

## EL DIÁLOGO COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESCOLARES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

**Eloy R. Pérez-Gallardo, Joaquín Álvarez Hernández, José M. Aguilar Parra, Juan Miguel Fernández  
Campoy y Darío Salguero García**

Universidad de Almería  
supererpg@hotmail.com

*Fecha de recepción: 1 de febrero de 2013*

*Fecha de admisión: 15 de marzo de 2013*

### ABSTRACT

This paper is a literature review of current researches, which aims to measure and specify more specific properties of the current situation about the use of dialogue for conflict resolution in schools of secondary education. In today's society, conflicts are increasing between humans, due to the many differences between each of the people living in it. This fact is also transferred to schools where there are conflicts between students and students and between teachers and students, which harm the teaching / learning process. In this theoretical review, the dialogue to resolve the conflicts in schools is addressed, studying the different perspectives that the authors determine when using the dialogue as a tool to reduce the problems that occur in schools. In this work we want to clarify the importance of dialogue between people to prevent and resolve conflicts and differences between them.

**Key words:** conflict resolution, dialogue, conflict, secondary school, communication.

### RESUMEN

Este trabajo es una revisión bibliográfica de las investigaciones actuales, que tiene como objetivo medir y especificar las propiedades más concretas de la situación actual sobre la utilización del diálogo para la resolución de conflictos en centros educativos de Educación Secundaria. En la sociedad actual se están incrementando los conflictos entre los humanos, debido a las múltiples diferencias existentes entre cada una de las personas que conviven en ella. Este hecho también es trasladado a los centros educativos, donde se producen conflictos entre alumnos y alumnos, y entre profesores y alumnos, que perjudican el proceso de enseñanza / aprendizaje. En esta revisión teórica se aborda el diálogo para resolver los conflictos ocurridos en los centros educativos, estudiando las



## EL DIÁLOGO COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESCOLARES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

diferentes perspectivas que los autores determinan a la hora de usar el diálogo como un instrumento para reducir los problemas que se dan en los centros educativos. En este trabajo se quiere aclarar la importancia del diálogo entre las personas para prevenir y resolver los conflictos y diferencias que hay entre ellas.

**Palabras clave:** resolución de conflictos, diálogo, conflicto, educación secundaria, comunicación.

### INTRODUCCIÓN

Es una realidad el hecho de que la sociedad presenta hoy realidades complejas, algunas difíciles para la convivencia tolerante, el respeto a los derechos humanos y la consolidación de la paz. El centro escolar, como microcosmos y reflejo de la realidad social, también está inmerso en un clima no siempre de calidad educativa en lo que se refiere a este tema (Aparicio, 2002).

Según Pérez, Aguilar y Rodríguez-Larrubia (2011). Desde los principios de la humanidad, ha habido una serie de conflictos entre los seres humanos. Este hecho se debe a la diversidad de población que ha habido y sigue habiendo en la actualidad, por las múltiples diferencias existentes entre cada una de las personas que conviven en esta sociedad.

Nos encontramos en una sociedad en la que cada uno tiene sus propios objetivos, intereses, deseos o metas y los conflictos se suelen dar cuando dos o más personas tienen discrepancias en dichos objetivos, intereses, deseos y/o metas o persiguen el mismo y hay una disputa entre ellos.

El sistema escolar y el centro escolar como espacio de aprendizaje de vida y convivencia social se encuentran hoy en día con la necesidad de intervenir educativamente ante el problema de la violencia y el no siempre respeto a los derechos humanos.

El Ministerio de Educación y Ciencia considera la educación en valores, especialmente en lo referente al respeto y dignidad de todas las personas y la convivencia positiva, la paz y la justicia un objetivo prioritario en el sistema educativo del Estado español.

Por ello, el Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la Educación primaria especifica que todos los docentes trabajarán las ocho competencias básicas. Siendo una de ellas la competencia social y ciudadana.

Esta competencia supone comprender la realidad social en que se vive, afrontar la convivencia y los conflictos empleando el juicio ético basado en los valores y prácticas democráticas, y ejercer la ciudadanía, actuando con criterio propio, contribuyendo a la construcción de la paz y la democracia, y manteniendo una actitud constructiva, solidaria y responsable ante el cumplimiento de los derechos y obligaciones cívicas.

### DESARROLLO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA

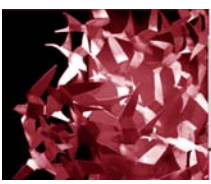
A continuación definiremos el concepto conflicto. Según Fischer y Uri (1984),

*“Existe un conflicto cuando hay al menos dos partes implicadas que son interdependientes, que experimentan fuertes emociones, que aparentemente sus objetivos son incompatibles y que al menos una de las partes reconoce la incompatibilidad y la percibe como problemática.*

*Posición e intereses delimitan las dos aproximaciones básicas al conflicto. La posición se refiere a la mejor alternativa percibida por cada parte para satisfacer sus necesidades. Debajo de esta posición subyacen los intereses, razones, necesidades, deseos, compromisos y miedos por los que un sistema quiere conseguir de forma prioritaria un resultado, una posición”.*

Para Escámez y García (2007) existen seis tipos de conflictos en el aula:

1. La disrupción: el ruido continuado dentro del aula, risas, carcajadas, interrupciones continuas y reiteradas, etc. Son distintas maneras de disrupciones en el aula.



PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

2. Muchos autores relacionan este tipo de conflicto con el fracaso escolar ya que las interrupciones conllevan una pérdida de tiempo que obstaculiza el ritmo de un buen aprendizaje.
3. El absentismo: debido a las malas relaciones entre el alumnado y el profesor y la pérdida del sentido de la labor escolar.
4. Las agresiones de estudiantes al profesorado: a través de falta de respeto, amenazas, agresión física tanto indirecta (destrozar o romper objetos), como directa (golpear, etc.).
5. Las agresiones del profesorado al alumnado: lejos de generar un comportamiento prosocial en los/las alumnos/as, docentes muestran una conducta totalmente inapropiada.
6. Vandalismo: hace referencia a toda conducta antisocial contra el centro escolar (robos, destrozos, etc.).

El maltrato entre iguales: por abuso de poder, también conocido como bullying. Existen muchas formas de llevar a cabo el acoso o abuso entre escolares; tanto por agresión física o verbal.

Según Binaburo y Muñoz (2007), los conflictos son un hecho natural de la vida. No son ni positivos ni negativos, sino que depende de cómo respondamos ante ellos

Siguiendo a Torrego (2000), los conflictos no siempre tiene que ser situaciones violentas, destructivas o el empeoramiento de la situación, sino que se puede convertir en un elemento positivo que permita la evolución y transformación entre las partes, proporcionando un mayor acercamiento, comprensión, respeto y colaboración. Esto se debe a la forma que se aborden los conflictos, pudiendo ser negativos y destructivos, o bien convertirse en un aspecto positivo para aprender más acerca de uno mismo y los demás.

Para abordar estos conflictos de forma positiva y enriquecedora para ambas partes, se requieren saber utilizar correctamente ciertas habilidades, instrumentos y procedimientos. Uno de estos procedimientos o instrumentos que podemos utilizar para que los conflictos se aborden positivamente es el diálogo entre los seres humanos.

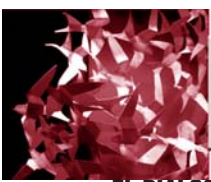
Es nuestra misión como educadores tratar de canalizarlo y abordarlo, tratando de resolverlo de una forma que suponga una experiencia educativa positiva y enriquecedora para todos los integrantes del proceso.

En el aspecto práctico de la resolución de conflictos, la corriente etológica, recurre al establecimiento de parámetros verbales y actitudinales que pueden condicionar la solución y resolver los conflictos, con indicadores que describen la vida relacional familiar, estudiantil y en cuanto a la toma de decisiones, integración grupal y sobre abusos entre compañeros, así como la adecuación para el trabajo en el logro de objetivos comunes.

De acuerdo a el modelo psicosocial, se sugiere la negociación verbal como vía idónea para la resolución de conflictos mediante el dominio de la propia agresividad, dejando de lado la confrontación generada por la manipulación gregaria y el dominio sobre el otro.

Los centros educativos deben ser capaces de responder a estas cuestiones, debe dar los espacios para entender la posición de cada persona en el mundo, de poder ser escuchado y también escuchar. Esto logra aunar criterios, construir en comunidad, ya que mis problemas pueden ser los de otros, y desde esa visión es posible construir soluciones para la vida educativa. "La escuela debería buscar fórmulas para facilitar a los alumnos y alumnas organizarse y responsabilizarse de espacios paulatinamente más amplios de su proceso de aprendizaje".

La única alternativa para lograr resultados positivos en esta área, es primero evidenciar esta problemática y segundo utilizar el diálogo como forma de relación para la resolución de problemas y las relaciones entre pares y superiores. La verbalización ayuda al hombre a construir más críticamente su realidad, potenciando así la solución a todos los problemas que puedan sugerir. El diálogo también sirve para ampliar la propia perspectiva sobre los temas que se tratan, a partir de comprender mejor a los demás. Por esta razón, es importante que antes que cualquier institución, la escuela se haga cargo de esta temática.



## EL DIÁLOGO COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESCOLARES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

Es factible abordar este aspecto, sobre todo considerando el contexto en el cual se encuentran inmersos estos estudiantes, la propuesta apunta hacia eso; ir más allá en la construcción de una identidad propia, que sirva para repensarnos como personas, observarnos, y construir a partir del diálogo y el respeto, relaciones que nos hagan más libres, ya que la violencia y la incapacidad de diálogo, solo nos condenan a seguir en el mismo escalón y no nos permite observar y explorar nuevas oportunidades más intelectuales.

La importancia de visibilizar estas realidades se vuelve necesaria, ya que sitúa a los sujetos desde otros escenarios, puesto que los concientiza con respecto a sus propias inquietudes, socializan y además crean posibles soluciones a partir de este nuevo conocimiento.

Para alumnos/as que tienen un conflicto y no son capaces de dar el primer paso para dialogar con la otra persona y solucionarlo, hay centros que utilizan un programa de mediación escolar.

Según Rozenblum (1998), la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

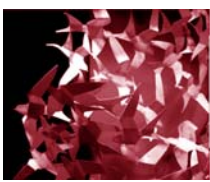
Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002).

Pérez, Aguilar y Rodríguez (2011) basándose en Torrego (2006), exponen las siguientes fases de la mediación escolar:

**Premediación:** una de las partes implicadas en el problema, normalmente suele ser el que más afectado está, se pone en contacto con uno de los mediadores, que como hemos citado anteriormente existen paneles por todo el centro con las fotos de cada uno de los mediadores, su curso y su nombre. Después de hablar con el mediador y pedirle su ayuda, éste se pone en contacto con la otra parte implicada en el conflicto, y se le expone que el proceso es voluntario y confidencial. Si ésta quiere acudir a mediación, se le explica que se tiene que buscar a otro de los mediadores que se encuentran en los paneles de mediación y concretar una fecha y hora determinada.

**Encuadre:** presentación y reglas: a ambas partes se les explica en qué consiste la mediación, se les explica que los mediadores no son jueces, ni abogados así que no están a favor de uno ni de otro, sino que son neutrales, y su intención es comprender la situación y como se sienten ambas partes y contribuir a mejorar la situación entre ambos, se exponen las reglas que tienen que aceptar en este proceso, tanto los mediadores como ambas partes tienen que firmar el contrato de confidencialidad, que hay voluntad por ambas partes de querer arreglar las cosas, escucharse, ser honestos, dejar de lado los insultos o descalificaciones y cooperar con el otro en la transformación del conflicto. Los mediadores recuerdan su compromiso de escucha, imparcialidad y confidencialidad.

**Cuéntame:** en esta fase se interesa comprender lo que ha pasado. Para ello, cada una de las partes cuenta su versión de lo que ha pasado para que exista el conflicto individualmente. Empezará a contar su versión el primero que haya acudido al mediador. En esta fase la escucha es fundamental. Los mediadores han de estar atentos a lo que se expresa con el lenguaje verbal, y lenguaje no verbal. Tienen en cuenta las técnicas de mediación adquiridas anteriormente como la de escucha activa: resumen, parafrasean, reflejan las emociones que salen, preguntan... según lo consideran oportuno. Los mediadores anima al afectado a que siga expresándose, realizan preguntas abiertas: qué ha pasado, cómo se sienten, y todas las preguntas necesarias para entender perfectamente la



## PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

versión de cada uno para luego reconstruir la historia. En esta fase, se le da a cada parte el tiempo que cada uno necesita, no meter presión, asegurarse de que ha salido todo lo que quieren decir y de que ambas partes han sido escuchadas, atendidas y entendidas.

**Reconstrucción de los hechos:** Después de que cada parte haya expuesto el problema contando su versión por separado, los mediadores se juntan en solitario para reconstruir el problema y comprobar si hay algunos hechos que no coinciden en ambas versiones.

**Aclarar el problema:** hay que hacerse una idea más objetiva, más amplia y más compartida del conflicto. Hay que dejar considerar hasta los detalles más insignificantes porque quizás éstos pueden ser la clave del problema. Tampoco se puede olvidar la relación entre los protagonistas, tan importante o más que algunos asuntos, ya que frecuentemente tras éstos suele haber una relación insatisfactoria. Asumir que se comparte un problema entre ambas partes y disponerse a abordarlo conjuntamente. En esta fase, ambas partes hablarán correctamente entre ellas, dejando fluir el diálogo. El mediador entonces permanece en un segundo plano, observando cómo transcurre el diálogo y dirigiendo el proceso. En esta fase ambas partes con un diálogo adecuado tienen que intentar aclarar los diferentes puntos que no han coincidido en la fase de cuéntame.

**Proponer soluciones:** es el momento de imaginar y proponer salidas para arreglar las cosas. Se trata de buscar muchas y diferentes alternativas para satisfacer los intereses y las necesidades de ambas partes. Es el tiempo de la creatividad para proponer diversos arreglos para solucionar el conflicto y que salgan ganando los dos. Cada una de las partes suele dar soluciones para beneficiarse él, aunque la otra parte se perjudique, pero los mediadores le ayudarán a entrar en razón en que para el conflicto se solucione, cada uno tiene que poner de su parte, y cada uno tiene que ceder en algunos aspectos para que ambos sean los beneficiarios. Los mediadores también propondrán una lluvia de ideas y las dos partes en consenso elegirán las más adecuadas para ambas partes. Esta fase ofrece una nueva oportunidad de diálogo ya que las dos partes pueden ir comentando lo que cada protagonista necesita o está dispuesto a hacer, a dar y a ceder.

**Llegar a un acuerdo:** es la hora de valorar las propuestas y de analizar su viabilidad para llegar a un acuerdo justo, equilibrado, concreto, realista y posible. Se debe de contemplar no sólo lo que no se volverá a repetir sino también que se va a hacer, dejar muy claro quién va a hacer qué, cuándo y cómo, y establecer una fecha para el seguimiento. El acuerdo suele firmarse e incluir una cláusula sobre las consecuencias de un posible incumplimiento.

**Seguimiento:** después de un determinado tiempo que será concretado por el equipo de mediación, se hará una reunión con ambas partes y los mediadores participantes. Se leerá el acuerdo que se ha firmado en el acuerdo para comprobar si ambas partes están cumpliendo o incumpliendo el contrato firmado por ambas partes y por los mediadores.

## DISCUSIÓN / CONCLUSIONES

En los centros escolares como en la vida cotidiana, existen multitud de conflictos entre los escolares, debido a las diferencias que existen entre ellos. En base a esto, en esta revisión se ha presentado el diálogo como un instrumento para la reducción de conflictividad en los centros escolares. Para ello, se ha extraído la información que han presentado los diversos autores sobre el diálogo como instrumento para reducir la conflictividad en los centros educativos.

En esta revisión teórica, se han expuesto la importancia que tiene el diálogo entre las personas implicadas en un conflicto para su resolución. Llegando a la conclusión que el problema por el que no se resuelven los conflictos son la falta de comunicación entre las personas implicadas.



**EL DIÁLOGO COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EN ESCOLARES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA****BIBLIOGRAFÍA**

- Aparicio, M.L. (2002). La mediación como herramienta potenciadora de la convivencia juvenil y resolución de conflictos. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*. Vol. 5, nº 1.
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: Pirámide S.A.
- Díaz, M. T. (2011). El conflicto: información, resolución, fuentes y actividades. *Hekademos: revista educativa digital*, 8, 47-62.
- Escámez, J., García, R., Pérez, C. y Llopis, A. (2007). *El aprendizaje de valores y actitudes: teoría y práctica*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Fischer, R.: Y Uri, W. *Obtenga el Sí*. México: CECOSA. 1984.
- Hidalgo, M. E. (2009). Programa de intervención para la resolución de conflictos estudiantiles dirigido a los jóvenes del séptimo (7º) grado de la UEN Liceo Andrés Bello: Una alternativa para la inducción de Valores de la No-violencia hacia la Convivencia Ciudadana. *Sapiens: Revista Universitaria de Investigación*, 1, 225-240.
- Holaday, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *Negotiation Journal*, 18 (3), 191-210.
- Paivio, S.C., Greenberg, L.S. (1995). Resolving 'unfinished business': Efficacy of experiential therapy using empty-chair dialogue. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 419-425.
- Pérez, E. R., Aguilar, J. M. y Rodríguez-Larrubia, P. (2011). *Proceso para instaurar un programa de mediación efectivo en un centro educativo*. Desafíos y perspectivas actuales de la psicología, XVIII Congreso internacional INFAD. 13- 16 abril, Roma.
- Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre, por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la Educación primaria (BOE, nº 293, del 8 de Diciembre de 2006).
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Uranga, M. (1998). Violencia en la escuela. Tratamiento de conflictos y mediación en la escuela. *Organización y Gestión Educativa*. Nº 4, 44-46.