
- De Zubiría, S; De Zubiría, X. y Guarín, L.S. (2002). "Una propuesta para la formación valorativa: La experiencia del Instituto Alberto Merani". I.A.M., Bogotá, Colombia.
- De Zubiría S y cols. (2000). "El Rechazo en la Cultura Escolar." Tesis de Grado Universidad El Bosque. Especialización en Orientación Escolar. Bogotá. Colombia.
- De Zubiría S, Pinilla A y González C, (2007) "Dinámicas Grupales y Factores asociados al liderazgo y al rechazo." Instituto Alberto Merani. Tesis de Grado.. Investigación publicada en la página web www.institutomerani.edu.co
- Herrera, D. (2001.) Instituto Popular de Capacitación de la Corporación de Promoción Popular. Conflicto y Convivencia en la Escuela Perspectivas. Ed. Marín Vieco. Medellín. Colombia.
- Lacan J, (1960) Seminario la Ética del Psicoanálisis. Ed. Paidós. Argentina
- Lewis. () "Convierta sus problemas en oportunidades"
- Morin. E. (2003). "El hombre y la muerte". Ed. Kairós, Barcelona , España
- Paris S, (2005). "La Transformación de los Conflictos desde la Filosofía de la Paz." Tesis Doctoral. Universidad Jaime I de Castellón de la Plana.

- Ortega, R. (2000) "Educación y Convivencia para Prevenir la Violencia." Editorial Antonio Machado Libros. Madrid, España
- Piaget J, (1974). "El Criterio Moral en el Niño". Editorial Fontanella, Barcelona España
- Pichón Riviere E, (1990). "Enfoques y Perspectivas en Psicología Social." Ediciones Cinco. Argentina
- Zuleta, E. (2001) "Elogio de la Dificultad y otros Ensayos". Cali, Colombia. Fundación Estanislao Zuleta.

ANEXO 1

Enfoque Escolar Global o Escuela Pacificante	Conflictos entre Estudiantes
Transversal: <ul style="list-style-type: none"> • Profesores-Estudiantes • Estudiantes • Profesores, padres y directivos 	Horizontal
Mejoría del Clima Escolar: resolución dialogada, consensuada, pactada de conflictos por los diversos actores	Reactivo
Utilización del Currículo: Propósitos y contenidos de resolución de conflictos incluidos en el currículo	Manejo de las Crisis en situaciones específicas de conflicto
Aula Pacífica: El profesor gestiona clima respetuoso y cooperativo.	Puede no alcanzar a dimensionar algunos aspectos de la dinámica institucional que generan o no solucionan conflictos
Resolución de conflictos entre compañeros	Más que evitar disrupciones se trata de dotar a los estudiantes de mayores herramientas y transformar la sociedad

Enfoque Escolar global
-Integra la resolución de conflictos en el Funcionamiento general de la escuela -Ambiente de Aprendizaje Cooperativo -Formación directa y práctica en Habilidades y procesos de Resolver Conflictos -Sistemas de Gestión de aula de la escuela no coercitivos -Integración de conceptos, habilidades y actitudes de resolución de conflictos en el currículum académico (Alzate R, 2, pág. 8)