

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, UN DESAFÍO PARA LA EDUCACIÓN ESCOLAR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

THE RESOLUTION OF CONFLICTS A CHALLENGE FOR THE SCHOLASTIC EDUCATION IN THE SOCIETY OF THE INFORMATION

Marcelo Arancibia Herrera
Profesor de Historia y Geografía
Magíster en Educación.
Universidad Austral de Chile
marceloarancibia@uach.cl

Resumen

Este artículo describe una visión para trabajar los conflictos en la escuela en el contexto de un mundo en mutación, el cual imprime nuevos desafíos a los profesores, entre ellos enseñar a sus estudiantes a ser mejores personas y a convivir en un sistema competitivo y agobiante. Desde el paradigma de la complejidad se presenta la Conflictología como instancia positiva de tratamiento de conflictos abordándolos pedagógicamente, sin ocultarlos “bajo la alfombra” como ocurre en la mayoría de nuestras aulas.

Palabras claves: Conflictología, Resolución de Conflictos, práctica pedagógica.

Abstract

This article describes a vision to work the conflicts in the school in context of a world in mutation, which prints new challenges to the teachers among them to teach to its students to be better people and to coexist in a competitive and exhausting system. Since the paradigm of complexity is presented as a positive Conflictology treatment conflicts without addressing pedagogically hide “under the carpet” as is the case in most of our classrooms.

Key words: Conflictology, Resolution of Conflicts, pedagogical practice

1. Introducción

La dicotomía con la cual se tiñen las relaciones “Globalización – Identidad” o “Pluralidad – Uniformidad”, presentes en el debate público, político e ideológico del inicio de la era de la información provocan y sugieren una serie de cuestiones al ámbito educativo formal.

Estas cuestiones en el artículo se presentan como desafíos a los ambientes escolares, en los siguientes elementos:

1. Necesidad de educar para una identidad que acepte lo diverso como un otro complementario y no antagónico.
2. La visión de aprender a vivir con el conflicto como suceso inherente a nuestro desarrollo social.

3. La construcción de un sujeto-profesor responsable, con posicionamiento y que enfrente cuestiones que conllevan en sí gérmenes de posibles conflictos.
4. Crear sujetos colectivos, críticos y autónomos en/con la acción reflexiva.

Estos puntos serán tratados en el escrito con el propósito de trazar líneas para una práctica pedagógica que atienda al conflicto y desde allí recurrir a mediaciones educativas como elemento natural del proceso de enseñanza-aprendizaje y no sólo ante “patologías” sociales o eventos tan sólo en cuanto estos ocurran. Supone por tanto, una actitud permanente del docente y la Unidad Educativa en su conjunto.

Siguiendo a R. Flecha (2001), la propuesta se centra en concebir la escuela como comunidad de aprendizaje y dentro de éstas a los sujetos que la construyen como grupos interactivos. Esta tendencia avanza desde los modelos que entienden la mediación como estrategia disciplinaria (verticalista) hacia aquellos que la ven como instrumento comunitario (horizontal).

2. Complejidad y Conflicto

Uno de los tres principios expuestos por Morín en su pensamiento de la complejidad, es el dialógico, que une dos principios o nociones antagónicas que, aparentemente, debieran rechazarse entre sí, pero que son indisolubles en la comprensión de una misma realidad ya que la antípoda de una verdad no es el error sino tan solo una verdad contraria (González 2000).

Este principio tendrá interesantes implicancias en nuestro trabajo, pues supone en sí mismo la presencia del conflicto; además, le sitúa como elemento dialéctico fundamental del devenir humano. Tradicionalmente, el error, lo distinto, lo divergente, se configura como contrario, opuesto, posición irreconciliable, cuestión que cambia con este principio al entender en la alteridad a quien posee su verdad, compatible e incluso complementaria con la de otro.

En las pedagogías tradicionales se forma a los maestros para trabajar con la verdad, lo comprobable, la certeza, lo dictaminado por la autoridad científica como dogma. Demás está ahondar en la superación de este modelo de formación.

Con el tiempo, surge una perspectiva que pretende cambiar esta mirada dogmática y objetivista por una más abierta y subjetivista, donde en contrario se educa a partir del error; es decir, se reconoce al otro como un sujeto en formación (incompleto) con sus preconcepciones o conocimientos previos y desde estos se les “educa” en lo “correcto”, por tanto, se parte de la base que aquello adquirido desde la experiencia de vida es un error, o sea una equivocación. En esta perspectiva, aunque más velado, sigue primando el imperio de la ciencia y el peso de una tradición racional, sustentada en el método científico y reproducida en el currículo prescrito de nuestros sistemas escolares.

En el último tiempo, y en consecuencia al principio dialógico expuesto en la teoría de la complejidad por Morín (2003), surge una tendencia pedagógica que entiende y acepta los posicionamientos y perspectivas del otro/sujeto en formación tan válidos como una verdad científica, en tanto se encuentran basados en su experiencia; entenderlas como verdades contextuales cambia la perspectiva y orienta el trabajo pedagógico hacia la revelación de dichas verdades para construir a partir de ellas un entendimiento holístico de los fenómenos estudiados incorporando al comprender colectivo, la intersubjetividad como dimensión co-construida desde lo uno y lo múltiple. desde y con la tradición científica, con lo cultural hegemónico, con lo emancipatorio autóctono, todo ello en un interesante y complejo ejercicio integrador de posicionamientos, experiencias, ejemplos, principios y teorías. En definitiva donde el acto relacional estudiante/estudiante/profesor sea a su vez lo educador y lo educable sin fronteras ni márgenes que inventen disyunciones inquebrantables.

Lo señalado promueve en la acción educativa autoproducción y autoorganización, elementos esenciales del principio de recursión planteado por Morín (2003). Este principio supera al tradicional feed-back, por una acción en donde las sociedades somos productoras y a su vez causadoras de lo

que producimos. “Los individuos humanos producen la sociedad en y por sus interacciones”, en un proceso interactivo constante con el entorno y con los otros, en tanto no somos sin otros y sin el contexto como a su vez el contexto y los otros no son sin nuestra presencia pues coexistimos en tanto existan universos de significados y significantes comunes.

En este sentido, el sistema escolar y sus agentes en sus acciones son reproductores del sistema social hegemónico que domina cultural y políticamente una sociedad determinada*. Si bien los efectos y causas de este sistema de reproducción social no son atinentes a nuestro escrito, quisiera detenerme en un aspecto que nos interesará: enfrentar los conflictos o no hacerlo es sin duda un fenómeno que se aprende, por tanto, transmitido de generación en generación a través del sistema escolar propio de un modo cultural hegemónico latente en las sociedades modernas.

Asimismo, este tipo de reproducción cultural resulta más perjudicial, cuando vemos que la política imperante en los sistemas educativos modernos ha sido precisamente obviar el conflicto, verlo como un elemento pedagógico marginal. Agrava más el problema el hecho de que cuando se pretende enfrentarlo, se hace desde una perspectiva verticalista autoritaria, que usa estrategias de mediación para invisibilizarlo según la conveniencia de la autoridad o bien, para reprimir (con efecto ejemplificador) la conducta o posición considerada socialmente “incorrecta o equivocada”.

Con todo, pretendemos contribuir a la elaboración de una propuesta -en función de un entendimiento transdisciplinario del conflicto- que intervenga en el sistema educativo desde/con los conflictos como algo consustancial al desarrollo humano y, por lo demás, necesario, en cuanto en nuestra diversidad encontramos una característica que nos unifica como seres humanos.

3. Notas sobre conflictología

La conflictología es una disciplina nueva, de marcada orientación transdisciplinaria, puesto que recoge en sí contribuciones de diferentes disciplinas tradicionales (Vinyamata, 2001). Lo complejo de su objeto de estudio (el conflicto) exige esta complementariedad de enfoques y perspectivas, ya que en sí mismo el conflicto es un fenómeno de muy difícil delimitación.

Lo expuesto queda graficado en decir que lo que para unos es un conflicto para otros no lo es, o bien, lo que para unos es la solución para otros es sólo una imposición. Los alcances de un conflicto son imposibles de medir, sus causas son dificultosas de rastrear, las historias de los conflictos son difíciles de sistematizar.

Quizás lo único claro del conflicto consiste en identificarlo como parte consustancial al devenir humano, incluso situándolo como motor de la evolución de la humanidad. Pese a ello, el origen de la conflictología surge en las ciencias naturales y las observaciones de científicos en el ámbito de los sistemas termodinámicos y sus mecanismos de autoorganización (Vinyamata, 2001).

En Ciencias Sociales, se plantea que ante un mundo con recursos limitados pero con demandas crecientes, el conflicto será inherente al desarrollo de la humanidad, puesto que las relaciones antrópicas se despliegan en esta tensión entre necesidad y escasez. Precisamente la teoría del caos que plantea un desarrollo no lineal de los procesos sino que en contrario sistémicos, nos refleja una realidad donde los puntos en los cuales se presentan conflictos son precisamente los motores que impulsan el desarrollo y provocan la evolución social. La certidumbre provocada por el cientificismo tradicional sólo provoca estancamiento e involución, la ausencia de conflicto sería una entropía en el sistema social; es vital, en consecuencia, la presencia de opuestos complementarios (Vinyamata, 2001).

Las etapas de trabajo del conflictólogo ante procesos de tensión social, están marcadas por los momentos o tiempos en los cuales se interviene en los procesos. Nuestro escrito, enmarcado en una realidad educativa, estará orientado a tres momentos:

- A) Preventivo, como función pedagógica que pretende educar para advertir disyuntivas que puedan desencadenar acciones violentas, pero además para concebir al conflicto como motor del desarrollo social.
- B) Actuación, cuando el conflicto se sitúa y se hace evidente, se actúa también durante este trance, la acción pedagógica ha de estar orientada hacia la búsqueda de acercamientos, entendimientos y soluciones.
- C) Solución, toda vez que se ha comprendido la situación y se han establecido directrices para su solución, se actúa pedagógicamente en la acción resolutoria, tomando parte y evaluando el comportamiento de las partes conflictuadas, es decir, el docente es parte de la componenda.

La Conflictología, para trabajar en estos procesos, se provee de medios o técnicas de intervención:

- **Negociación:** es la acción que realizan las partes en conflicto para llegar a acuerdos, en la cual, cada parte define su posición y asume su "defensa". La negociación no implica necesariamente el respeto y/o aceptación de la posición del otro, sino tan sólo busca llegar a un entendimiento para repartirse o distribuirse lo que se ha definido como materia del conflicto. Por tanto una negociación no requiere de una comprensión de la situación del otro sino la defensa de mi posición y de allí llegar a un acuerdo de clausura del conflicto con la otra parte.
- **Provisión:** es una estrategia que permite adelantarse a la ocurrencia de un conflicto. Es la técnica que ocupa la conflictología para rastrear posibles nichos de conflictos y abordarlos antes que estos desencadenen acciones violentas que provoquen el enfrentamiento de las partes. La provisión, por tanto, supone el reconocimiento de las diferencias y la búsqueda de una solución como compromiso de las partes antes de las hostilidades.
- **Mediación:** Esta técnica, en tanto, supone la participación de un tercero neutral que busca, en conjunto con las partes en conflicto, la o las soluciones. Supone que las partes involucradas aceptan a este tercero como mediador y además reconociéndose como distintos ven la necesidad de no llegar a acciones de violencia.

En consecuencia, la mediación es para nosotros la técnica de la conflictología más apropiada para aplicar en el aula de un establecimiento educacional ya que cuenta con las siguientes características: es una negociación asistida, un acto voluntario, un proceso que tiende al acuerdo y/o la reparación, no tiende a la competencia, se basa en el principio ganar/ganar, el mediador utiliza una estructura planteada y técnicas específicas para alcanzar objetivos, está basada en el principio de confiabilidad, no está sujeta a reglas procesales, el procedimiento es informal y flexible y el acuerdo de mediación parte de los propios interesados.

4. Mediación en Educación

Debemos establecer que en sí misma la mediación es un proceso pedagógico, porque conlleva el involucramiento de las personas en pos de la mejora de las condiciones de los implicados; el mediador se constituye así en un educador. Entonces, el paso que debemos conseguir es el inverso, es decir, formar en el profesor las competencias para ser mediador efectivo y eficiente en su aula, con sus estudiantes y en la comunidad educativa.

En tal sentido el mediador debe tomar el control del proceso, permitir que los problemas afloren, dar confianza, establecer canales abiertos y comunicantes, que permitan efectivamente el diálogo, situando al proceso de negociación en función de las necesidades de los sujetos o colectivos.

En el sistema escolar, tradicionalmente el conflicto ha sido manejado enfrentando las posiciones e imponiendo la solución desde la autoridad epistemológica y jerárquica impuesta por la estructura, soslayándose u evitándose el diálogo, la comprensión de la situación, el levantamiento de los puntos

de vista, el juicio crítico colectivo (Vinyamata, 2003). Lo dicho, conduce a una propuesta de acuerdo que a la postre es visualizada por las partes como una imposición.

La práctica descrita la denominaremos verticalista antagónica. En contrario, nuestra propuesta es idear un modelo que nos permita llevar a cabo una mediación efectivamente horizontal y colaboradora, donde la intervención mediadora sea percibida como un acto comunitario, una acción reconocida desde la ética social como necesaria y valiosa.

En definitiva la mediación de conflictos será entendida desde una ecología política ya que se concretiza en eventos educativos particulares y complejos que en sí mismos llevan ciertos rasgos o cuestiones acerca del poder y de quien lo detenta (Cfr. Pérez, 2003).

En la organización escolar se pueden identificar dos vertientes desde las cuales afloran conflictos, el celo profesional o las disputas de liderazgo entre niños/as y jóvenes. En alguna medida ambos disputan la ostentación de ciertas cuotas de poder en la organización que implican desde el status, el reconocimiento o la validación del grupo. En este sentido, principalmente los conflictos en la escuela son de carácter interpersonal, producidos por una confrontación entre dos personas; o de carácter organizacional, cuando estos involucran a grupos dentro de instituciones.

Con lo señalado, el conflicto en las instituciones escolares emerge, explota y termina intra muros; la tendencia es no ventilar los problemas; con todo, establecemos que los conflictos en las instituciones educacionales son en su mayoría de carácter intrínseco. Sin embargo, en la mediación resulta imprescindible abrirse, puesto que en la necesidad de comprender el conflicto es fundamental recurrir a historias de vida y de la comunidad que se encuentran fuera de la institución escolar. Al respecto, Muñoz (2003) afirma: "Los problemas de convivencia escolar sólo son un reflejo de los problemas de convivencia sociales y de nada servirá una escuela desconectada de la sociedad" (p. 78).

En esta disyuntiva surgen dos tipos de necesidades básicas referidas a la dialéctica entre identidad y pertenencia (sentirse parte de un grupo). En consecuencia, una evolución de la sociedad multicultural a la sociedad intercultural. Por lo dicho, la diversidad y la pertenencia resultan ser uno de los principales provocadores de conflictos. En la escuela, sin duda está siempre presente la necesidad personal de ser reconocido por el grupo de pares en su diferencia, es decir ya no se intenta sólo ser distinto, sino, además, se exige de los otros la aceptación de esa diferencia.

5. Propuestas

En lo descrito, surge una exigencia al sistema educativo de trabajar con estos conflictos inherentes a las relaciones sociales, puesto que estos le afectan directamente, ya que muchos de ellos se producen en la misma escuela y debido a su organicidad.

Para no quedarnos sólo en la denuncia, intentaremos esbozar cuatro sugerencias que son susceptibles de ser abordadas en las instituciones escolares y que pueden ayudar a reducir el nivel de violencia que generalmente desencadenan los conflictos antes descritos.

a. Educar para una identidad que acepte lo diverso

Establecer que los conflictos tenían su origen en la mala comunicación, como tradicionalmente se hacía (Modelo tradicional lineal), sumado esto a pensar que la diversidad también lo era, provocaba que los mediadores se concentraran en minimizar dichas cosas, es decir se planteaba que el lenguaje era solo descriptivo de la realidad y que debemos homogeneizarnos culturalmente. Este modelo lineal/tradicional plantea de manera general que la comunicación es en un sentido lineal, emisor – receptor, donde cada uno expresa su contenido y el otro escucha o no, ante ello el mediador es un facilitador de la comunicación, poniendo su acento en la comunicación verbal, por tanto entiende que el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo, no considerando su multicausalidad, más aun, no toma en cuenta

el factor relacional, es por ello que no intenta modificar las relaciones de las partes. Para esta postura la mediación sería exitosa cuando se llega al acuerdo.

Sabemos hoy que el lenguaje es simbólico, representativo y una estructura compleja. Es decir, expresa no solo cuestiones de la realidad objetiva sino de la subjetividad, más aun, es construido socialmente, dejando de ser estático, en contrario es dinámico y en permanente transformación (Cfr. Chomsky, 1997).

El modelo transformativo de Bush y Folger (referido en Pérez, 2000) define el objetivo de la mediación como el mejoramiento de las partes en comparación al momento en que se inicia el conflicto, es decir el acuerdo es un proceso más amplio. Al poner el acento en la revalorización y reconocimiento de lo propio y del otro, es evidentemente pedagógico, por tanto adecuado y necesario en los ámbitos educativos.

Educar para la alteridad significa reconocer al otro como una entidad complementaria y necesaria para mi propio desarrollo, sin sentido de parasitismo. El conflicto es parte consustancial al devenir social, por tanto no puede ser percibido como una la lucha entre contrarios opuestos sino como un proceso dialéctico de transformación permanente, entropía necesaria para cualquier sistema social.

La perspectiva tradicional del conflicto encierra un germen que impide su evolución produciéndose con ello su explosión y por ende la violencia como expresión. Esta cuestión pasa por la educabilidad de lo conflictivo, de la diferencia y de las crisis, el manejo del caos en situaciones sociales complejas. “Una cultura social agresiva se nutre y reproduce a través de conductas individuales agresivas, a las cuales justifica, en un círculo vicioso difícil de romper” (cfr. <http://www.inter-mediacion.com>).

La acción pedagógica en los establecimientos educativos está convocada a romper con esta transmisión cultural que identifica en el orden y la certidumbre lo adecuado para el desarrollo social, sino que al contrario, debe buscar estrategias didácticas para confrontarlo en una necesaria dialéctica con el conflicto, el caos y la incertidumbre, introduciendo al negentropía y la entropía en el juego sistémico de la búsqueda del equilibrio y la dirección hacia ese punto cero que permite la generación como a su vez la destrucción.

b. El conflicto como suceso inherente a nuestro desarrollo social

Como se viene estableciendo, una característica sustancial del conflicto es su presencia ineluctable en nuestro devenir social, producido por la relación necesidad/carencia, la que provoca la pérdida del equilibrio, por tanto suscita un problema. Es del todo necesario destacar que la distinción de un conflicto no se da por sus características externas, ya que lo que le define es una divergencia en la que hay contraposición de necesidades e intereses.

En este sentido el conflicto hay que entenderlo como un proceso y no un hecho aislado, estando su origen en la insatisfacción de las necesidades, puesto que, cuando hay necesidades contrapuestas se entra en conflicto como también cuando alguien no ve las suyas satisfechas.

En educación, se exige el trabajo en función de las necesidades no solo de aprendizaje sino también orientadas hacia demandas sociales y humanitarias, que permitan a los jóvenes y niños/as adquirir una capacidad de resiliencia aceptable para convivir con la carencia propia de sistemas sociales que desde el punto de vista económico buscan el equilibrio entre las demandas sociales y la presencia o ausencia de bienes para satisfacerlas.

Con lo dicho, el rol y la función docente, exigido en la sociedad de la Información, requieren el manejo y el tratamiento de conflictos. La formación y la práctica profesional debe considerar la implementación y puesta en práctica de estrategias didácticas permanentes, para enseñar a convivir con los otros y a complementarnos en la búsqueda de los necesarios entendimientos que nos permitan reconocernos y aceptarnos en nuestras diferencias, puesto que es urgente que comprendamos que debemos compartir la biosfera.

Ahora bien, no toda acción controversial o problemática social en sí misma es un conflicto, por tanto, pedagógicamente es fundamental diferenciar entre:

- Pseudoconflictos. Cuando las necesidades no son tan incompatibles. La comunicación es la que permite desmitificarlos.
- Conflictos reales. Cuando yo percibo que la satisfacción de las necesidades del otro limita mi satisfacción personal.
- Conflictos latentes. Son situaciones en las que no hay violencia, pero sí conflictos (contraposición de intereses).

En este sentido, educar en y para el conflicto consiste en develar, identificar y categorizar las necesidades e intereses. La acción pedagógica tiene como misión (olvidada por algunos maestros) regular los comportamientos sociales como manera de responder a los conflictos cuando no son tan profundos. De la misma forma, se debe actuar en la resolución y análisis del problema, llegar al fondo, si la situación lo exige por su nivel de profundidad y entañamiento en la comunidad. Por último, surge la mencionada Provisión que consiste en proveer habilidades para la comunicación, para la confianza, para aprender a consensuar.

Con lo anterior, se busca valorizar a la persona, al proceso de intervención (mediación) y al trabajo con el conflicto como temáticas presentes y permanentes en nuestra acción social. Con la acción mediadora, los agentes participantes:

- 1) Alcanzan una comprensión más clara de lo que les importa y por qué.
- 2) Identifican más claramente sus metas, por qué persiguen esas y que ellas son importantes y merecen consideración de los otros.
- 3) Toman conciencia de las alternativas que puede garantizarle total o parcialmente la obtención de sus metas, y su capacidad de control sobre esas opciones.
- 4) Comprenden que existen decisiones con respecto a lo que debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre dichas decisiones.
- 5) Comprenden que, existiendo restricciones externas, igual se ofrecen algunas alternativas, y el control sobre las mismas es exclusivamente suyo.
- 6) Aprenden a escuchar, mejoran la comunicación, organizan y analizan cuestiones, presentan argumentos.
- 7) Toman conciencia de los recursos y medios que poseen.
- 8) Evalúan plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y de la otra parte y adoptan decisiones a la luz de tales evaluaciones.

c. Construcción de un sujeto-profesor que aborde los conflictos

Sin duda, todo este proceso cuestiona la teoría tradicional del conocimiento occidental, en cuanto el observador o sujeto está alejado —es algo independiente o separado— del objeto. La nueva perspectiva indica lo contrario y la conflictología asume que sólo el compromiso efectivo supone una mediación efectiva ya que el mediador opera con la naturaleza humana y desde la naturaleza humana.

La mediación como resolución de conflictos en las escuelas, se puede realizar de manera formal (estableciendo el lugar, la(s) persona(s) y una hora específicos para llevarla a cabo); o de manera no formal (consistente en la capacitación de todos los actores escolares en la mediación y resolución de Conflictos de tal manera que puedan utilizarlas en cualquier momento). Asimismo este tipo de mediación puede hacerse entre iguales (niños – niños, maestros – maestros) o de forma asimétrica (profesor – estudiante, director – profesor). La modalidad dependerá del tipo de conflicto y de las personas involucradas.

Para nuestra propuesta, la mediación asimétrica desde el profesor hacia los estudiantes, debe tender hacia la horizontalidad rompiendo con la asimetría señalada en el párrafo anterior. La

horizontalidad se obtiene, en la medida que el docente se hace parte del conflicto, comprometiéndose y comprendiéndolo en toda su dimensión desde la óptica de los estudiantes y asumiendo una perspectiva fenomenológica.

Sin duda, las prácticas que obedecen a perspectivas cualitativas y particularmente desde la investigación acción (Cfr. Kemmis y McTaggart, 1992), resultan ser las más apropiadas para llevar a cabo estas prácticas docentes. En estas prácticas el docente se involucra en las problemáticas de sus estudiantes y desde allí y en conjunto se buscan las soluciones.

Desde un punto de vista organizacional resulta elemental tener profesores comprometidos con las causas de las escuelas; para ello, no sólo hay que asumir compromisos con los objetivos institucionales, sino que y sobre todo, con los estudiantes. En tal sentido, la mediación como técnica de resolución de conflictos se debe aprender institucionalmente, siendo la única forma de abordarlo, trabajando colectiva y abiertamente los problemas educativos que existen en la escuela.

d Crear sujetos colectivos, críticos y autónomos en/con la acción reflexiva

El objetivo último de una acción pedagógica como la descrita, es la formación de sujetos que como aporte a la sociedad aprendan a convivir en paz y respeto a las diferencias. La acción crítica y reflexiva del quehacer en las aulas escolares resulta fundamental para el logro de esta misión. El reconocimiento de uno mismo y del otro son cuestiones que se aprenden en el convivir, por lo tanto, en las escuelas como entidades socializadoras se deben proveer de estrategias o momentos suficientes para lograr esa convivencia que permita reconocernos. La apertura y la sensibilidad son el camino al entendimiento.

Siguiendo a Giménez (2001) podemos establecer que el estudiante que se construye en esta acción reflexiva logra:

- 1) Comprender que tiene la capacidad de considerar y reconocer la situación de la otra parte.
- 2) Desarrolla su empatía, puede "ponerse en el zapato del otro".
- 3) Asume que no sólo posee la capacidad de comprender la situación del otro, sino que tiene el deseo real de hacerlo.
- 4) Advierte que desea concentrar su atención en lo que el otro está experimentando y encontrar el modo de reconocer esa experiencia a través de su comportamiento en la sesión.
- 5) Puede ver el comportamiento propio y de la otra parte bajo una luz diferente y más favorable que antes.
- 6) Logra reinterpretar la conducta y el comportamiento anterior de las partes.
- 7) Renuncia conscientemente a su propio punto de vista y trata de ver las cosas con la perspectiva de la otra parte.
- 8) Admite francamente que cambió su interpretación del otro y decide comunicárselo.
- 9) Aprende a disculparse.

e. Redefinición de la escuela y el sistema de escolarización

El sistema escolar y la escuela deben cambiar para acomodarse a los procesos descritos y exigidos por la Sociedad de la Información. Debemos construir un sistema de enseñanza que, para aproximarse y enfrentar el cambio, tenga al menos las siguientes características:

- Un proyecto educativo que manifieste una formación crítica, creativa y emancipadora.
- El proceso educativo entendido bajo perspectivas etnográficas y cualitativas.
- La enseñanza debe estar centrada en los aprendizajes donde el estudiante participa autónoma y responsablemente en la búsqueda del conocimiento.
- El profesor es un facilitador y un profesional crítico e investigador de su propia realidad.

- La sala de clases pierde su orden monástico, la escuela se hace entretenida.
- Una escuela abierta a la comunidad, constituyéndose en una organización social.
- Los aprendizajes de nuestros alumnos/as deben ser significativos.

Cada uno de estos aspectos, merece, sin duda, un artículo en particular; los enunciados, porque consideramos deben ser la plataforma dinámica y moderna que un sistema escolar contemple para enfrentar los procesos de cambio del siglo XXI.

6. A modo de epílogo: La escuela como institución socializadora

La escuela es una institución de socialización secundaria (Berger, Luckmann, 1968). En este sentido debemos tener claridad que los estudiantes proceden de núcleos comunitarios y familiares heterogéneos. En igual sentido, la escuela es una organización creada por el Estado moderno para transmitir los contenidos culturalmente sancionados como necesarios para lograr la homogeneización y la identidad nacional, exigida por la conformación de las nacientes naciones del siglo XVIII y XIX.

En este sentido, la demanda de socialización hacia la escuela es parte consustancial a ella, en alguna medida el sentido que le justifica. Ahora bien, hay diferentes miradas de la socialización y de la función socializadora de la escuela. Perspectivas que se pueden dicotomizar en: reproductoras y emancipatorias.

Sin duda las prácticas reproductoras, son conservadoras y dirigidas desde el Estado o Instituciones con algún interés hegemónico u homogeneizador, además de un carácter autoritario. Son características de esta perspectiva: el currículo rígido y técnico, el docente como técnico y dispensador de contenidos, la ciencia como dogma.

Lo que hemos planteado en nuestro artículo, se acerca hacia una perspectiva emancipadora, en la cual la función de la escuela es enseñar a vivir desde la construcción colectiva de mundos a través de procesos pedagógicos abiertos, desestructurados y auto-eco-organizados. Como señalamos en párrafos anteriores, aprender de y con los conflictos y no sólo sobre los conflictos.

La convivencia democrática, la aceptación de la diversidad y el respeto a la biosfera, son cuestiones que se aprenden, es decir, susceptibles de ser transmitidas a través de estructuras pedagógicas de generación en generación. El dilema es cómo hacer para que no sea un tributo al mundo adulto, que efectivamente ocurra una socialización o entendimiento entre los sujetos que conviven en un territorio y comparten una cultura sin imposición ni sometimiento.

Lo descrito en este trabajo, nos exige abrir las escuelas a la comunidad. Una institución en clausura, ensimismada, no posibilita los canales necesarios para abordar y mediar de forma efectiva ante los conflictos.

La policausalidad y los múltiples efectos de una situación conflictiva obligan a pensar en una escuela más abierta al entorno, donde pueda encontrar las raíces profundas de los fenómenos problemáticos que ocurren en su interior, como así también, abrirse al mundo en la búsqueda de conflictos que nos permitan conocernos como especie diversa pero complementaria.

Esta apertura a la comunidad debe ser de doble vía, la escuela sale a la comunidad como también la comunidad entra en la escuela, en un proceso dialógico y complementario. Esta relación permite que la apertura sea global y en varios planos, no sólo de orden académico como ha sido la tradición.

Por último, es imprescindible reflexionar en torno a la intensa, estrecha y fértil relación que se ha propuesto en este escrito, entre Conflicto, Complejidad y Pedagogía.

Cada vez con más énfasis se plantea que los currículos escolares deben incorporar en sus perfiles o logros de aprendizajes las dimensiones del ser y el convivir, cuestiones que tienen que ver con ámbitos del desarrollo personal y social. Así la Pedagogía que no considera el desarrollo de la persona en su condición social no es acción de formación efectiva ni eficiente. La acción social está nutrida (como

ya hemos descrito) de la presencia de conflictos que actúan como dinamizadores del desarrollo y la evolución. La mediación ha de convertirse en la acción docente adecuada para construir a partir de las diferencias o problemáticas que producen conflictos.

Sin redundar en la cuestión, queremos insistir en que la acción pedagógica en sí es una acción mediadora entre la necesidad de ser y convivir que tienen los sujetos y la exigencia social de ser parte de una comunidad heterogénea, con historia y tradición. El conflicto se encuentra siempre latente, el desafío no es invisibilizarlo o esconderlo "debajo de la alfombra", en contrario, es trabajar con él pedagógicamente de forma transversal como contenido formador de las dimensiones del Ser y el Convivir.

Bibliografía

1. Beltrán, J. (2001). Algunas claves psicológicas para la construcción de la convivencia escolar. En: *Seminario "la convivencia Escolar como Factor de Calidad"*. Madrid, 21 – 22 de febrero. Disponible en <http://www.mec.es/cesces/beltran.html>
[Última revisión: 11 de octubre de 2007]
2. Berger, P. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu, Buenos Aires.
3. Kemmis, S.; McTaggart (1992). *Cómo Planificar la Investigación Acción*. Barcelona: Laertes.
4. Chomsky, N. (1997). *El conocimiento del Lenguaje*. Colección Grandes Obras del pensamiento. Barcelona: Altaza.
5. Flecha, R. (2001). Las comunidades de aprendizaje como expertas en resolución de conflictos. En: *Seminario "la convivencia Escolar como Factor de Calidad"*. Madrid, 21 – 22 de febrero. <http://www.mec.es/cesces/beltran.html>
[Última revisión: 11 de octubre de 2007]
6. Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en educación intercultural. *Migraciones 10*. Universidad Pontificia de Comillas. En <http://www.expertoenmediacion-ucm.org/articulo.pdf>
[Última revisión: 12 de octubre de 2007]
7. Giroux, H. – Flecha, R. (1992). *Igualdad educativa y diferencia cultural*. Barcelona. Roure.
8. González, Sergio (2000). *Pensamiento Complejo*. Bogota, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
9. Morin, E. (2003). *Educación en la era planetaria*. Barcelona: Gedisa.
10. Muñoz, B. (2003). Educar para la Gestión alternativa de conflictos como vía de profundización de la democracia. En: Vinyamata, E. (coord.) *Aprender del conflicto. Conflictología y Educación*. Barcelona: Grao. (71 – 79).
11. Pérez, G. (2003). Estudios sobre la Paz y los conflictos. En: <http://iteso.mx/~gerardpv/inv1/>
[Última revisión: 11 de octubre de 2007]
12. Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel.
13. Vinyamata, E. (coord.) (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y Educación*. Barcelona: Grao.

Notas

* En este punto cabe mencionar la extensa escuela crítica en educación con exponentes notables y reconocidos que poseen una innumerable producción de libros, artículos y estudios entre los que podemos destacar a Paulo Freire, Henry Giroux, Pierre Bourdieu, S. Kemmis, entre otros; quienes han levantado entre sus tesis la reproducción en las escuelas como acción intencionada y propósito particular de las instituciones escolares en pos de mantener el statu quo por medio de la selección de currículum acorde con la perpetuidad de la cultura hegemónica y dominante.