

2

Solución de conflictos

Habilidades sociales

Los conflictos con los demás se pueden solucionar con una actitud asertiva, encaminada al entendimiento mutuo en un ambiente de diálogo que permita aportar argumentos que respeten la dignidad de todas las partes y fomenten la convivencia.

En esta tarea, la ética resulta muy útil, porque es una reflexión práctica sobre problemas morales universales, como la justicia, la paz, la libertad o la felicidad.

Pero tiene que ir acompañada de habilidades sociales, mediante las cuales mejoramos la relación con otras personas, disminuimos la ansiedad ante determinadas situaciones e incrementamos la autoestima. Estas habilidades se basan en la educación en buenos hábitos y normas, y en la inteligencia emocional.

Para solucionar un conflicto, hay que tener en cuenta las aspiraciones humanas a la felicidad y a la justicia, y lograr un equilibrio entre ellas.

Muchas personas y muchas instituciones trabajan solucionando conflictos. ¡Sé una de ellas!

En esta unidad vas a estudiar

- 1 Cómo afrontar los conflictos de forma inteligente.
- 2 Cómo relacionarnos.
- 3 A pensar y a decidir para solucionar los conflictos.
- 4 Personas, normas e instituciones que ayudan a resolver conflictos.



Reflexionamos

El origen de un conflicto personal

Jessica me formuló un montón de preguntas acerca de mi almuerzo, y en clase de trigonometría me dijo:

—¿Qué quería ayer Edward Cullen?

—No lo sé —respondí con sinceridad—. En realidad, no fue al grano.

—Parecías como enfadada —comentó a ver si me sonsacaba algo.

—¿Sí? —mantuve el rostro inexpresivo.

—Ya sabes, nunca antes le había visto sentarse con nadie que no fuera su familia. Era extraño.

—Extraño en verdad —coincidí. [...]

Lo peor del viernes fue que, a pesar de saber que él no iba a estar presente, aún albergaba esperanzas. Cuando entré en la cafetería en compañía de Jessica y Mike, no pude evitar mirar la mesa en la que Rosalie, Alice y Jasper se sentaban a hablar con las cabezas juntas. No pude contener la melancolía que me abrumó al comprender que no sabía cuánto tiempo tendría que esperar antes de volverlo a ver. [...]

Intercepté unas cuantas miradas poco amistosas por parte de Lauren durante el almuerzo, hecho que no comprendí hasta que salimos juntas del comedor. Estaba justo detrás de ella, a un solo pie de su pelo rubio, lacio y brillante, y no se dio cuenta, desde luego, cuando oí que le murmuraba a Mike:

—No sé por qué Bella —sonrió con desprecio al pronunciar mi nombre— no se sienta con los Cullen de ahora en adelante.

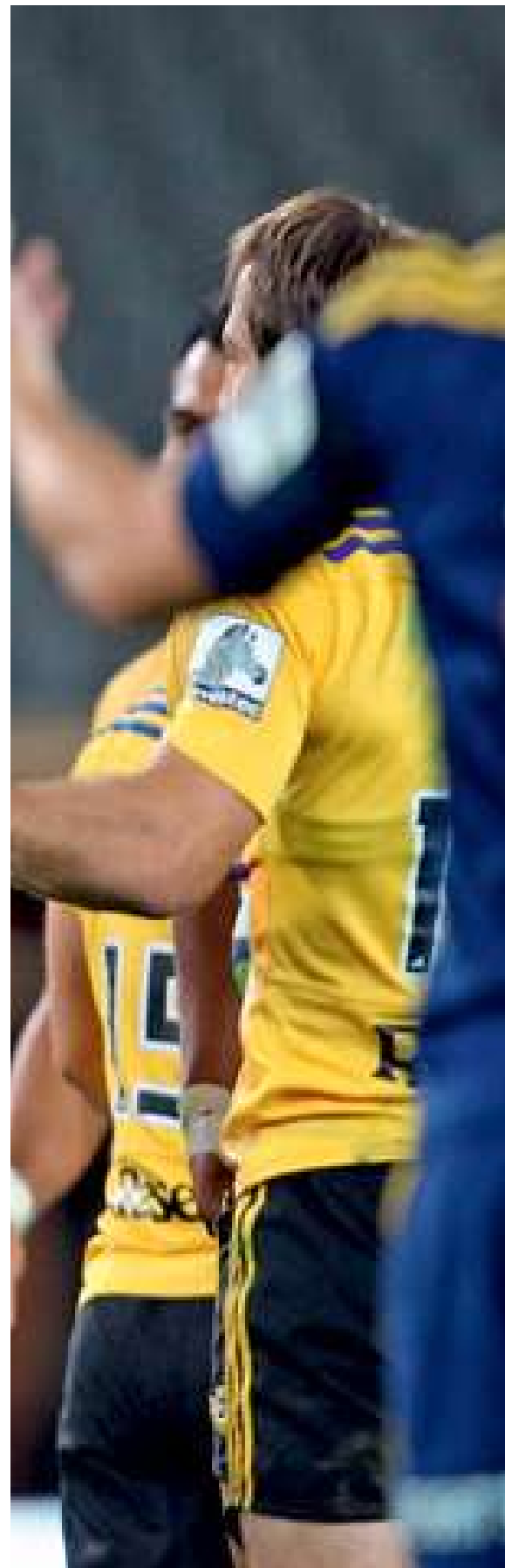
Hasta ese momento no me había percatado de la voz tan nasal y estridente que tenía, y me sorprendió la malicia que destilaba. En realidad, no la conocía muy bien; sin duda, no lo suficiente para que me detestara..., o eso había pensado.

Stephenie Meyer, *Luna nueva*, Alfaguara.

Dialogamos



- 1 Identifica las expresiones, gestos y estados de ánimo que aparecen en este texto.
- 2 ¿Cuáles fomentan o entorpecen las relaciones interpersonales? Argumenta la respuesta y debatid sobre cómo evitar las inconvenientes.



1

Actuamos con inteligencia

1.1 Los conflictos

Somos animales sociales, pero, junto a nuestra tendencia a vivir en grupo y a apoyarnos en los demás para conseguir nuestras metas, existe también en nuestra naturaleza la tendencia opuesta: la de vivir nuestra vida en sentido individual, buscando por encima de todo la satisfacción de nuestros intereses personales. Esto es, somos insociales a la vez que sociables.

Cuando convivimos, inevitablemente surgen conflictos. Un conflicto es un enfrentamiento derivado de un problema y un problema es, como decía el filósofo José Ortega y Gasset, una encrucijada que se presenta a nuestra inteligencia. Para resolver los problemas, tenemos, pues, que pensar.

Ante los conflictos podemos adoptar tres tipos de actitudes:

- a) El enfrentamiento, que conduce inmediata e inevitablemente a más conflictos.
- b) La inhibición, que suele generar frustración.
- c) La asertividad, que es más provechosa, porque se apoya en la serenidad, en la exposición de argumentos de manera razonada y, al mismo tiempo, en la firmeza para tratar de alcanzar una solución equilibrada.

Así pues, la asertividad es la actitud más inteligente, porque es una acción encaminada al entendimiento mutuo.

Las personas tenemos que conjugar nuestros intereses personales con la vida en sociedad para evitar conflictos.



1.2 Ser inteligentes ante los conflictos

Los animales también disputan entre ellos. Lo hacen para conseguir alimento, para aparearse o para obtener una posición social más alta. Pero no pueden resolver sus enfrentamientos de un modo racional y discursivo, pues su capacidad de comunicación no les permite razonar y argumentar.

La inteligencia nos permite resolver sin violencia muchos problemas, tanto los urgentes como los que tienen poca importancia. Algunos conflictos afectan a unas pocas personas, otros a muchas y unos cuantos a todos, pero todos necesitan una solución. No podríamos afrontar esa tarea sin nuestra inteligencia.

Pongamos un ejemplo: imaginemos que dos personas se llevan mal. Ser inteligente en este caso consistirá en conseguir que adopten una actitud de diálogo que permita aportar argumentos bien razonados y prudentes que respeten la dignidad de ambas y fomenten el entendimiento entre ellas.



1.3 La inteligencia ética

La ética es una reflexión práctica sobre problemas morales universales (la justicia, la paz, la libertad, la felicidad). Su objeto es que el ser humano viva mejor. Pero esto también lo pretenden la ciencia y la técnica, aunque las soluciones que proporciona la ética son diferentes.

Hay una característica fundamental que la hace singular: la manera en que ayuda a resolver los conflictos. Ese modo especial de solucionarlos consiste en apelar simultáneamente a dos principios básicos: la felicidad y la justicia. La felicidad no es posible sin la justicia, pues se deben tener en cuenta de manera imparcial y razonable los intereses generales para hacer posible la convivencia.

Si queremos convivir de acuerdo con unos principios morales comunes, no queda más remedio que dedicar tiempo a reflexionar seriamente sobre qué nos proponemos y cómo podemos lograrlo. No cabe aceptar soluciones solo para algunos ni aquellas que perjudiquen a los demás. Actuar sin pensar o negar los problemas tampoco resolverá nuestras dificultades.

Comprende, piensa, investiga...

- 1 ¿Qué te hace feliz? ¿Puedes serlo si las personas que te rodean están sufriendo?
- 2 ¿Qué es la inteligencia? ¿En qué dos principios básicos se basa la inteligencia ética?
- 3  Busca algún ejemplo de cómo resuelven sus conflictos los animales. Exponlo en clase.
- 4  Poned en común algunos problemas que afecten a toda la clase y plantead posibles soluciones. Después, reflexionad sobre cuáles de esas soluciones son más equilibradas y eficientes.



Los animales compiten para sobrevivir, pues no tienen la capacidad de razonar y de argumentar para resolver sus conflictos

2 Saber relacionarse

2.1 Las habilidades sociales

Las funciones básicas de las habilidades sociales son mejorar la relación con otras personas, disminuir la ansiedad ante determinadas situaciones e incrementar la autoestima.

Todos podemos desarrollar ciertas habilidades sociales; existen varias estrategias para ello. Tienen que ver con la forma en que nos dirigimos a los demás y cómo dominamos nuestras emociones para establecer cauces de convivencia superando los conflictos. Ninguna de esas estrategias funcionaría correctamente sin contar con la asertividad y la empatía.

La psicología actual destaca la importancia de estas dos cualidades y procura dar pautas no solo para reconocerlas, sino también para fomentarlas. Conocerse bien a sí mismo, entender a los demás y procurar conseguir realizar aquellos objetivos justos para todo el mundo son propósitos que debemos tratar de alcanzar juntos.

La educación no puede consistir, por lo tanto, ni única ni primordialmente en adquirir unos conocimientos sobre disciplinas más o menos técnicas y difíciles, sino que tiene que atender también a aquellos aspectos que nos convierten en mejores personas y en mejores ciudadanos y ciudadanas. Este es, precisamente, el fundamento de materias como esta.

2.2 El poder de la palabra

Somos animales que hablan y gran parte de nuestro aprendizaje y de nuestras relaciones sociales se basan en el poder de la palabra. Por eso, para disponer de una buena convivencia social, no debemos descuidarla.

Es habitual que un individuo se encuentre en situaciones en las que un grupo de personas, desconocidas para él, charlan amistosamente, mientras él permanece al margen. Por ejemplo, cuando un estudiante nuevo se incorpora a nuestra clase. En ese momento es cuando más se necesita dominar la habilidad para iniciar una conversación con un desconocido.

Pero ¿cómo hacerlo? Lo primero, evidentemente, es acercarse amablemente al desconocido y presentarnos para, de ese modo, mostrarnos como alguien sociable. En estos casos, la sonrisa es de gran ayuda, porque la conversación también necesita de gestos que, si son agradables, mejoran las relaciones. Demostrar tranquilidad y actitudes positivas permite fortalecer la conversación.

Si los gestos son importantes para entablar una conversación, aún más lo son las palabras. En una conversación sostenida con habilidad social no pueden faltar expresiones del tipo: «Hola, ¿qué tal estás?», «Por favor, permíteme...», «Disculpa un momento, ¿podrías...?», etc.

En todo momento has de tener presente que al iniciar una conversación con un desconocido es imprescindible buscar puntos en común, compartidos: gustos, ideas, sensaciones... Igual de importante es mostrar siempre respeto por su privacidad y ser amable.



Las habilidades sociales nos permiten mejorar nuestras relaciones con los demás.

2.3 Inteligencia emocional

Si saber comunicarte es importante, también lo es saber dominar las emociones y los sentimientos. El éxito en esa tarea depende, en buena medida, de la inteligencia emocional.

Para conseguirlo, hay que ser honrado con uno mismo, saber por qué sentimos lo que sentimos y asumirlo para superarlo. Por ejemplo, puede que sientas envidia de un compañero o de una compañera porque ha sacado un diez en el examen y tú no. No pasa nada, si reconoces la envidia que sientes y sabes por qué, ya estás en el buen camino para superarla. Por supuesto, has de estudiar un poco más y apreciar objetivamente los méritos de esa persona.



El estudio de situaciones como la anterior ha situado las inteligencias intrapersonal e interpersonal o el factor emocional en el primer plano de la psicología de finales del siglo xx y principios del siglo xxi.

Lo más importante es tener en cuenta que, al igual que con otras cualidades, son aspectos en los que podemos mejorar con esfuerzo.

La inteligencia emocional es la cualidad de dominar las emociones y los sentimientos.



Comprende, piensa, investiga...

- 1 Define el concepto de «habilidades sociales» e identifica sus funciones.
- 2  **Controlar.** Enuncia situaciones en las que tus emociones te han dominado y propón medidas para controlarlas.
- 3  Debatid sobre qué asuntos generan más envidias entre compañeros y compañeras, y pensad en cómo resolverlos.

3 Pensar bien, decidir mejor

3.1 Cómo encontrar soluciones

Las soluciones a los problemas y a los conflictos entre las personas no siempre se encuentran actuando individualmente. En muchas ocasiones, las estrategias de colaboración y de cooperación resultan más acertadas.

En particular, para asuntos relacionados con conflictos sociales, conviene que todas las personas implicadas participen en la deliberación y en la decisión. Esto contribuirá a que se comprometan a la hora de llevar a cabo la solución consensuada.

Pero, para que esto funcione, cada persona implicada tiene que responsabilizarse de su conducta y de su opinión. Así, al debatir sobre la solución que se va a adoptar, debemos tener en cuenta las consecuencias de nuestra conducta y cómo nos gustaría ser tratados.

Por ejemplo, si queremos que nos atiendan, debemos corresponder: llegado el momento de decidir, es imprescindible esforzarse por escuchar a los demás, dialogar de forma tranquila y respetuosa, ser tolerantes, pero también firmes e independientes, y utilizar argumentos razonados correctamente.

No podemos construir nuestra felicidad sobre el sufrimiento de inocentes, y no hay mayoría que justifique el atropello de los derechos de los demás. Tener claro que el objetivo es procurar hacer lo mejor nos puede guiar en nuestras deliberaciones.

La mejor forma de hallar soluciones a los problemas es dialogar de forma tranquila y respetuosa.



3.2 Qué debemos hacer

Siempre deberíamos hacer lo correcto. Pero ¿cómo sabemos en qué consiste? Hemos de afrontar los problemas con inteligencia y con voluntad de llegar a acuerdos de forma solidaria, porque estas posturas son las más adecuadas para construir una sociedad justa.

Las soluciones basadas en el odio, la furia, la simple complacencia y la falta de empatía suelen generar más problemas de los que han resuelto. En ocasiones, cuando estemos ante un abuso, es normal que sintamos rabia. Pero no debemos dejarnos llevar por la ira, sino buscar una solución pacífica.

Ahora bien, esto no quiere decir que quien cometa una infracción se quede sin sanción o pueda repetir su conducta. Tenemos la obligación de procurar prevenir los problemas.

Nuestros sistemas de sanciones tienen un componente educativo. Los castigos escolares deben procurar contribuir a que tanto el que debe cumplirlo como quienes lo rodean puedan corregirse y mejorar. Incluso la mayoría de los códigos penales están enfocados hacia la reinserción. No sancionamos por venganza ni por que estemos hartos, sino tratando de construir una sociedad mejor.



La empatía hacia los demás genera un ambiente que facilita la resolución de los problemas de forma pacífica y justa.



3.3 Buscar la felicidad y la justicia

Aunque sea difícil actuar bien constantemente, no debemos dejar de intentarlo. Cuando nos planteemos qué hacer ante un conflicto para solucionarlo, conviene tener en cuenta dos de las aspiraciones de todo ser humano: la felicidad y la justicia.

Aristóteles decía que todo ser humano desea ser feliz, y añadía que no era posible sin la justicia y que esta no sería tal si no permitía la felicidad de la ciudadanía. Puede que alguien no alcance su felicidad personal únicamente con la existencia de la justicia social, pero si no recibe un trato que considere justo, será infeliz.

La búsqueda de ese equilibrio ha inspirado la redacción de muchas constituciones y leyes políticas. Por ejemplo, en la Declaración de Independencia por la que Estados Unidos se independizó de Gran Bretaña se afirma que el fin del Gobierno es alcanzar la justicia y la felicidad. También la Constitución española de 1812 proclamaba que «el objeto del Gobierno es la felicidad de la nación».

Comprende, piensa, investiga...

- 1 Ante un conflicto, ¿basta con tener buena intención para resolverlo? Justifica tu opinión.
- 2  ¿Qué características tiene que tener una sanción para que podamos considerarla justa? Elaborad un pequeño código de sanciones para las faltas más habituales en el aula.
- 3  Debatid en el aula sobre qué es más importante: la felicidad individual o la justicia social.

4 Resolvemos los conflictos

4.1 La educación moral

¿Qué está bien y qué está mal? No siempre es evidente. Por ejemplo, conducir por la derecha o por la izquierda es arbitrario, hasta el punto de que hay lugares donde se hace por un lado o por el otro. Sin embargo, una vez que una sociedad ha hecho una elección e implantado unas normas, todos debemos cumplirlas.

En Gran Bretaña, los coches tienen el volante a la derecha y todo el mundo circula por su izquierda. Esto permite una armonía que facilita la circulación tan adecuadamente como en el resto de Europa, donde se circula por la derecha. Sin embargo, quien conduce en sentido contrario a las normas de circulación, ya sea aquí o allí, pone en peligro su vida y las de los demás.

Lo mismo ocurre con el bien y con el mal morales. Para actuar correctamente, necesitamos que nos enseñen. En efecto, no nacemos siendo buenos ni malos, sino que aprendemos a comportarnos de una o de otra manera. En esa tarea, la educación es muy importante.

Además de una información correcta y útil, la educación nos aporta un código de normas en las que apoyarnos para crecer y desarrollar nuestro proyecto de vida. Cada persona es como una catedral que eleva su estructura sobre unos cimientos que sustentan todo el edificio. Los buenos hábitos y las buenas normas son los cimientos en los que se apoya la persona.

Tolerancia, solidaridad, prudencia, amistad, respeto, cortesía, honestidad... son buenos hábitos. Sirven para mejorar la convivencia. Pero también necesitamos aprender los buenos hábitos. Para ello solo hay una manera: practicarlos. Como afirma André Comte-Sponville: «El bien no es para contemplarlo, es para hacerlo».

4.2 Las buenas normas

Mediante la educación pueden transmitirnos buenos hábitos, pero únicamente los llevaremos a la práctica si nuestras acciones siguen normas adecuadas. No basta con que en una sociedad nos enseñen cómo debemos comportarnos, sino que deben hacerlo correctamente. Por ejemplo, si nos enseñan a odiar a un determinado grupo de personas, entonces podría decirse que es mejor que no nos eduquen así.

Las mejores normas dignifican a las personas, sirven de base para establecer entre nosotros el cultivo de la justicia y de la amistad, no limitan arbitrariamente nuestra libertad, protegen nuestros derechos fundamentales y nos permiten buscar la felicidad; en definitiva, buenas normas son aquellas que ayudan a las personas en vez de someterlas.

Las normas están presentes en cualquier esfera de nuestra vida: es posible hallarlas en nuestras relaciones familiares, en nuestros círculos de amistades y en otros ámbitos de nuestra vida privada. Pero las buenas normas también se aplican en el ámbito público, el de las relaciones sociales en general. En este caso, garantizan a la ciudadanía un trato justo, en condiciones de igualdad y con libertad.



Las normas morales se tienen que aprender, igual que las normas de tráfico, mediante la educación.



4.3 Instituciones que resuelven conflictos

La moral y el derecho se apoyan en instituciones que ayudan a mejorar las condiciones de vida de las personas resolviendo algunos de sus problemas. Entre esas instituciones destacan algunas ONG.

Pero también los Estados disponen de sus propias instituciones para ayudar a la ciudadanía: el sistema público de salud, los cuerpos de seguridad, los servicios de atención ciudadana, los centros educativos, los tribunales de justicia...

Otras instituciones internacionales están dedicadas a salvaguardar los derechos humanos y a participar en misiones de paz allí donde hay guerras, como, por ejemplo, la ONU.

Comprende, piensa, investiga...

- 1  **Valorar.** Explica qué influencia tiene la educación en la moral. ¿Crees que tendrías los mismos valores si hubieras nacido en otra época o en un lugar diferente? Argumenta tu respuesta.
- 2  **Ejemplificar.** ¿Cómo han de ser las normas para ser buenas? Pon ejemplos de buenas normas en ámbitos distintos especificando su finalidad.
- 3 ¿Cómo se consigue adquirir buenos hábitos? ¿Por qué son importantes los buenos hábitos?

Entre otras, las instituciones de los Estados ayudan a la ciudadanía cuando esta tiene dificultades.



Taller de valores

Aplica tus competencias

Hay circunstancias que hacen que la vida resulte extraordinariamente cruel con algunas personas, pues las sitúa en situaciones difíciles en las que tienen que adoptar decisiones y realizar actos terribles. En estos casos, son esas personas las primeras en sufrir las consecuencias de sus acciones y se ven involucradas en conflictos y en guerras de los que no pueden escapar.

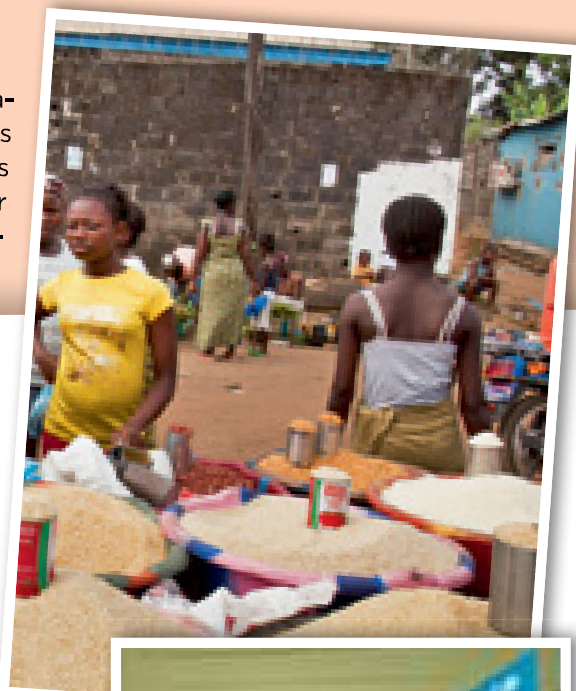
¿Obedecerías una orden criminal?

Liberia (África) padeció hasta 2003 una horrible, cruel y sangrienta guerra civil que enfrentó a varias tribus. Fue un conflicto muy largo, ya que los primeros enfrentamientos datan del año 1989. La guerra dejó más de 250 000 muertos y casi un millón de refugiados.

Las mujeres y los niños y niñas fueron las víctimas peor paradas. Bastantes niños y niñas fueron obligados a convertirse en soldados tras ser capturados como esclavos, drogados, maltratados y condenados a matar o a morir.

Uno de esos niños se llamaba James, conocido como «Capitán Jefe de Guerra». Cuando fue apresado en el año 1991, tenía solo seis años. Su padre fue detenido y sus captores le dijeron que si no les obedecía, matarían a su padre. De esa forma, se vio obligado a matar a otras personas y a comportarse cruelmente.

James fue liberado en 1996 y con la ayuda de un programa de desmovilización patrocinado por Unicef, él y otros muchos niños y niñas soldados liberianos recibieron ayuda psicosocial y consiguieron reintegrarse en la sociedad; incluso pudieron regresar a la escuela. Pero en 2003 se reinició la guerra, se cerraron las escuelas y James desapareció de nuevo.



Comprende el texto y exprésate

- 1 ¿Qué harías si te obligaran a convertirte en soldado y te dieran la orden de matar? Argumenta tu respuesta.
- 2 ¿Crees que James tenía otra salida que convertirse en niño soldado?

Reflexiona

- 3 James vivió y creció en una sociedad extremadamente violenta asolada por una cruenta guerra civil. ¿Qué educación crees que recibió? ¿Por qué piensas que desapareció de nuevo en 2003?

Buscad información

- 4 Investigad sobre la utilización de los niños y niñas como soldados en diversas partes del mundo. Elaborad un mapa con los países en los que actualmente combaten niños y niñas soldados y presentad en clase algunos otros casos como el de James.

Aprende a debatir

- 5 Los niños y niñas soldados viven en condiciones terribles. Debatid sobre qué se podría hacer para incorporarlos a la vida social una vez que han sido rescatados de los grupos que los retienen y los utilizan.

Los valores en la historia. Los pacificadores

En 1895, un año antes de morir, el millonario sueco Alfred Nobel instituyó el Premio Nobel de la Paz, que se unía a los galardones que había instituido previamente: química, física, literatura, medicina. A todos ellos se añadió posteriormente, en el año 1968, el de economía.

Los ganadores pueden ser personas e instituciones, pero todas han de destacar por su labor en defensa de la paz, el respeto de los derechos humanos, la reducción de los ejércitos, la ayuda humanitaria, la mediación en conflictos nacionales o internacionales... En definitiva, por desempeñar con éxito tareas de pacificación.

En 1901 comenzó la entrega de este galardón. En aquella ocasión fue compartido por el francés Frédéric Passy y el suizo Henry Dunant. Al primero se le otorgó por su labor al frente del primer Congreso Universal por la Paz, y al segundo, por la creación del Comité Internacional de la Cruz Roja.

En 2012 y en 2013 fueron premiadas instituciones internacionales: la UE, por su contribución durante más de sesenta años al establecimiento de la paz, la democracia y los derechos humanos en Europa, y la Organización para la Prohibición de Armas Químicas, con sede en La Haya, por su trabajo para eliminar ese tipo de armas.

El galardón de 2014 recayó en Malala Youszafi, de Pakistán, y Kailash Satyarthi, de India, por su lucha contra la represión de las mujeres y por el derecho a la educación para niños y niñas por igual.



Grabamos un vídeo sobre buenos hábitos

Organizaos en grupos para repartir y ejecutar las tareas necesarias para grabar los vídeos.

Primero, seleccionad los hábitos que consideréis más adecuados para fomentar la convivencia en el centro escolar, entre los amigos y las amigas, con la familia y para resolver los conflictos sociales.

Después, escribid el guion, seleccionad el reparto y escoged a los encargados de la parte técnica.

Una vez elaborados los vídeos, se puede establecer un premio para el mejor y organizar un certamen para su exposición en el centro.



ELABORAMOS UN DOCUMENTAL

Para filmar el documental, lo primero que tenéis que hacer es escribir un guion en el que se recojan las indicaciones técnicas necesarias para la realización de la grabación. Vosotros vais a ser los guionistas y los directores, y trabajaréis por parejas.

Redactad el guion siguiendo estos tres pasos: encabezado (1), descripción de la acción (2) y diálogos (3). No debéis superar las dos páginas, que irán numeradas.

- 1) Indicad el lugar y el momento concretos en los que transcurre la acción.
- 2) Anotad todas las indicaciones relevantes, incluso los sonidos y los objetos que deben aparecer en la escena.
- 3) Includ los diálogos, que son las palabras que intercambian los personajes en sus conversaciones. Además, para dar alguna información acerca de una acción que el personaje debe realizar mientras habla, o del tono de voz que debe emplear, se utiliza una acotación, que se escribe entre paréntesis.