

EL CONFLICTE COM A FACTOR DE CONVIVÈNCIA

Fidel Molina Luque
Catedràtic de Sociologia (CEU)
Universitat de Lleida

1. Conflicte i convivència: factors concatenats

El conflicte és un element inherent al gènere humà i ho és perquè l'ésser humà és, aristotèlicament parlant, un “animal social” (de vegades més “animal” que “social”); i viure en societat comporta comunicació, diversitat d'opinions, punts de vista diferents, històries i experiències vitals diverses, si no oposades. És a dir, que la convivència comporta conflicte. Ara bé, el conflicte, pot comportar un enriquiment de la convivència i fins i tot enfortir-la.

És per això que entenem que convivència i conflicte són factors concatenats: la convivència pot provocar conflicte i el conflicte pot potenciar, encara que aparentment no ho sembli, la convivència. Són factors i com a tals són *elements que contribueixen a un resultat*. Altres definicions del diccionari també ens recorden que els factors “en una multiplicació, formen un producte”, la qual cosa és molt suggestiva per dur-nos a pensar que realment formen el producte de la societat, una societat que comporta convivència i conflicte.

Una altra idea que hom pot recordar, segons les definicions de “factor”, és la de la negociació. El diccionari també inclou com una altra accepció referida als comerciants, la que indica que el factor “auxilia en els negocis”, en les negociacions... La negociació és un element clau en la vertebració de la convivència en relació amb el conflicte: el diàleg, l'intercanvi de parers, els pactes, el consens, etc.

No obstant això, partim d'una altra premissa que desenvoluparem en l'apartat següent, i és que el conflicte l'interpretem com a possibilitat de diàleg, negociació, intercanvi, enriquiment i millora... Si el conflicte acaba sent font de violència i guerra, de maltractaments i agressions, evidentment perd tota la potencialitat positiva i destrueix la convivència...

2. El conflicte i la resolució de conflictes en l'educació

El conflicte és interpretat sovint com quelcom negatiu en les relacions interpersonals i socials. En principi, els conflictes en si mateixos són un element potencial de creixement i desenvolupament. És la gestió del conflicte allò que acabarà de donar el matís positiu o negatiu a la situació conflictiva. Al món de l'educació hi ha conflictes, com a la nostra vida quotidiana, perquè el conflicte és inherent a l'acció humana; allò que no és inherent a l'ésser humà és la violència i la guerra. La gestió del conflicte el regula i no degenera en violència ni en guerra, etc.

Al sistema educatiu (primària, secundària...) es pot treballar la resolució de conflictes a dos nivells: ensenyar raonaments filosòfics i tècniques psicopedagògiques per a la resolució de conflictes i avançar en el tractament (prevenció i resolució) dels conflictes que s'estan generant als centres escolars (entre alumnes, pares, professors, alumnes-

professors...) que de vegades degeneren en violència i que no poden tenir com a resposta única i definitiva la contractació de personal de seguretat: la prevenció i la gestió juguen un paper important al món de l'educació.

És pràcticament impossible trobar una fórmula que elimini tota possibilitat de conflicte, per tant la resolució de conflictes en l'educació té com a objectius, ensenyar l'aprenentatge de la gestió conflictual des de perspectives constructives i resoldre la càrrega conflictual de les relacions humanes, sense reprimir-les (Vinyamata, 1996: 91). El conflicte és, en aquest sentit, un element sociològic i pedagògic de primer ordre, ja que s'emmarca en una situació que alguns autors han concretat com a violència cultural (Galtung, 1991) o violència simbòlica (Bourdieu i Passeron, 1977) i que s'imposa al conjunt de persones d'una societat a través dels processos de socialització. És evident que el sistema educatiu (l'educació formal) utilitza elements d'aquesta violència simbòlica, més o menys arbitràriament, i que això té lloc fonamentalment en la socialització secundària (Berger i Luckman, 1986 i Mead, 1972).

En tot cas, la resolució de conflictes té una funció pedagògica de transformació, de gestió del conflicte (fins i tot com diria el mateix Galtung -1996: 265- una transformació creativa del conflicte). Per això parlem, en general, però amb més motiu en l'àmbit de l'educació, de gestió de conflictes per buscar un punt d'harmonia en el futur (Burguet, 1998: 41). Aquest punt ha d'estar basat en una nova estratègia per afrontar els conflictes, basada en una renovada filosofia del "tu guanyes, jo guanyo" (Cornelius i Faire, 1996: 22-32 i s.) que superi la idea competitiva del "jo guanyo..." i tu perds... però, àdhuc, del jo guanyo en primer lloc davant els altres. Això últim es pot considerar com un primer pas, però s'ha d'anar a fonamentar (actituds, valors, normes) l'estratègia i la filosofia del "tu guanyes i jo també guanyo".

D'altra banda, i tenint en compte aquestes situacions i les possibilitats que ens dona la Reforma educativa, els conflictes escolars poden ser una veritable oportunitat per tal de treballar una resolució cooperativa de conflictes, tot creant un clima positiu a l'aula (Puig, 1997: 58-65). La resolució cooperativa de conflictes implica una definició y orientació positiva del problema, generar alternatives per solucionar-lo, avaluar aquestes alternatives, aplicar la solució adoptada i avaluar els resultats. En aquest sentit, l'educador pot actuar com a mediador, encara que la mediació no és una prerrogativa exclusiva d'aquest professional de l'educació, ja que pot haver-hi una mediació entre els mateixos alumnes (Bartel, 1983; Cohen, 1986; Col·lectiu Gernika Gogoratz, 1994). Els nois i les noies aprenen a resoldre conflictes entre iguals (Moreno et al., 1997: 251-267), d'una manera teòrica i aplicada, amb propostes teòriques (filosòfiques, sociològiques, psicopedagògiques, etc.), indicacions metodològiques, propostes de gestió, etc. En aquesta línia, podem fer referència a les experiències que des de fa uns anys tenen diverses escoles públiques i instituts dels Estats Units (i ara més recentment a d'altres països europeus i d'arreu), en les quals s'ensenya resolució de conflictes (Alzate, 1997: 119 i Vinyamata, 1998: 8), ja que s'aplica a tots els àmbits de relació humana i el món escolar (el sistema educatiu) ha d'informar i formar les persones que integren aquesta societat, més o menys conflictiva.

En aquest sentit i tenint en compte aquests diversos autors, podem resumir que el conflicte pot ser resultat, bàsicament, de diferents punts de vista, de diferents cosmovisions (sistemes de creences i valors) que tenen a veure amb la socialització i la cultura i per tant amb les diferents experiències vitals, la pròpia biografia familiar i personal, i finalment de diferents objectius i interessos que podem tenir individualment o

col·lectivament, que no sempre poden ser fàcilment conciliables i necessiten de negociacions, de sacrificis, prioritzacions i, per tant, acords mutus.

3. conflicte, violència i justícia social

El conflicte, com anem veient, pot ser positiu o negatiu, segons com el gestionem. Tal i com indica Burguet (1998: 36-47), el conflicte és positiu si enriqueix el debat i pot millorar la situació anterior. En aquest sentit, es potencia la llibertat, la comunicació i l'intercanvi i revitalitza l'energia humana que promou un esperit creatiu que respecta la diversitat humana, la diversitat de la natura. Ara bé, el conflicte és negatiu si degenera en violència i agressió. En aquest sentit, s'anul·la la llibertat i la bellesa creadora, és energia destructiva i fa que la convivència sigui molt difícil o impossible. Aquesta violència, com també assenyala aquesta autora basant-se en Galtung, pot ser latent o manifesta, ja que estem molt habituats a considerar la violència únicament quan aquesta és visible, quan és directa... quan és física i personal. Però ens passa més desapercebuda quan la violència és latent o quan no és tan visible i és una violència psicològica o cultural.

En moltes ocasions, quan apareix el conflicte ens pot semblar que ha estat *ex novo*, en una interpretació d'immediatesa que la nostra societat moderna i d'urgències facilita, ja que els canvis són vertiginosos i, en aquest vertigen, no ens pensem a pensar que allò més probable és que la majoria dels conflictes són resultat de petits entrebancs, malentesos i/o ofenses que es van acumulant i que de sobte (aparentment) esclaten, i ho interpretem com a conflicte en aquest punt. Realment el conflicte s'ha anat larvant amb el temps i per això necessitarà un procés de temps (" paciència ") per anar reduint la tensió i gestionar de manera global el conflicte.

La violència psicològica no és, de vegades, tan visible però existeix, i pot ser molt cruel... Va minant la personalitat de les persones que la pateixen. Exemples durs poden ser els que poden tenir lloc en contextos familiars (maltractaments entre la parella i/o en relació amb els fills o la gent gran, vexacions, insults, declaracions de menyspreu, de perjudicar l'autoestima, etc.), en contextos escolars (entre professorat i alumnat, entre iguals, etc.) i en contextos laborals o institucionals (*mobbing* o assetjament moral, etc.).

La violència cultural es dona quan col·lectivament un grup cultural (social) es creu superior a un altre i reivindica la seva cultura com la millor, si no com l'única i la "natural". Aquesta postura s'identifica amb l'etnocentrisme i es basa en situacions també de quotidianitat, perquè en estar tan habituats a una sèrie de normes, valors, hàbits que ens serveixen en la nostra relació amb el medi (físic i humà), en la nostra existència vital, hom acaba pensant que és "natural" i que el que fan altres grups és estrany i gairebé no pot ser natural. És a dir, una construcció "social" s'acaba convertint en "natural", perquè la "cultura" no deixa de ser la manera particular que té el grup humà d'adaptar-se al medi (físic i social), no és una adaptació instintiva, és una adaptació creada i recreada, construïda socialment. El fet que directament o indirecta s'estipulin relacions de superioritat d'uns grups culturals sobre uns altres pot provocar una baixa autoestima col·lectiva, si no la desaparició cultural, abandonament o renúncia a la pròpia cultura, i produir situacions d'assimilació cultural, no d'integració, que són clarament fruit de la violència cultural exercida de manera més o menys manifesta.

Per últim, com molt bé recorda Galtung, també podem parlar d'una violència estructural, més o menys directa o indirecta, que té molt a veure amb situacions d'injustícia social, de desigualtat d'oportunitats. Quan una persona o un col·lectiu està

marginat o exclòs de la societat, quan no compta amb una igualtat d'oportunitats en relació amb altres persones o col·lectius membres d'aquesta societat, pot provocar situacions que tard o d'hora poden acabar manifestant-se com a tal violència, que per ser més visible, no amaga la que s'ha anat larvant i la que ha estat també existint exercida per uns col·lectius "privilegiats" sobre uns altres, en una relació de poder asimètrica i injusta, entre rics i pobres. La justícia social és un molt bon antídot contra la violència, i ho és perquè assegura la convivència en termes d'igualtat.

4. Resolució de conflictes: marc sociològic i filosòfic

Hom parla de "resolució" de conflictes i es pensa que finalment no hi haurà conflicte que no es pugui resoldre. Això no és del tot exacte perquè hi ha conflictes que són irresolubles, que no tenen una solució clara o satisfactòria per totes les parts, que potser es resoldran però no en un futur immediat ni a mig termini, que és un conflicte continu, etc. De tota manera, aquests conflictes són relativament pocs, la gran majoria dels conflictes quotidians solen tenir una solució raonable. En tot cas, per no asseverar de forma taxativa que es "resoldran" els conflictes d'una manera plena i total, alguns científics socials parlen de "gestió" del conflicte, en el benentès que davant d'un conflicte el que es pot fer és gestionar-lo per tal de resoldre'l i si no es pot solucionar totalment, tractar-lo de la millor manera possible; per tant, la gestió del conflicte és finalment el que farà que aquest pugui ser un element positiu o negatiu.

La idea clau d'aquest nou enfocament de la "resolució (o gestió) de conflictes" rau en la cerca de la "reconciliació", no es vol un plantejament de "guanyar – perdre", sinó de "guanyar – guanyar", de recompondre allò que s'havia trencat i que procurem restablir en bona sintonia. Es tracta de superar les ofenses i els ressentiments, que en moltes ocasions són provocadors de nous conflictes perquè els anteriors s'han tancat malament: si una de les parts en conflicte té com a idea "vèncer" l'altre, pot semblar en un principi que ha acabat guanyant, però segurament si es genera ressentiment tard o d'hora l'altra part ho recordarà i pot tornar a provocar un nou ("vell"?) conflicte.

També s'ha de tenir en compte que els conflictes, generalment, no són de generació espontània i que per tant s'han anat configurant en el temps, en un procés conflictual, i que l'enfocament de resposta i solució difícilment serà "automàtic", sinó que necessitarà, a la vegada, temps per reduir la tensió i anar argumentant i solidificant la gestió i la resolució del conflicte. Aquesta reducció de la tensió, en ocasions, haurà de ser de manera directa quan no hi ha més remei que separar dues persones o dos bàndols que s'estan agredint i és de màxima urgència separar-los. En altres ocasions, la reducció de la tensió podrà ser de manera indirecta, ja que tot el que sigui treballar per desenvolupar l'autoestima, la pròpia confiança, la serenitat i la calma condicionaran molt positivament el mateix enfocament del conflicte i l'acció de la seva resolució.

En aquest sentit, cal recordar que s'ha d'educar en valors i actituds comunicatives, de col·laboració, tot prenent decisions positives, amb l'estil cooperatiu del "tu guanyes, jo guanyo", ja que en la majoria de situacions quotidianes i en la pràctica totalitat de les pràctiques educatives aquestes situacions cooperatives es mostren com les més reeixides per tots els implicats. Fins i tot es pot donar la paradoxa contrària de voler contextualitzar certes situacions més o menys competitives en un àmbit de "guanyar – perdre" que acaba sent poc intel·ligent: si un pensa que la solució del conflicte se situa en el marc del "guanyar – perdre" es pot donar la paradoxa que els que estan en conflicte ho vulguin així i s'acabi obtenint una situació pitjor per a tots, molt pitjor que si hi hagués un plantejament

col·laboratiu. Com a exemple podem recordar el conegut “dilema del presoner” de Nash, en el qual finalment dos acusats, sense proves, acaben acusant-se mútuament en comptes de no acusar-se i sortir, per falta de proves, de la presó; tots dos estan retinguts sense càrrecs, però estan en dues cel·les aïllades, incomunicats.

Precisament la falta de comunicació i de confiança són els motius principals per no poder resoldre els conflictes de manera satisfactòria. La comunicació és essencial en els processos conflictuals. D’una banda, perquè alguns dels conflictes es generen a partir d’una dificultat d’expressió i comunicació que pot anar generant i degenerant en malentesos, temors, inseguretats i falta de confiança entre les persones. D’altra banda, perquè si potenciem la comunicació, aquesta es converteix en un mitjà òptim per a la negociació, la mediació i la resolució de conflictes en general. Per tant, també haurem de tenir cura d’educar i educar-nos a treure el màxim profit de les possibilitats de la comunicació, tenint en compte no solament l’aspecte verbal (que és fonamental), sinó també la comunicació no verbal (corporal, gestual, etc.) i les habilitats socials.

De fet, com indica Vinyamata (1998), hi ha un trinomi bàsic que pot explicar la majoria, per no dir la pràctica totalitat, dels conflictes humans: “necessitat, por, agressivitat”. Els éssers humans tenim una sèrie de necessitats vitals, algunes més preemptòries que unes altres, tot i que també depenen de cada persona. És a dir, que hi ha necessitats més objectives, però que també n’hi ha d’altres que responen a una subjectivitat més personalitzada, sempre en un marc social que fa que es creïn noves necessitats gairebé de manera contínua. Quan hi ha por de no poder cobrir aquestes necessitats es generen situacions d’agressivitat: en termes freudians seria com la pulsio que ens fa moure per cercar les maneres de cobrir aquestes necessitats... i això, evidentment, pot generar conflictes en el marc d’aquesta “por” de no poder cobrir aquestes necessitats, que poden ser fisiològiques, socials, espirituals, etc. Per tant, hem d’enfocar bé el problema, perquè en ocasions pensem que el conflicte és allò que aparentment sembla, allò que és manifest, però de vegades el més important és en el substrat (com l’al·legoria de l’iceberg que solament mostra una tercera part, però la part més important no és visible). Aquell adolescent que potser molesta a l’aula i que fins i tot pot arribar a “provocar” el professor, podria tenir por de no cobrir una necessitat social de ser reconegut, de ser estimat, de ser protagonista... i probablement ni tan sols tingui alguna cosa en contra del docent, però està cridant perquè algú li faci cas... En aquest cas, l’anècdota seria aquesta acció (sobre la qual cal actuar, però no perdent de vista la problemàtica essencial), allò important seria segurament realitzar la tutoria i l’acompanyament per analitzar ben bé què està passant, a nivell personal, familiar, de grup, etc.

En aquest sentit, cal també insistir que la resolució de conflictes és un sistema innovador d’entendre les relacions humanes i que no busca, principalment de manera punitiva, trobar els “culpables” de la situació per sancionar-los, sinó que cerca la reconciliació, el recompondre allò que s’havia “espatllat”. En termes antropològics, tenim alguns exemples de societats tribals que distingeixen molt bé, segons els objectius últims, la manera de resoldre situacions conflictives: si es tracta de situacions de violència clara, com agressions, assassinats, o conflictes amb altres poblats forans, la sanció és negativa, és a dir el càstig¹, emmarcat tot de manera clarament punitiva. Ara bé, si l’objectiu és

¹ Recordem que també existeix la sanció positiva, que anomenem “premi”, que també és una manera de control social, de socialització, que sol ser més efectiva, ja que ens situa en el plànol del reforçament de conductes que hom considera que són bones o positives, davant d’una postura de

assegurar la convivència interna, la cohesió social, la vida quotidiana el plantejament és diferent: si es tracta de conflictes entre veïns, famílies, etc. no hi ha “tribunals” sinó el que s’anomena “assemblees”, en les quals el consell d’ancians escolten les dues parts, resumeixen la situació, ajuden a noves explicacions i cerca de possibles acords, i si, finalment, un és clarament “més culpable que l’altre” la sanció consisteix a “pagar” o preparar la festa ritual que se celebra per donar per tancat el litigi... és a dir, hi ha una celebració de la reconciliació.

El marc filosòfic en què es mou la “resolució de conflictes” entre aquests termes de reconciliació, de comunicació i de diàleg s’aplica en tots els àmbits de la relació humana. De tal manera, que es pot concloure que qualsevol conflicte està sota els mateixos paràmetres d’anàlisi i de comprensió, per tal de plantejar la seva resolució. Finalment, no importa tant si els conflictes són internacionals, diplomàtics, familiars, laborals, polítics, personals (intrapersonals, interpersonals): l’enfocament serà molt similar, el que els diferencia és la complexitat, evidentment, que farà que la dificultat sigui més o menys alta. El plantejament de l’acció comunicativa i de la reconciliació són fonamentals en tots els àmbits de la relació humana, per tant els conflictes els distingirem per una qüestió d’escala, de complexitat, de dificultat; però per abordar qualsevol conflicte, el plantejament filosòfic, de posicionament, és similar: analitzar de manera profunda i holística la situació des de tots els diferents punts de vista, intercanviar els punts de vista, dialogar, proposar alternatives, tenir una actitud col·laborativa (tu guanyes, jo guanyo) i tenir un objectiu clar de reconciliació, de superació de les ofenses, no de ressentiment ni de culpabilització punitiva. L’àmbit de l’educació és privilegiat en aquest sentit, ja que forma part del seu nucli cercar aquesta educació en valors, de solidaritat i de compromís, de millora de la condició humana i de les relacions socials, de treball cooperatiu, de comunicació i diàleg... en definitiva, de reconciliació.

5. Gestió del conflicte i comunicació

La gestió del conflicte es basa en la comunicació de les parts, en un context de màxima confiança mútua. D’aquesta manera, el conflicte pot esdevenir un element positiu, que faciliti el desenvolupament integral de les persones com a individus i com a membres d’una societat, i que no es desvirtui ni degeneri en violència.

Bàsicament, quan hi ha un conflicte la manera de gestionar-lo i/o de resoldre’l és a través de la negociació directa de les parts immerses en el conflicte. Això comporta diàleg, comunicació, consens. En ocasions les parts implicades en el conflicte no arriben a cap acord i necessiten d’algun ajut extern per renovar les possibilitats i les alternatives d’una resolució positiva del conflicte. Aquesta tercera part que ajuda en la negociació, i que és imparcial però acceptada per les altres parts del conflicte, pot intervenir de dues maneres. Si intervé per obrir noves alternatives i ajudar en un diàleg més enriquidor, ampliant les possibilitats de la comunicació entre les parts en conflicte, però no dictamina la “solució” sinó que facilita el camí (recomponent el diàleg) perquè les parts en conflicte siguin els veritables actors i siguin ells els que decideixen els termes de l’acord, aquesta tercera part rep el nom de “mediació”. Si aquesta tercera part dictamina la solució que ha de ser acceptada per les parts en conflicte, rep el nom de “arbitratge”.

vegades excessivament utilitzada de la sanció negativa o càstig, que, tot i buscar evitar una sèrie de conductes, pot tenir (en ocasions) un efecte pervers, si el castigat interpreta que finalment no deixa de ser, d’alguna manera, un premi, ja que centra l’atenció de la comunitat, i paradoxalment, pot estar contribuint a reforçar la conducta que voldríem anul·lar.

En l'àmbit educatiu és fonamental el treball de la "mediació" perquè té unes possibilitats molt enriquidores de treballar la comunicació, el respecte, l'empatia, cercar alternatives, resoldre problemes, proposar acords, etc. No obstant això, no hem d'oblidar que ens hem d'educar i hem d'educar en aquest marc de la reconciliació i l'educació en valors, i que això significa recordar que la "negociació" és la base real per a resoldre conflictes, precisament per educar en l'autonomia, la responsabilitat, la solidaritat, la cooperació, el compromís, l'actitud col·laborativa, el diàleg, la cerca del consens i de l'acord. La "mediació" el que permet és enfortir les bases de la "negociació" i quan aquesta no sigui suficient, ampliar-la amb aquest ajut "complementari", tot insistint que les parts en conflicte continuen sent els protagonistes que finalment hauran d'arribar a l'acord. La mediació entre iguals², en aquest sentit, és una mica la "quadratura del cercle" ja que és una situació plenament educativa, d'ensenyament-aprenentatge, tant per als que realitzen la tasca de mediadors com per als que estan implicats en el conflicte. El treball de la capacitat d'empatia, posar-se en la pell de l'altre, és un bon exercici de relació i de comunicació plena.

Tots els conflictes també poden ser enfocats des de quatre grans àmbits: intrapersonals, interpersonals, intragrups i intergrups. Els humans tenim tan assolida la situació conflictiva que no necessitem a ningú més per tenir conflictes, són els conflictes intrapersonals; són aquells que tenim amb nosaltres mateixos. Bàsicament fan referència a les contradiccions internes i a les ambivalències que patim, sobretot quan actuem d'una forma que no està d'acord amb el que pensem o valorem. La gestió del conflicte sol anar acompanyada per autoexplicacions que puguin exculpar-nos de l'acció realitzada però no acceptada: "en aquestes circumstàncies, no podia fer una altra cosa"; o propòsit de recompondre en un futur: "la propera vegada, amb l'experiència que tinc ara, no tornarà a passar, no ho tornaré a fer"; o canviant l'altra font de conflicte: "he fet bé, al cap i a la fi, allò que pensava era equivocat, tothom ho fa així... estic convençut que finalment he actuat bé, ho tornaria a fer igual"... Els conflictes interpersonals, són els que tenim entre les persones més directament, com a subjectes. Com ja hem dit, la negociació és la base per a la gestió del conflicte, i si cal ajut, la mediació o, si no és possible, l'arbitratge. Els conflictes intragrups són els que es produeixen en el si d'un mateix grup i els conflictes intergrups, entre grups diferenciats. Aquesta última classificació és encara més relativa, perquè segons el marc d'anàlisi i segon com entenem el grup, podrà ser considerat "intra" o "inter"; de fet això permetrà, en ocasions, valorar la possibilitat de variar l'enfocament com a estratègia per facilitar la gestió del conflicte. En termes sociològics i en el camp de la resolució de conflictes, el grup pot ser petit, o una comunitat, o tot un estat; la diferència és la grandària però sobretot la complexitat que comporta: una guerra civil seria interpretada com un conflicte intragrupal; entre països diferents, intergrupals, per exemple.

En la gestió del conflicte, aquesta conceptualització entre conflictes intrapersonals, interpersonals, intragrups i intergrups, permet considerar l'estratègia d'un canvi d'enfocament per facilitar la resolució, tot i que en ocasions ho pot dificultar o acabar sent injusta, si no s'analitza a fons. Així ens podem trobar que, de vegades, quan la autopressió és molt alta en els conflictes intrapersonals, podem buscar una sortida "culpabilitzant" una altra persona tot convertint el conflicte en interpersonal... si podem ser conscients d'aquesta situació podem resoldre conflictes "aparentment" interpersonals, que realment responen bàsicament a una dificultat pròpia, intrapersonal. També es pot donar

² Vid Generalitat de Catalunya (2003): *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques*. Barcelona, Departament d'Ensenyament.

el cas que en un conflicte interpersonal, una de les parts utilitzi estratègicament el recurs de “culpabilitzar” l’altre com a font de contradiccions i incoherències personals, si aquesta persona acaba pensant així pot tenir un conflicte intrapersonal, però pot també reconèixer aquesta situació i veure que no és així. En els conflictes grupals és on les parts en conflicte i/o els mediadors poden valorar millor la possibilitat d’ajudar en la resolució del conflicte segons els paràmetres contextuals escollits: si en una organització o institució (o en un grup classe) es posa més èmfasi en els “grups” ben delimitats i en els seus interessos envers els altres, la conflictivitat pot ser més alta (alumnes “contra” professors, “contra” pares, a l’inrevés, etc.) ja que les col·lectivitats es reafirmen en la seva cohesió davant dels altres, com a un veritable conflicte intergrupal. En canvi, si es posa més èmfasi a recordar que tothom pertany al mateix col·lectiu o a la mateixa institució, que tenen uns objectius últims comuns, el conflicte s’està convertint en intragrupal i està obrint més possibilitats de diàleg i consens. Això no vol dir que sempre, gairebé de manera automàtica, sigui aquesta la millor manera possible de gestionar el conflicte, sinó que s’ha de valorar la possibilitat, sobretot en l’àmbit educatiu, d’enfocar-lo d’una manera o una altra.

En relació amb la comunicació, s’ha de tenir present l’assertivitat, mitjançant la qual s’expressa amb cura però també amb rigor i fonamentació, les pròpies necessitats i els sentiments més pregonos, de tal manera que no tinguin perquè provocar un rebuig visceral en l’altre. Hem de plantejar els nostres missatges de tal manera que ajudem a la millor comprensió per part de l’altre, i a l’inrevés, augmentant les possibilitats comunicatives, i per tant, de resolució de conflictes. En aquest sentit, tal i com recorden Cornelius i Faire (1996), hem de tenir en compte algunes consideracions:

- Parlar amb calma: els sentiments i les postures més emocionals s’encomanen i es contagien grupalment. Si algú s’expressa i actua acceleradament, pot facilitar la generació d’un clima de nerviosisme. Quan algú comença a plorar, altres poden acabar plorant; o quan algú riu, també pot contagiar un bon ambient (de fet hi ha teràpies basades a riure de manera col·lectiva, potenciat entre uns i altres). També podem col·laborar en la creació d’un ambient més relaxat i menys tens si parlem a poc a poc, de manera pausada, rebaixant la tensió i convidant a la calma.
- Expressar-se de manera positiva: podem expressar-nos sense ferir els altres, utilitzant tons descriptius sobre la situació conflictiva i evitant tons avaluatius sobre altres persones en conflicte. En aquest sentit, procurarem no realitzar comentaris hostils, per tal de no provocar un ambient enrarit ni facilitar la resposta ràpida, de vegades gairebé inconscient, però segurament malhumorada. Fins i tot, podem ignorar comentaris hostils, tot continuant la nostra argumentació amb ànim conciliador i centrats en el problema, per resoldre’l.
- “Refredar” una situació tensa: podem proposar un descans o un ajornament de la negociació. Això no ha de significar una negació a continuar debatent, sinó que es dialogarà més endavant, ja que en aquest moment no es donen les circumstàncies oportunes si el clima està excessivament caldejat.
- Acotar allò públic: en ocasions un petit conflicte entre dues persones, per exemple, no té més importància en si mateix, i el que el torna virulent és la seva translació pública. Quan un petit (o gran) problema es tracta privadament entre les persones en conflicte, aquest pot solucionar-se de manera relativament fàcil; en ocasions, és aquest context públic, excessivament airejat i compartit “públicament” per tot el grup, el que el transforma en un conflicte complicat i difícil.

- L'humor com un element de doble acció: és cert que ben utilitzat, l'humor pot rebaixar la tensió i, fins i tot, pot ser preventiu; una petita broma, un somriure, un comentari simpàtic compartit per tothom, sense deixar en evidència a ningú, pot desbloquejar una situació, i al mateix temps advertir que no s'hauria de continuar pel camí iniciat. No obstant això, en ocasions, el recurs a l'humor pot ser emprat de manera molt desafortunada, provocant un enfrontament més gran del previst; la ironia i, sobretot, el sarcasme poden provocar una complicació i una acceleració de les emocions i un increment de la tensió.

L'empatia ha de tenir una consideració preeminent com a capacitat humana i social, fonamental en la gestió del conflicte. Aquesta capacitat que tenim els humans de posar-nos en la pell de l'altre, de comprendre les seves opinions i els seus comportaments, es pot educar i s'ha d'educar i desenvolupar. No s'han de tenir dubtes a pensar que si tenim molta empatia podem acabar sense saber el que volem, el que pensem o el que opinem nosaltres mateixos. El fet de comprendre els arguments de l'altre, els seus punts de vista i les seves actuacions no s'ha de confondre amb el fet que necessàriament hem de compartir-los ni justificar-los; podem continuar amb els nostres arguments, però segurament el clima de la negociació i del diàleg serà un altre, sobretot si aquesta empatia es troba entre tothom que està implicat en el conflicte.

6. Tècniques de resolució de conflictes

Quan a les tècniques de resolució de conflictes, aquestes són diverses, i no són tan específiques ni únicament adreçades a la resolució de conflictes, sinó que són les pròpies de les dinàmiques de grup i altres habilitats socials que hem de recordar que són molt adients per a aquestes temàtiques. Les que presentem aquí no exhausteixen les possibilitats de totes aquelles que, sent dinàmiques de grup o potenciadores d'una personalitat equilibrada, estan augmentant les possibilitats d'una gestió positiva del conflicte.

Podem plantejar un triple agrupament de la majoria de les tècniques. Aquesta voluntat de presentar-les en tres grups facilita la comprensió dels seus objectius i procediments, i ressalta la coherència de la seva elecció i utilització. Un grup de tècniques tenen a veure amb la introspecció, el coneixement i la serenitat interior. Altres tècniques les podem agrupar tenint en compte la importància de la verbalització, contar les coses que a un mateix li passen per dins, i així distingir i concretar les veritables arrels del problema. I, per últim, un tercer grup de tècniques tenen a veure més aviat amb dinàmiques grupals i tenen com a base el llenguatge, a través de l'anàlisi de diferents casos, reals o ficticis. D'aquesta manera també presentem les tècniques en un procés continu, paral·lel i interconnectat entre diversos àmbits que afecten la persona i el grup: a) tècniques més intrapersonals i introspectives, d'autoconeixement i autocontrol, b) tècniques individualitzades de verbalització i projecció exterior i c) dinàmiques de grup.

- Tècniques intrapersonals i introspectives: són aquelles tècniques que faciliten el coneixement interior, la reducció de la tensió i la recuperació de la calma. Qualsevol de les diferents tècniques, avui en dia bastant popularitzades, poden tenir-se en compte. Des de la meditació, el ioga, el *tai-chi*, la relaxació en general. Hem de gaudir d'un espai i un temps que permeti tenir un ambient que faciliti la serenitat: silenci, comoditat, bona temperatura, llum tènue o sense llum (amb ulls tancats), o si es prefereix amb una música suau al nostre gust, o sense.
- També es pot dur a terme la tècnica de la visualització, estirats amb els ulls tancats, centrant el pensament en un punt en l'espai, o visualitzant un color determinat o una

escena que ens deturi la ment en la relaxació. Hi ha qui també pot interpretar la visualització com una projecció de futur, i utilitza aquesta relaxada posició jaient, amb els ulls tancats, per tal de reviure en un primer moment, un conflicte, i posteriorment visualitzar una sèrie d'alternatives de solució. Finalment es gaudeix del moment, es recrea amb la solució ideal i visualitza la possibilitat de la reconciliació o la recomposició d'allò truncat. Tot això ofereix una doble possibilitat: d'una banda, després de passar un primer moment una mica desagradable revivint el conflicte, es posa en camí de l'anàlisi i l'aportació d'alternatives possibles (dues, tres, quatre) per a la solució del conflicte; i d'altra banda, augmenten les expectatives generadores d'una solució, preveient una transformació del conflicte, i gaudint d'ella. En definitiva, s'estan posant les bases, d'alguna manera, per a la redefinició del problema i per a cercar amb més força una millora en les relacions. Segurament tots tenim exemples en les nostres vides, d'assolir objectius i de solucionar conflictes, que en un primer moment apareixien com impossibles, i que finalment s'han concretat feliçment. És evident que no tot és tan fàcil (no tot és "bufar i fer ampolles"), comporta esforç, perseverança, temps, paciència... però tot ajuda...

- Tècniques de verbalització: bàsicament podem parlar de qüestionaris i de tècniques narratives. El fonament és similar, es tracta d'expressar les necessitats, els desigs, els temors i valorar com estem d'autoestima i de confiança en nosaltres mateixos. A través de la tècnica del qüestionari, el que concretem és una sèrie d'ítems o apartats, en els quals s'especifiquen aquests continguts en forma de preguntes o enunciats que comporten aquesta explicació. Quan una persona es para a pensar sobre les pròpies necessitats més pregonas, sobre el que realment desitja, sobre aquells temors sense fonament o no, però que li pertorben, i reconeix un nivell d'autoestima baix (o "correcte", o alt), pot afrontar millor els conflictes. Si tot això ho realitzen totes les parts en conflicte i no solament una d'elles (que també és positiu, però pot ser insuficient), el plantejament del problema segur que s'enriqueix, tot emmarcant-se en un pla més flexible i real, relativitzant alguns dels elements conflictius. Quan es reflexiona profundament i es verbalitzen les necessitats més pregonas que tenim, i els desigs, i els temors... enfocuem el que realment ens passa i aprofundim en el que realment volem, tot podent reduir i acotar la situació conflictiva.
- Les tècniques narratives participen de tot el que acabem d'explicar. La diferència es basa en el fet que és un format una mica més obert, no queda circumscrit als ítems o preguntes del qüestionari, sinó que allò que es demana és que la persona expressi lliurement "allò que li passa" (necessitats, temors, desigs, etc.), a través d'una narració o un "conte". En la majoria d'ocasions, hom utilitza la tercera persona, per tal d'allunyar i "objectivar" (transformar-lo en objecte d'anàlisi i d'explicació) el que està passant per dintre, però que acaba sent com alguna cosa que li passa a un amic, a un familiar, o a un veí. De vegades, contem coses que han passat a un veí nostre... i resulta que el veí... és un mateix; però d'alguna manera aquest allunyament verbal ens permet contar-ho, i amb més comoditat... Continuant amb la concreció d'aquestes tècniques, també es pot utilitzar la tècnica del "còmic". Es tracta de dibuixar una vinyeta o dues, en les quals presentem (amb dibuixos, amb o sense text) la situació conflictiva, i deixem un parell o tres de vinyetes més, per tal de dibuixar la possible solució. Evidentment, podem "practicar" sobre diverses tires còmiques alternatives, corresponents a diferents alternatives de solucions, per tal de poder comparar visualment quina d'elles pot ser la millor, o la més factible, acceptada per les parts. En ocasions, tant si s'ha escrit sobre un paper un conte, com si s'ha contestat un qüestionari o com si s'ha elaborat unes vinyetes; es pot estripar "ritualment" (o "simbòlicament") el paper, per tal de fer efectiva la ruptura amb la situació conflictiva, i assenyalar que a partir d'aquest moment les coses poden canviar i millorar... com

- quan travessem el llindar d'una porta o d'un nou any, amb nous propòsits i renovades expectatives.
- Dinàmiques de grup: qualsevol de les diverses tècniques que ajuden a enfortir i cohesionar el grup, augmentant el grau de confiança entre els seus membres, milloren les relacions i faciliten la contextualització dels conflictes en uns paràmetres menys virulents i tensos. Entre els diferents jocs i tècniques que hi ha, podem destacar els estudis de cas. Es tracta de presentar un cas real o fictici, desenvolupant al màxim tota la informació que es tingui referent a aquest, i explicant detingudament la situació conflictiva. S'estudia el cas i s'analitza grupalment, cada persona dona les seves opinions al respecte i argumenta els seus posicionaments i punts de vista. Entre tots els membres del grup debaten la situació i elaboren una sèrie d'alternatives que poc a poc han d'anar consensuant fins arribar a un acord que permeti presentar una solució al conflicte presentat. Segons el grau de compromís o el nivell de conflictivitat existent, el cas escollit pot ser real o fictici. En un primer moment, poden realitzar-se una sèrie d'estudis de cas ficticis o reals, però llunyans al grup que els treballa, ja que d'aquesta manera hi ha un "entrenament" grupal, en la tècnica i en els processos d'intercanvi i diàleg. En aquesta línia, pot procedir-se posteriorment a abordar en grup un conflicte real propi, per tal que entre tots generin alternatives i puguin consensuar solucions.
 - Algunes variacions sobre la pròpia tècnica de l'estudi de cas són aquelles que presenten el cas expressant-lo corporalment. Així tenim els jocs de rol o les dramatitzacions. La diferència consisteix en l'objectiu fonamental de cadascuna de les tècniques. El joc de rol té com a objectiu que les persones que hi intervenen puguin vivenciar el paper que juguen. És a dir, que es posin en la pell de l'altre, que visquin allò que altres poden sentir, i així ajudar a la comprensió de diferents postulats i posicionaments. El joc de rol com a tècnica psicosocial no té res a veure amb altres posades en pràctica, que poden degenerar en actes vandàlics i en violència. El joc de rol ha d'estar ben preparat, amb un nivell alt de conscienciació del paper que a cadascú li ha tocat jugar, amb l'objectiu d'augmentar l'empatia (precisament allò que en ocasions sol faltar quan es desvirtua aquesta tècnica), i així comprendre punts de vista i comportaments dels altres. En canvi, la dramatització és una tècnica orientada al "públic" que així veu facilitada l'explicació del cas que s'ha d'analitzar. La dramatització posa en escena els processos conflictuals, però no tant perquè els "actors" tinguin la vivència del que interpreten (la qual cosa tampoc no és contradictòria), sinó sobretot per tal de presentar al "públic" (la resta del grup) la situació conflictiva, d'una forma elaborada i que es pot fer més palesa. En alguns casos, el fet d'optar per una escenificació i no quedar-se únicament amb l'explicació escrita, pot significar un enriquitment de l'anàlisi i el debat sobre les situacions conflictives. En d'altres ocasions, per diversos motius, fins i tot per comoditat o menor complexitat, sol optar-se per l'estudi de cas escrit.
 - Entre les tècniques més generals de dinàmiques de grup que ajuden a millorar la cohesió, la confiança i les bones relacions grupals trobem diversos jocs i activitats recreatives que solen inundar les biblioteques, els llibres i les revistes de divulgació, i que estan a l'ordre del dia en l'àmbit de l'educació. Es poden organitzar activitats esportives, d'educació física, de joc i recreació, en les quals es puguin compartir en grup moments lúdics i gratificants, i s'enforteixin les relacions de tal manera que conjurin algun procés conflictiu (sobretot si està als seus inicis), o millorin el clima per tractar-lo. Es poden realitzar excursions, jocs tradicionals, etc. Com a exemple d'un joc molt senzill, en una dinàmica grupal, de millorar el clima de grup, podem proposar el de la "cadira". Aquest és un joc en què una persona seu en una cadira que està envoltada en semicercle per les altres persones del grup que també estan assegudes, tenint com a centre de la seva atenció (i visió) aquesta persona de la "cadira". El joc

consisteix que totes i cadascuna de les persones del grup han de dir una cosa en positiu del company de la “cadira”. Aquest únicament ha de seure, relaxar-se i anar escoltant (i gaudint) d’allò que li diuen. L’objectiu és doble: d’una banda, aquesta persona guanya confiança davant d’ell mateix i de cara al grup, perquè es mostrarà reforçat en aquelles coses que ell mateix està convençut que guarneixen la seva personalitat; però d’aquelles altres que poguessin arribar a sorprendre’l d’alguna manera, podrà fer-se la idea que pot ser que siguin així. D’altra banda, el grup està “obligat” (ha acceptat les normes del joc) a pensar en positiu sobre les persones, cosa que en ocasions potser està una mica relegada en la nostra societat. S’ha de pensar en allò que ens crida l’atenció i que volem destacar en positiu de la persona en qüestió (i no pensem a ressaltar allò negatiu). Fins i tot si hi hagués alguna persona entre el grup que estigués especialment “desorientada” per haver de lloar la persona de la cadira (amb la qual pot estar en conflicte), se li permet tenir alternatives, “aire” per tal de poder jugar com tothom, i l’ambient continua distès: si no vol implicar-se tant, dient coses positives de la personalitat i de la manera de ser, pot expressar que li agraden les sabates que porta, el rellotge o el pentinat... no hi ha tanta implicació personal o emocional, però se segueix reconeixent en positiu la persona en qüestió, ja que, d’alguna manera, se li està reconeixent que té bon gust per haver escollit aquestes sabates o el rellotge o la manera de pentinar-se... Per iniciar aquest joc, es pot demanar un voluntari que surti a seure a la “cadira”, o designar a quatre o cinc persones, entre les quals n’hi pot haver una o dues que tinguin especials dificultats entre el grup, però diluint-lo, així, entre altres tres o quatre més; no es procedeix simultàniament, sinó consecutivament, a mesura que s’acabi una ronda completa per a cada participant. També pot ser un joc perllongat, en el qual acabin sortint a ocupar “la cadira” tots els membres del grup.

En definitiva, d’alguna manera segueix sent vàlid el plantejament metodològic basat en la idea de “reconciliació”, de recompondre alguna cosa que s’ha trastocat en el grup, entre les persones, perquè allò que ens interessa és continuar relacionant-nos quotidianament. Les diverses tècniques poden tenir més o menys sentit, o poden estar més o menys indicades, segons les diverses situacions en què ens trobem, i poden utilitzar-se de forma aïllada o complementàriament, per tal de reforçar una resolució positiva del conflicte en qüestió. La vessant educativa és evident, ja que facilita la sinergia amb altres activitats d’ensenyament-aprenentatge i de socialització.

7. Conclusions: vers una nova visió de l’educació

L’educació s’ha de basar en una sèrie de premisses que sempre han estat latents, i que de vegades han aflorat a la superfície. Els processos de socialització, d’ensenyament-aprenentatge i els processos d’enculturació i aculturació necessiten una acció comunicativa, basada en el diàleg, en l’escolta activa, en l’obertura a l’altre i en una predisposició de tots a la crítica constructiva i sobretot a la pròpia, autoqüestionant-se per tal de créixer, en un desenvolupament enriquidor. En aquest sentit, i tal i com recorda Uranga (1998), s’ha d’enfortir l’aprenentatge cooperatiu (“tu guanyes, jo guanyo”) i l’orientació de la confrontació de forma no violenta, per tal que sigui un enfrontament lleial, honrat i pacífic. De fet, és una part del procés de les relacions (sobretot en l’adolescència, per exemple) que permet evolucionar si té una orientació de pau. La resolució de conflictes ha de ser participativa, ja que els propis adolescents i joves són els protagonistes actius en la negociació directa o a través de la mediació (bàsicament en la mediació entre iguals). La mateixa autora recorda també que els processos competitiu s’han de situar en marcs cooperatius, valorant més la idea de competència que no

estrictament de competició. En aquesta línia s'ha de comprendre i manejar l'agressivitat per tal que no es tradueixi en agressió ni en violència. L'agressivitat, com vèiem abans, és una *pulsió* que ens pot ajudar a mobilitzar-nos per donar resposta a les necessitats humanes i socials que tenim i no té perquè derivar necessàriament en violència, sinó que ens impel·leix a actuar per millorar les situacions.

És important destacar en el marc de l'acció educativa la preparació que suposa, en el context de la resolució de conflictes, la fonamentació de la democràcia participativa amb la transmissió i reforçament sobre una base de diàleg, de normes, de valors i de drets i deures, que tornin a revaloritzar les idees de compromís amb un mateix i amb els altres, d'autodisciplina i esforç que comporta tota millora humana.

Hem de renovar la visió del conflicte, entenent-lo com una oportunitat de desenvolupament i destacant la seva vessant educativa, que precisament ens permetrà consolidar actituds pacífiques i pacificadores. D'aquesta manera els valors han de destacar la solidaritat i la sostenibilitat, que són la base d'aquesta ciutadania educada i educativa, que té com a marc la comunicació.

La idea de sostenibilitat és una idea holística, no és solament una sostenibilitat ecològica, ambiental, sinó també econòmica, social i comunitària. Hem d'educar-nos per saber distingir les necessitats reals de les creades innecessàriament, que són realment supèrflues. La nostra cultura altament tecnològica té elements contradictoris des del moment que es mostra poc adaptativa en segons quines circumstàncies, tant en l'àmbit medioambiental (desastres i desajustaments ecològics) com en l'àmbit social i comunitari (violència, guerres, injustícies, desigualtats). Si la cultura és la manera particular dels humans d'adaptar-nos al medi, no ho acabem d'aconseguir clarament, en un moment en què la cultura occidental tecnològicament avançada, no dona resposta als desastres ecològics, tensions militaristes, injustícies, fam, violència, agressions, etc.

La idea de comunicació ha d'incloure l'acceptació crítica per tal de cercar alternatives i solucions consensuades; s'ha de saber dialogar, saber parlar i saber escoltar. En aquest diàleg no hi té cabuda el menyspreu, al contrari, saber escoltar implica una escolta activa d'acceptació dinàmica de l'altre, que ens duu a saber parlar amb l'altre, que acceptem i respectem, però amb qui podem discutir sobre les idees per a aquesta recerca de solucions que dèiem *supra*. L'educació com a present i futur, està sempre entre la permanència i el canvi. La permanència perquè com a fenomen de socialització permet transmetre de generació en generació una sèrie de valors, normes, actituds, etc. El canvi, perquè tota educació significa millora, evolució positiva i la possibilitat de la construcció d'un món millor, amb el canvi de mentalitats, d'actituds i, per tant, de comportaments, que han de traduir-se en interaccions més humanes, de més qualitat i promoure una veritable convivència enriquidora.

Referències bibliogràfiques i bibliografia

- ALZATE, R. (1997): "Resolución de conflictos en la escuela". A: *Innovación Educativa*, núm. 7, p. 107-122.
- BARTEL, B. C. (1983): *Habilidad para la comunicación y resolución de conflictos. Guía del profesorado*. (Mimografiat, traduït per Gernika Gogoratuz.)
- BERGER, P. y LUCKMANN, Th. (1986): *La construcción de la realidad*. Buenos Aires, Amorrortu.
- BOTEY, J. (1997): "Continuidad y ruptura en el cruce de culturas". A: *Revista CIDOB d'afers internacionals*, núm. 36, p. 99-124.
- BOURDIEU, P. y PASSERON, D. (1977): *La reproducción*. Barcelona, Laia.
- BURGUET, M. (1998): "La resolució de conflictes en l'àmbit escolar". A: *Educació Social*, núm. 8, p. 36-47.
- CASAMAYOR, G. (coord.), URANGA i altres (1998): *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona, Graó.
- CASTELLS, M. (2003): *L'era de la informació: economia, societat i cultura*. Barcelona, Ed. UOC (3 volums).
- COHEN, R. (1986): *Manual de entrenamiento en mediación escolar* (Mimeografiat, traduït per Gernika Gogoratuz.)
- CORNELIUS, H. i FAIRE, S. (1996): *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid, Gaia.
- CORTINA, A. (1997): "Resolver conflictos, hacer justicia". A: *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 257, p. 54-56.
- COSER, L. (1961): *Las funciones del conflicto social*. México, FCE.
- COSER, L. (1970): *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires, Amorrortu.
- DAHRENDORF, R. (1966): *Sociedad y libertad*. Madrid, Tecnos.
- DAHRENDORF, R. (1983): *Oportunidades vitales*. Madrid, Espasa-Calpe.
- GALTUNG, J. (1991): *¡Hay alternativas!*. Madrid, Tecnos.
- GALTUNG, J. (1996): *Peace by peaceful means*. Oslo, PRIO/SAGE.
- GENERALITAT de CATALUNYA (2003): *La convivència en els centres docents d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques*. Barcelona, Departament d'Ensenyament.
- GERNIKA GOGORATUZ (1994): *Transformación de conflictos y mediación como propuesta para el desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco*. Informe mimeografiado de Gernika Gogoratuz.
- GIRARD, K. y KOCH, S. (1997): *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*. Barcelona, Granica.
- HABERMAS, J. (1989): *Teoría de la Acción Comunicativa*. Madrid, Taurus.
- MEAD, G. H. (1972): *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires, Paidós.
- MEAD, M. (1971): *Cultura y compromiso. Estudio sobre la rotura generacional*. Buenos Aires, Ed. Granica.
- MELERO, J. (1993): *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid, Siglo XXI.
- MOLINA, F. (1994): *Sociedad y educación: perspectivas interculturales*. Lleida, PPU.
- MOLINA, F. (1997): *El servei militar a Lleida. Història i sociologia de les quintes*. Lleida, Pagès.
- MOLINA, F. (1998): *Interculturalitat i Educació. Una reflexió sociològica sobre l'acció educativa*. Universitat de Lleida.
- MOLINA, F. (2000): "Sociologia de la Pau". A: *RE. Revista de pensament i opinió*. Barcelona, núm. 24, p. 10-12.

- MOLINA, F. (2002): *Sociología de la Educació Intercultural*. Buenos Aires, Ed. Lumen.
- MOLINA, F. (2004): "Resolución de conflictos en el grupo". A: Sáez, S. i Pérez, R. *Dinámica de grupos y salud*. Lleida, Pagès.
- MORIN, E. (2000): *La mente bien ordenada. Repensar la reforma, reformar el pensamiento*. Barcelona, Seix Barral.
- NEMESIO, R. (1999): *Colaboración y conflicto*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- OVEJERO, A. (1990): *El aprendizaje cooperativo*. Barcelona, PPU.
- PUIG, J. M^a. (1997): "Conflictos escolares: una oportunidad". A: *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 257, p. 58-65.
- RIVERA, D. i SERRAT, A. (1993): *Conflictos i escola*. Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa. Generalitat de Catalunya.
- RUÉ, J. (1991): *El treball cooperatiu. L'organització de l'ensenyament i l'aprenentatge*. Barcelona, Barcanova.
- SIMMEL, G. (2000): "El conflicto de la cultura moderna". A: *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*, núm. 89.
- VINYAMATA, E. (1996): "La resolución de conflictos". A: *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 246, p. 89-91.
- VINYAMATA, E. (1998): "La Resolució de Conflictos: un nou horitzó". A: *Educació Social*, núm. 8, p. 8-16.
- VINYAMATA, E. (1999): *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona, Ariel.
- VINYAMATA, E. (2001): *Conflictología*. Barcelona, Ariel.

Per a qualsevol consulta us podeu adreçar a:
molina@geosoc.udl.es