

## Manejo del conflicto y cultura de paz en instituciones educativas

**Rosalva Teyes**

*Centro de orientación, Facultad de Ingeniería,  
Universidad del Zulia. rteyes@hotmail.com.*

**Yoleida Ramona Vásquez**

*División de Programa de Educación, Universidad Nacional  
Experimental Rafael María Baralt. yoleidaramonav @hotmail.com.*

**Ana Luisa Flores Oliveros**

*Centro de orientación, Facultad de Ingeniería,  
Universidad del Zulia. alfo68@hotmail.com*

---

### Resumen

El presente artículo tiene como objetivo fundamental analizar la importancia del manejo del conflicto para la construcción de una cultura de paz en instituciones educativas sustentándose en las teorías de Cascón (2000), Alonso (1996), Hernández (2002), García y Martínez (2001), entre otros. Para lograr este objetivo, se desarrolló un estudio documental apoyada en la revisión de teorías asociadas a la temática abordada. Como reflexión final se destaca la necesidad de que en las instituciones educativas los conflictos serán abordados y analizados a través de acciones emancipadoras integradas al proyecto educativo, en la búsqueda del bienestar, la armonía y una mejor convivencia, siendo este aspecto esencial para fomentar una cultura de paz en los centros educativos.

**Palabras clave:** Conflicto, valores, comunicación, convivencia, cultura de paz.

## Conflict Management and a Culture of Peace in Educational Institutions

---

### Abstract

The fundamental objective of this article is to analyze the importance of managing conflict for constructing a culture of peace in educational institutions, supported by the theories of Cascón (2000), Alonso (1996), Hernández (2002) and García and Martínez (2001), among others. To achieve this objective, a documentary study supported by a review of theories associated with the theme was developed. As a final reflection, the study highlights the need in educational institutions to approach and analyze conflicts through emancipating actions integrated into the educational project, in search of well-being, harmony and better coexistence, since this aspect is essential for fomenting a culture of peace in educational centers.

**Keywords:** Conflict, values, communication, coexistence, culture of peace.

### Introducción

En las últimas décadas la educación para la paz, se ha ido centrando cada vez más en el tema de educar en, y para la resolución de los conflictos. El reto que hoy se presenta será cómo enfrentar y resolver los problemas de la vida diaria de una manera constructiva "no violenta". Esto conlleva a comprender el significado del conflicto a conocer sus componentes, así como las actitudes y estrategias que permitan solventarlo a través del diálogo, el consenso para el logro del bien común.

En el criterio de Hernández (2002) el conflicto es un tipo de enfrentamiento en que cada una de las partes trata de ganar, aparece en to-

das las órdenes de las relaciones humanas; entre esposos, entre hijos, educadores y alumnos, entre gremios, partidos políticos, países, entre otros, porque es parte inseparable de la acción del ser humano; no obstante, es mal interpretado y provoca actitudes que a su vez genera nuevos conflictos y situaciones de resquebrajamiento de las relaciones entre las personas.

En tal sentido, puede decirse que el conflicto es inevitable, surge al estar involucradas en la vida de las personas, sus trabajos, familias, orgullo y autoconcepto, su sentido de propósito y misión.

Cabe destacar que el conflicto tiene sus raíces en una comunicación pobre, en la falta de apertura y la desconfianza entre las personas.

Ahora bien, el conflicto si puede ser minimizado o recanalizado, de manera que aporte aspectos positivos para el aprendizaje y el desarrollo de los individuos.

En el contexto de las instituciones educativas, el conflicto aparece vinculado con situaciones de agresividad, violencia, intimidación, vandalismo, conductas antisociales, antivalores, problemas de convivencia, entre otros, siendo común la tendencia de utilizar indiscriminadamente conflictos y violencia como si fueran sinónimos Etxeberria, Esteve y Jordán (2001).

Agregan los referidos autores, que no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamiento de interés, discusión y necesidad de abordar un problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación.

De acuerdo a lo expuesto, existe una relación entre conflicto y violencia pero no es bidireccional; la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia, pues los seres humanos disponen de un amplio abanico de comportamiento con los que puede enfrentar situaciones de confrontación sin necesidad de incurrir en la violencia. El fenómeno de la violencia se encuentra disgregado en la dinámica social y su

expresión más clara se engendra en la vida habitual de los sujetos, ya sea precisando modelos de comportamiento, como en el ejercicio de las actividades rutinarias y las formas de relación social (Servigna, 2000).

La violencia se caracteriza tanto por su complejidad como por su multitud de factores causales lo que impide tanto una definición puntual del fenómeno como el examen de medidas correctas orientadas a su control y prevención. Las definiciones de uso más extendido incorporan las dimensiones intencionales de la conducta humana infligiendo daño físico o psicológico e incluyen un amplio abanico de tipologías. Si bien es cierto que ante el fenómeno de la violencia se han probado numerosas técnicas de solución, por el propio carácter multifacético del mismo, no es razonable reducir el campo de la acción de control sólo a las expresiones tipificadas en los códigos legales sino que se hace necesario adoptar nuevas visiones del problema desde un paradigma humanista o integrador desde la acción preventiva (Servigna, 2000).

Por otro lado, mientras que la violencia es consecuencia de un aprendizaje, el conflicto es inherente al ser humano, forma parte de su propia naturaleza, de su estructura básica y esencial que le permite madurar y desarrollarse como personal (Ortega, 2001).

Por lo tanto, el conflicto es un aspecto humano que no se puede destruir o hacer desaparecer de la realidad escolar, ya que es inevitable, a la vez necesario en la vida de las personas, pero lo que si se puede evitar es la manifestación de una respuesta violenta como vía de solución a los problemas. Las personas pueden ser educadas para controlar su agresividad (autocontrol), para que puedan reflexionar antes de actuar y puedan optar por otras vías alternativas, las cuales les permitan gestionar el conflicto a través del respeto y el diálogo.

En base a lo planteado es necesario resaltar que el conflicto en instituciones además que los sucesos violentos requieren en análisis multicausal de los factores que intervienen en los orígenes de éstos considerando variables asociadas con la personalidad y a las influencias del entorno social actual donde el individuo se desenvuelve.

De allí la necesidad de que el profesor se capacite para educar a los alumnos en el manejo de los conflictos, rompiendo con el mito de que el conflicto siempre es negativo, lo cual requiere asumir el carácter funcional del mismo para el aporte de nuevas experiencias de aprendizaje que conduzcan a cambios creativos requeridos.

De tal forma, el conflicto en las instituciones educativas debe considerarse como uno de los componentes dinamizadores del proceso

de formación en la escuela, haciéndose necesario en primer lugar reconocerlo y asumirlo como parte constructiva de la vida escolar y en segundo lugar, plantear su interpretación, tratamiento y transformación, en un horizonte de construcción de ámbitos para la concreción de fines emancipadores que contribuyan al desarrollo de adecuadas condiciones de convivencia humana.

En tal sentido, es muy importante realizar el esfuerzo necesario con los medios y recursos disponibles para trabajar con los alumnos desde la diversidad, fomentando el respeto y buscando descubrir los valores de cada individuo como miembro de un grupo, promoviendo la tolerancia mutua, la aceptación y la comunicación como aspecto esencial para propiciar la paz.

### **Basamento teórico.**

#### **El significado del conflicto**

El conflicto es considerado como una condición inherente de la vida de los seres humanos y por ende del comportamiento, como elemento natural e inesperado de las relaciones entre las personas y los grupos, en esta relación entre las personas y los grupos, en esta relación se presentan contradicciones, enfrentamientos que potencian al hombre como ser capaz de articularse consigo mismo y con los otros; lo cual le otorga en beneficio de

moverse en estructuras sociales y culturales en función de buscar mejores condiciones para su existencia.

Como lo afirma Amado (2005), el conflicto es considerado como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos percibidos como incompatible por partes involucradas, generando manifestaciones con diferentes grados de intensidad.

Como reafirmación a lo expuesto Cascón (2000) coincide señalar al conflicto como un proceso complejo e interaccionales que se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por parte a personas, y grupos sean grandes o pequeños. El conflicto comparte de la vida del hombre nace, crece y se desarrolla, es decir, se transforma pudiendo no desaparecer podría crecer llevando a una mayor confrontación entre las partes.

De acuerdo a las definiciones planteadas, el conflicto se presenta con una noción de proceso, la cual tiene como base concebir el conflicto no como un momento puntual ni único, sino como dinámico y controversial. Su dinamismo viene dado por la confrontación (económica, ideológica, sociales, valores) de dos o más partes que al no resolver las diferencias, potencian el proceso, incidiendo diversos elementos: malentendidos, desconfianza, incomunicación, amenazas, temores, entre otros.

Así como el conflicto se considera un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución también hay que considerarla como tal y no como una acción concreta que acabará con todos los problemas. Se trata también de un proceso, el cual debe ponerse en marcha cuando el conflicto es solo contradicción e inicio de antagonismos para lo cual los sujetos deben estar preparados y convencidos de buscar soluciones a través de métodos no violentos.

En este contexto resulta interesante destacar lo expuesto por Triaves (1996) quien indica a cerca del conflicto, destacando que la conflictividad se produce cuando hay un choque de interés o cuando dos personas o más compiten por objetivos o recursos que son percibidos como incompatibles. Estos choques o disputas deben abordarse de tal manera que se logra el consenso y el acuerdo para el bien común.

## **Los conflictos en el aula**

García y Martínez (2001), definen el conflicto como una situación de enfrentamiento provocada por la contraposición de intereses en relación con un mismo asunto, o el convencimiento de que los objetivos de las distintas partes no pueden lograrse simultáneamente.

Desde la perspectiva de los referidos autores señalan que el conflicto en las aulas y la indisciplina guardan relación estrecha con otros

asuntos, por ejemplo, el bajo rendimiento escolar, el malestar del profesorado, alumnos problemáticos, clima tenso en el aula, y el comportamiento antisocial de los alumnos; lo cual lleva a situaciones estresantes e irregulares.

Ante esta situación las respuestas habituales a los conflictos en el aula son: comportamiento antisocial de los alumnos (disrupción en las aulas, acoso sexual, violencia psicológicas, entre otros) problemas de seguridad en el centro escolar (delitos cometidos en el contexto escolar, clima de inseguridad), entre otros aspectos negativos que obstaculizan el bienestar, la armonía, estabilidad y la paz en los centros educativos.

Este es el panorama que presenta la percepción del conflicto como un problema en la educación escolar en los últimos años, lo cual conduce a preguntarse ¿Cabría esperar un empeoramiento de la situación o hay posibilidades de mejoras? Para poder lograr cambios positivos se hace necesario que los centros escolares contribuyan a fomentar la cultura de la paz, buscando la forma de: transformar también sus lealtades hacia la familia y la comunidad, acceder a adecuados estilos de vida y relaciones interpersonales.

Según Porro (2004) todas esas transformaciones en la formación de la identidad de los jóvenes tiene lugar mediante la "posición de rol" que los alumnos adoptan y que les

permite relacionarse con la institución, la posición del rol va más allá de los atributos psicológicos del alumno y depende de cuatro factores: a) el escenario familiar; b) los orígenes sociales del niño, el grupo de edad al cual pertenece, c) la propia institución, d) la percepción que el alumno tiene de su destino ocupacional en el mundo del trabajo.

Considerando los planteamientos del autor citado, puede interpretarse que la posición del rol, la actitud que el alumno asume ante la institución y su comportamiento en ella, es fruto de su percepción sobre su contexto y circunstancias de origen, sobre sus expectativas de futuro, así como de la percepción del servicio que la institución le presta para asegurar el logro de dicha perspectiva.

### **El manejo del conflicto en instituciones educativas**

El perfil del educando debe estar enmarcado en el de una persona con capacidad de adaptarse a los cambios, autónomos, con espíritu cooperativo, defensor de una pluralidad de valores y de opciones morales y con un pensamiento abierto capaz de comprender la diversidad y complejidad de un mundo que no tiene soluciones fáciles ni causas únicas. Solo formando ciudadanos de este tipo, podría irse construyendo una sociedad plural y democrática en la que será posible vivir en la paz y no en la violencia.

Según Cascón (2000) resulta de fundamental importancia educar para conseguir ese perfil requerido, a través del manejo de estrategias que permitan al educando abordar y manejar los conflictos, cuando se presentan contradicciones e inicio de antagonismos, buscando una relación de ganar-ganar.

El cual queda avalado por Vásquez (2001) quien plantea la necesidad de aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad, es decir, encuentra las causas que lo originan, lo cual, implicaría en el área educativa, que tanto docentes como alumnado deben poseer las herramientas y utilizar estrategias, las cuales les permita conocer pudiendo enfrentar y resolver los conflictos en los cuales se ven inmersos cotidianamente, suprimiendo así una escalada y crisis de éstos.

En este marco, es muy importante que el docente realice el esfuerzo para enseñar a los jóvenes a elegir entre las diferentes maneras de reaccionar ante el conflicto, desarrollando en ellos valores como la solidaridad vs. la competencia, el trabajo en grupo vs. la individualidad, habilidades comunicativas basadas en la asertividad, el uso de métodos colaborativos para la resolución de los conflictos no como una crisis sino como un cambio creativo.

Entonces, se puede reflexionar acerca de cómo aprender a utilizar esas habilidades con los conflictos

que forman parte de la vida cotidiana de la escuela, para después poder aplicarlos a los conflictos generados en la sociedad, y es que los jóvenes como constructores de futuro deberán hacer éstos cambios. Este reto no es nada fácil si se parte del hecho de que muchos adolescentes se desenvuelven en situaciones de conflictos violentos en el marco de sus familias y comunidades habiendo vivido con temor, ansiedad, sensación de desesperanza ante el futuro.

Por esto los jóvenes deben aprender a manejar y resolver los conflictos, de manera asertiva y creativa, formando parte de un proceso de crecimiento personal, potenciando su iniciativa, creatividad y libertad. Estos cambios deben ser propiciados por la familia, la comunidad y el sistema educativo, el cual está comenzando a dar los primeros pasos para el logro de esta transformación.

### **El aprendizaje de los valores**

Aprender un valor significa que la persona es capaz de regular su comportamiento según la norma estipulada por dicho valor; es modelar la actitud para poder comportarse de una determinada manera ante diferentes objetos, sucesor o persona (García y Ugarte, 1997).

Implica además verificar que esos valores sean bien aprendidos recurriendo a la evaluación como

una manera de determinar en qué medida los valores y las actitudes deseadas están siendo incorporadas a la conducta y su incidencia y el desarrollo y la construcción moral de la persona.

En este proceso de aprendizaje de valores la educación cumple una función fundamental, porque solo la formación en valores de los futuros ciudadanos permitirá la evolución del pensamiento social; aquí la escuela contribuye a la construcción de nuevas formas de pensar.

Según Escamez, García y Saler (2002) la educación en valores no es suficiente para que estos cambios se operen en profundidad, la constitución de la cultura de la paz debe venir desde la familia, los medios de comunicación, las empresas, entre otros. Es necesario formar una conciencia colectiva sobre la necesidad de la paz, eliminando situaciones de injusticia, buscando una distribución más equitativa de la riqueza y los recursos, asegurando el derecho a la educación en igualdad de condición.

Enseñar. Instruir, formar, adiestrar y capacitar son formas de educar a los personas para la paz y en valores, porque cuando se educa se está transmitiendo consciente e inconscientemente una escala de valores, es decir, la educación permite construir actitudes determinadas como la justicia, cooperación, respeto, libertad, solidaridad, autonomía, compromiso, participación y

el diálogo. Pero además inconscientemente puede ocurrir que se transmitan valores contrarios a la paz como la intolerancia, discriminación, violencia y otros (Navarro, García y Cumiel, 2000).

Cabe destacar que educar para la paz no es inhibir la iniciativa y el interés sino en causar la actividad y el espíritu hacia la consecución de resultados útiles a la sociedad. Representa proporcionar alternativas que favorezcan la comunicación, la convivencia y deseo de participación, fomentando ambientes democráticos en el aula. Educar para la paz es ayudar a superar el miedo de expresar las propias opiniones y aceptar las ajenas para encontrar soluciones a problemas, o simplemente disfrutar de una sencilla conversación entre amigos.

### **Educación para la paz**

La búsqueda de la paz ha sido siempre un ideal para alcanzar, pero el significado que se tiene de ellas no siempre ha sido el mismo y, los diversos caminos para encontrarla han sido diversos y quizás contradictorios a los valores que de ella se desprenden.

En nuestro país la aguda situación de violencia que se ha vivido, continuar manifestándose de diversas maneras (pobreza, pandillas, deserción escolar, entre otros) situaciones que demandan la necesidad de buscar la paz y defender valores



como la verdad, justicia y los derechos humanos (Puig, 1998).

Por tal motivo, es importante facilitar los caminos que permitan el manejo constructivo de los conflictos desarrollados en la escuela y en el aula y la manera de planificar diversas actividades para satisfacer las necesidades de los jóvenes.

Esta necesidad de educar para la paz y la resolución de los conflictos se presenta como un reto para los educadores como principales agentes constructores de la paz, como una vía para desarrollar habilidades y estrategias que ayuden a sus alumnos a manejar las relaciones interpersonales y enfrentar de manera constructiva conflictos presentados en su vida cotidiana (García y Ugarte, 1997).

### **Conceptos básicos de la educación para la paz**

La paz, demanda reflexionar y actuar. Reflexionar sobre el carácter integral de una paz positiva y la manera de traducirlo en prácticas, desarrollando acciones y justas basadas en la tolerancia y el respeto. Según García y Ugarte (1997) existen tres conceptos básicos para entender el alcance de la educación para la paz: la paz positiva, la no violencia y el manejo creativo de los conflictos.

- Paz positiva: Se entiende como la ausencia de la violencia. La violencia es un estado en el cual

los seres humanos no pueden desarrollar plenamente sus potencialidades afectivas, somáticas y mentales desde esta perspectiva, la paz cobra un concepto dinámico y permanente.

Es la presencia de condiciones más justas, de cooperación, respeto y confianza mutua, significa la liberación del individuo de lo que le impide su realización debido a la violencia y sus diversas manifestaciones. La paz positiva pone énfasis en los valores y formas de relación humana: aprecian las diferencias culturales, la tolerancia y el respeto por el otro, la igualdad entre las personas y la defensa de los derechos humanos.

- La no violencia y el manejo creativo de los conflictos: La educación para la paz promueve actitudes no violentas en situaciones de injusticia, discriminación, abuso de poder, defendiendo la verdad, la justicia y la defensa a la vida.

A su vez, propone a maestros y alumnos a dar respuestas activas, acciones de defensa de la vida y espacios de realización integral como personas – invita a mantener una actitud crítica y de cambio frente a las injusticias de la sociedad.

Una forma concreta a través de la cual los maestros pueden enseñar la no violencia, es promover constantemente la cultura

de la paz en las instituciones educativas. Alonso (1996).

### **El reto de educar para la paz**

La paz es una forma de interpretar relaciones sociales y de resolver los conflictos que la misma diversidad de la sociedad hace inevitable, según Cerezo (1999), la paz es un estado dinámico de toda comunidad en la búsqueda de una sociedad más justa, donde los mecanismos para resolver los conflictos deberían ser propios de las capacidades de inteligencia humana, permitiendo una comunicación el diálogo y la cooperación.

En tal sentido, no se pueden desarrollar la educación para la paz en la escuela si permitimos que la violencia se manifieste en el aula de diversas formas: regaños, suspensiones, castigos desmedidos, animando la competencia que fomenta la rivalidad, la desunión y ponga a un sobre el otro (ganadores vs. perdedores), trabajando con metodologías tradicionales y objetivos encaminados únicamente a la transmisión de contenidos sin tener en cuenta dar necesidades e intereses de los alumnos.

La escuela debería ser el ámbito para desarrollar experiencias vivencias que conduzcan a instruir y describir la paz como la forma de vivir las relaciones interpersonales, a fin de dar respuestas a las necesidades e intereses de los alumnos, contribu-

yendo a dar un nuevo significado a la paz y a los objetivos y fines que se ha trazado (García y Ugarte, 1997).

Es por, ello que la educación para la paz se presenta hoy como un reto para los maestros, los cuales deben convertirse en verdaderos modelos de paz; lo cual requiere de cambios positivos en los comportamientos y actitudes al momento de interrelacionarse con los alumnos.

### **Los valores en la construcción de la cultura de la paz**

La educación en valores representa una alternativa válida y definitiva para la construcción de una "cultura de la paz" expresión asociada a la posibilidad de que cesen las hostilidades y enfrentamiento en la posición de Alonso (1996), existen valores que contribuyen a la construcción de la cultura de la paz destacando los siguientes:

- El valor de la autoestima para equilibrar bases de poder. El desarrollo del propio autoconcepto y el de los demás sirve para ir descubriendo, valorando y proyectando todas las potencialidades, actitudes y talentos que poseemos. Así podremos reconocer las bases del propio poder para saber en caso de enfrentar el conflicto los recursos con los cuales se cuenta y equilibrar las fuerzas de manera que sea posible alcanzar acuerdos

satisfactorios para resolver los problemas.

- El valor de la cooperación para la solución de conflictos: Entender que la cooperación puede permitir el enriquecimiento mutuo asegura que los espíritus aprendan a intercambiar punto de vistas y expectativas.
- El valor de la tolerancia en el manejo de conflictos: Desde el punto de vista de la tolerancia, el conflicto es beneficioso por dos razones; primero aprendemos a considerar la diversidad y la diferencia como valores que llevan a buscar la cooperación y la solidaridad, posibilidades de crecimiento y enriquecimiento mutuo. La segunda razón consiste en que cuando se experimenta conflicto con las personas y con la realidad puede avanzar hacia mejores modelos. Bajo esta perspectiva el conflicto se convierte en esa "palanca" de la que hablaba Arquímedes para transformar el mundo.
- Valor de la comunicación para la toma de decisiones: Aprender a desarrollar una verdadera comunicación efectiva, posibilita el diálogo y escuchar de una manera activa. En el manejo de situaciones de conflicto el diálogo es fundamental, porque no sólo permite transmitir las ideas, sino también las emociones y sentimientos presentes en

todo conflicto a través de una comunicación abierta, se facilita el consenso de los interesados de una manera igualitaria y participativa, sin miramientos a prejuicios por las creencias particulares. Todo esto supone ceder terrenos de responsabilidad, de poder y dar espacios para tomar decisiones.

La educación en valores para el manejo y resolución de los conflictos debe proporcionar los elementos necesarios para buscar la clasificación de los problemas importantes donde se involucre sanamente a las personas en una clara solución que conduzca a una comunicación y cooperación más auténtica, y así mismo, libere emociones, estrés y la ansiedad, lo cual facilitará el desarrollo de nuevos entendimientos y destrezas.

### **Propuesta pedagógica para el manejo de la conflictividad en instituciones educativas**

En este apartado se ofrece una serie de actividades que el profesor debe aplicar en el aula para el manejo constructivo de situaciones de conflictividad escolar. Estas actividades pueden variar según las características del centro, el nivel educativo, características del grupo y clima establecido en el aula.

Tomando en consideración lo antes planteado es necesario aplicar un conjunto de estrategias que per-

mitan canalizar los conflictos en el aula promoviendo la cultura de la paz para la reconstrucción de la sana convivencia. En función de ello, se proponen las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollo y fomento del diálogo, el cual debe ser entendido como elemento facilitador del entendimiento entre las personas y posibilitador de una gestión pacífica de los conflictos escolares. El profesorado debe tomar conciencia de las posibilidades educativas, del diálogo y superar aquellas pedagógicas tradicionales que condenan a los alumnos al silencio.
- Gestión democrática en el aula, lo cual permite generar un cambio en la percepción y la experiencia de la convivencia cotidiana en el aula. La gestión democrática en el aula consiste en facilitar la participación de los alumnos, de forma en que ella misma elaboren las normas a través de procedimientos democráticos y participación en la auto-dirección de la vida colectiva del centro escolar, colaborando en la toma de decisiones.
- Educación en valores para educar a los alumnos en el reconocimiento de la dignidad de toda persona, en el derecho al ejercicio de una ciudadanía, participación para el interés común de una convivencia sana y en el centro escolar, en definitiva

procurar que los alumnos adquieran en la escuela contenidos básicos para su educación en valores.

- Propiciar el aprendizaje cooperativo, donde los objetivos de los alumnos participantes se encuentren vinculados de tal forma que cada uno de ellos pueda alcanzar los propios, si los otros alcanzan los suyos. Este tipo de aprendizaje cooperativo donde el resultado final depende de la actuación de todo el grupo permite superar los problemas de convivencia que se derivan de formas de vida individualistas.
- Educar para el autocontrol emocional, de manera que los alumnos aprendan a conocerse a sí mismo, tomando conciencia de sus estados internos, sus emociones, sentimientos e impulsos conflictivos para poder después aprender a controlarlos. El autocontrol emocional requiere educar a los alumnos en la comprensión de las emociones de los demás, saber aceptar otros puntos de vistas, e interesarse de forma positiva por los sentimientos y emociones de quienes le rodean.
- Fomentar la educación para la paz, a través de estrategias educativas transformadoras que promuevan actitudes positivas y una convivencia armónica en la escuela. Para ello, se necesita

desarrollar habilidades y destrezas específicas, contando con herramientas concretas que faciliten la labor educativa; por tal motivo, es necesario procesar aquellos elementos que se necesitan para comenzar la tarea de constructores de la paz.

- Incorporar en los programas educativos contenidos relativos al conflicto, creando unidades didácticas que traten los conflictos como parte del programa de estudio de las ciencias sociales. Una unidad de este tipo puede facilitar en los estudiantes el intercambio de experiencias, tomando como referencia los conocimientos adquiridos en otras disciplinas de estudio.

El otro método básico para integrar los estudios de conflictos en el programa consiste en analizar las diversas asignaturas o los estudios interdisciplinarios de la institución, buscando la forma de manejar recursos, conceptos y métodos que puedan constituir un aporte eficaz para comprender los conflictos, por ejemplo; el estudio del conflicto en el teatro y la literatura, las tensiones y las guerras en historia, la competencia y cooperación entre animales en biología. El efecto combinado y acumulado de éste método ejercería una gran influencia en la comprensión del conflicto por parte de los estudiantes.

Para reducir la violencia en las instituciones educativas se hace necesario, conocer las causas que generan los conflictos, los cuales pueden ser de muy diversa índole o naturaleza, buscando la forma de resolver a partir de principios democráticos y estrategias que fomenten el convivir en armonía, no sólo a nivel de las relaciones interpersonales sino a nivel de lo social.

Considerando lo planteado, el abordaje y el manejo de la conflictividad en instituciones educativa requiere necesariamente de intervenciones globales, porque si se centra en un solo aspecto, tales intervenciones serán parciales y contarán con una menor garantía de éxito.

Así mismo la nueva formación en las instituciones educativas, además de preparar a los estudiantes en los avances de la ciencia, el conocimiento y el demonio de las tecnologías de información, reclame también mejorar las relaciones interpersonales entre los alumnos y alumnos y docentes, y entre docentes y padres, buscando una relación armónica entre todos los individuos involucrados en el contexto educativo, de manera de lograr mejorar el clima del centro, a través de una intervención que permita garantizar una sana convivencia.

### **Consideraciones finales**

Para atender a los verdaderos requerimientos de la sociedad la

educación no puede estar desvinculada del contexto, haciéndose imperativo contemplar y dar respuesta a las necesidades sociales concretas para ello no debe ser la única condición, es necesario también considerar las dimensiones éticas y psicológicas del sujeto a educar. Pudiendo así la educación facilitar la construcción de una sociedad más justa, participativo, con posibilidades de crecimiento y generadora de respuestas tendientes a resolver los conflictos.

En consecuencia, resolver constructivamente los conflictos generados en las instituciones educativas es un reto el cual debe ser asumido por toda la sociedad, pero que afecta en forma directa al personal docente, el cual debe poseer las habilidades y los recursos necesarios para afrontar las diversas situaciones conflictivas generadas en las instituciones educativas.

En función de lograr resultados positivos en el manejo de los conflictos se deben tomar en cuenta los aspectos que puedan estar afectando la armonía y estabilidad de los alumnos en la institución, facilitando los medios que permitan canalizar los conflictos a través de la fuerza motivadora, la comunicación abierta, el diálogo, la cooperación, promoviendo constantemente el aprendizaje de los valores y la cultura de la paz para una mejor convivencia.

## Referencias bibliográficas

- ALONSO F. (1996). Educando para la Paz: Nuevas Propuestas. Seminario de estudio sobre la paz y los conflictos universitarios de Granada.
- AMADO Lucy (2005). **Resolución de Conflictos**. Colección Minerva. Editorial el Nacional y la Universidad Belloso Chacín.
- CASCÓN P. (2000). **Educar para la Paz y el Conflicto**. Biblioteca Básica del Profesorado. Edición Cisspraxis Barcelona.
- CEREZO R. (1999). **Conductas Agresivas en la Edad Escolar. Aproximación Teórica y Metodológica. Propuesta de intervención**. Madrid Pirámide.
- ESCAMEZ J., GARCÍA y SOLER A. (2002). **Claves Educativas para Escuelas no Conflictivas**. Barcelona Ideas Boks.
- EXEBERRIA F., ESTEVE J. y JORDAN J. (2001). La Escuela y la Crisis Social. Violencia y Educación. Actas de XX Seminario Inter universitario de Teoría de la Educación. Murcia Cajamurcia.
- GARCÍA H y UGARTE D. (1997). **Resolviendo conflictos en la Escuela Manual para Maestros**. Edición APENAC. Perú.
- GARCÍA y MARTÍNEZ R. (2001). **Los Conflictos en el aula de Eso. Un estudio sobre la situación en la comunidad**. Valencia Lulla Edición.
- HERNÁNDEZ, P. (2002). Reflexiones sobre la educación del siglo XXI. Agresividad en la escuela. Ponencia

- cia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación. Universidad de Islas Balcanes.
- NAVARRO, GARCÍA y CUMIEL (2000). Aproximación en Estudio del Conflicto Interpersonal desde la Teoría del Caos. **Revista de Psicología de Trabajo en las Organizaciones**. Vol 16.
- ORTEGA P. (2001). Conflicto, Violencia y Educación. Actas del XX Seminario Inter Universitario de Teoría de la Educación. Murcia Cajamurcia.
- PORRO, Bárbara (2004). **La resolución de conflictos en el aula**. 1ra. Edición 1era reimpresión, Buenos Aires Paidós
- PUIG Rovira J.M. (1998). Conflictos Escolares una Oportunidad. **Cuaderno de Pedagogía** N°. 257 Paris Barcelona.
- SERVIGNA, M (2000). Trabajo de Grado para optar al Título de Sociólogo, LUZ. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Sociología.
- Triaves M. (1996). ¿Se puede conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo. **Cultura y Educación** N° 3.
- Vásquez, G. (2001). El conflicto en la escuela en un mundo globalizado. Addanda Presenta al Seminario Inter universitario de Teoría de la Educación.