

## El valor educativo del conflicto

Ana Cerain Berasategui  
CEIP Ajei

**El conflicto es inherente a la condición humana y su aparición en los diferentes ámbitos donde conviven las personas es inevitable. La escuela, como toda organización, no es ajena a ellos. Lo que debe preocuparnos no es que existan, sino cómo se resuelven ya que si se gestiona bien, el conflicto es una oportunidad de aprendizaje. El aprendizaje de la resolución de conflictos abarca diferentes áreas: la educación emocional, la educación en valores y las habilidades comunicativas.**

### 1. Por una visión positiva del conflicto

Según el diccionario de la lengua española el término conflicto (del latín *conflictus*) se relaciona con el combate, la lucha, el enfrentamiento, la violencia etc. También en el ámbito escolar el conflicto tiene una gran connotación negativa. Sin embargo, se debería ver como una oportunidad de aprendizaje, ya que coloca al alumnado en una situación en la que tiene que gestionar sus emociones, empatizar con el compañero, escuchar atentamente, utilizar un vocabulario adecuado, idear soluciones, seleccionar la más adecuada y ponerla en práctica.

La experta en Mediación Escolar M.Carme Boqué, fundadora del grupo de trabajo en Mediación y Transformación de la asociación Rosa Sensat, ofrece una definición diferente del conflicto: “Dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses,

aspiraciones, necesidades o deseos contrapuestos”. Según ella, debemos aceptar el conflicto como algo natural y verlo desde una perspectiva constructivista, donde el problema no está por encima de la persona, donde la acusación y la evitación se convierte en diálogo, donde la búsqueda unidireccional de la razón se transforma en negociación y acuerdos.

Tal y como explica Paco Cascón, profesor de Cultura por la Paz de la Universidad autónoma de Barcelona, los individuos tienen una perspectiva negativa del conflicto porque es lo que han vivido y presenciado a lo largo de su vida, ya que históricamente no se ha trabajado el conflicto como tal, sino que se han intentado resolver con los pocos recursos que se tenían. Las personas no han sido educadas en el conflicto y por eso la gente sigue pensando que el conflicto resulta perjudicial, debido a que no se trabaja para poder conseguir un aprendizaje posi-




---

*“Las personas no han sido educadas en el conflicto y por eso la gente sigue pensando que el conflicto resulta perjudicial, debido a que no se trabaja para poder conseguir un aprendizaje positivo de las situaciones conflictivas”*

---

tivo de las situaciones conflictivas. Además, Cascón se plantea si los docentes y las familias saben cómo afrontar y resolver los conflictos educativos ya que no han sido educados para ello y advierte de que hace falta una pedagogía social y educativa que capacite a las personas para afrontar los conflictos.

## 2. Cerebro y conflicto

Hoy en día sabemos que cuando estamos enfrascados en un conflicto nuestro cerebro queda “secuestrado” por nuestras emociones y el cerebro emocional asume el control. La corteza prefrontal (región del cerebro relacionada con las funciones ejecutivas, el pensamiento analítico, lógico y reflexivo) reduce su actividad. Es el centro emocional, localizado en el sistema límbico, quien asume gran parte del control, impidiendo por un momento que podamos evaluar de manera objetiva y calmada la situación.

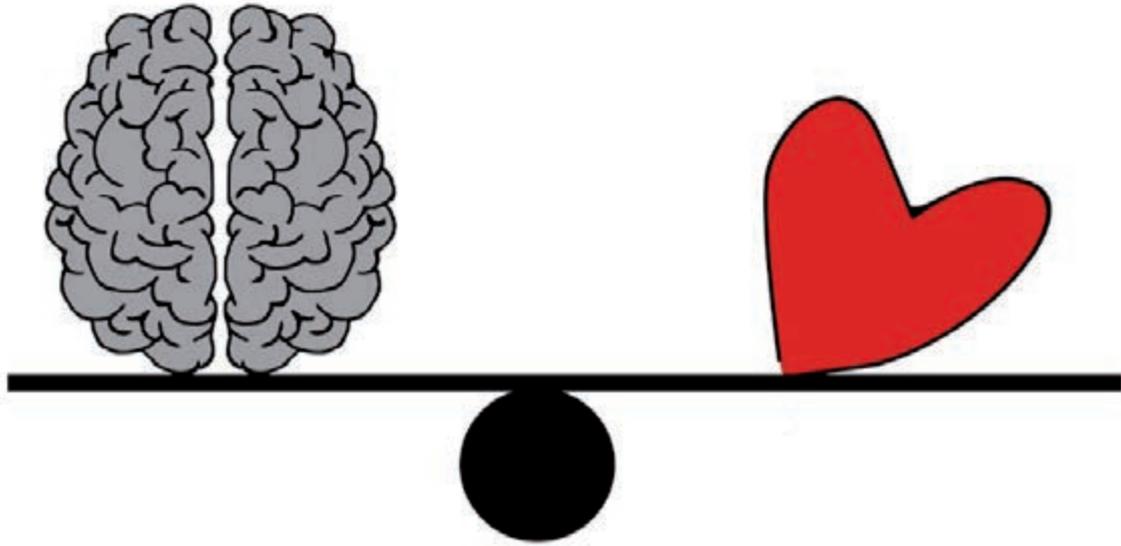
Como bien explica la psicóloga,

pedagoga y experta en mediación, Mari Luz Sanchez García-Arista en su libro “ Del cerebro hostil al cerebro inteligente”, cuando la amígdala se activa, hay dos caminos: o yo la gestiono y tomo decisiones de forma razonada, inteligente, o dejo a la amígdala desconectada de mi capacidad de razonar, impulsando mi comportamiento. Para pasar al modo inteligente del cerebro tengo que gestionar mis emociones y conectar con el razonamiento: ver esa emoción, identificarla, analizarla y tomar decisiones .Conectando lo emocional con lo racional consigo el modo inteligente de mi cerebro.

## 3. El aprendizaje de la resolución de conflictos

La habilidad de manejar y resolver conflictos se aprende, se practica, se domina y es mucho más fácil de adquirir si se aprende desde niño. Este es un concepto que abarca varios aspectos:

En primer lugar, dado que los



---

*“La educación emocional potencia y mejora las habilidades intrapersonales e interpersonales del alumnado y como consecuencia sus habilidades sociales mejoran”*

---

conflictos interpersonales van siempre acompañados de emociones, el aprendizaje de resolución de conflictos debe ir precedido o acompañado de **un aprendizaje emocional** que dotará al alumnado de los conocimientos imprescindibles sobre su comportamiento emocional y sobre el de las demás personas. La educación emocional potencia y mejora las habilidades intrapersonales e interpersonales del alumnado y como consecuencia sus habilidades sociales mejoran. Poseer estas habilidades sociales implica un proceso de aprendizaje por parte del alumnado y por tanto la escuela se convierte en un lugar óptimo para ello.

En segundo lugar, **una educación en valores** imprescindibles para la vida y la convivencia como pueden ser la empatía, el respeto, la confianza, el compañerismo, la solidaridad, el poder del diálogo y la resolución pacífica de conflictos de forma reflexiva y crítica..

Por último, debemos incluir una serie de **habilidades comunicati-**

**vas expresivas y de diálogo** que sembrarán las bases para la prevención y solución de conflictos. Cuando nos encontramos frente a un conflicto, muchas veces no sabemos gestionarlo mediante nuestra capacidad comunicativa, no nos han enseñado. Gestionar positivamente un conflicto precisa de un modo diferente de comunicación al que

estamos acostumbrados. Hay una violencia, llamada “pasiva”, que puede causar un daño más emocional y que podemos transmitir a través de nuestras palabras y nuestros gestos. Cuando usamos el miedo, la culpa, la vergüenza, la acusación, la crítica, la coerción y las amenazas a la hora de comunicarnos, estamos siendo violentos aunque no nos demos cuenta.

Marshall Rosenberg (1934-2015) fue un psicólogo y educador estadounidense, conocido por ser el creador de “La comunicación no violenta” (CNV). Las preocupaciones de Rosenberg se referían sobre todo, a la manera en que nos co-

municamos en situaciones de conflicto. Este psicólogo dedicó gran parte de su vida a la búsqueda de alternativas eficaces, Comprobó que las formas violentas son algo culturalmente aprendido, algo que podemos cambiar si nos comprometemos a trabajar en ello. Rosenberg destaca la función primordial del lenguaje y del uso que hacemos de las palabras, es decir, del hablar y escuchar, que puede ayudarnos a conectar con nosotros mismos y con otras personas de manera que aflore nuestra compasión natural.

#### 4. El docente como mediador ante los conflictos

Un recurso muy valioso que podemos ofrecer al alumnado y que ha demostrado ser muy eficiente es el **“RINCÓN BOCA-OREJA”**. Es muy apropiado para la etapa de infantil y los dos primeros ciclos de primaria, pero la idea se puede adaptar a todas las etapas. Este rincón es un espacio en el aula, en el patio o en los pasillos del centro en el que el alumnado implicado en un conflicto soluciona sus diferencias de forma autónoma, hablando entre ellos y llegando a un entendimiento. La persona que se sienta en la silla o espacio donde hay una boca explicará a la otra su punto de vista y cómo se siente. Luego, se cambiarán de sitio y el que ha hablado primero, escuchará. En un segundo turno de palabra, la persona sentada en la silla-boca planteará las soluciones que se le ocurren para resolver el conflicto, mientras la otra escucha. La norma es dejar hablar sin interrumpir. La finalidad es que escuchen los diferentes puntos de vista de cada uno y sean capaces de encontrar una solución satisfactoria



para las dos partes. Una vez terminado el proceso, el docente hará un seguimiento del mismo. Si no llegan a un acuerdo, mediará para ayudarles a lograrlo. Es importante que al principio el docente enseñe el uso correcto de esta dinámica de resolución de conflictos.

#### Conclusiones

Formar, promover y fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo, representa una visión contemporánea de la educación y significa una oportunidad de cambio para la sociedad.

Para contrarrestar la ausencia de modelo social no agresivo, es imprescindible que la escuela programe la enseñanza de la resolución de conflictos.

#### BIBLIOGRAFÍA

- CASCÓN SORIANO, PACO: “Educar en y para el conflicto en los centros” Cuadernos de pedagogía, ISSN 0210-0630, Nº287, 200. págs. 61-66. Artículo.
- MARIA CARME BOQUÉ TORREMORELL. (2018): “La mediación va a la escuela” Narcea, S.A. ediciones .Madrid
- MARI LUZ SÁNCHEZ-ARISTA (2021): “Del cerebro hostil al cerebro inteligente” Editorial Reus.Madrid, 2021
- MARSHALL B. ROSENBERG (2014): “Comunicación no violenta: un lenguaje de vida” Gran Aldea Editores Argentina.