

La Teoría relacional: una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa



Por Luz Yolanda Sandoval Estupiñán
Facultad de Educación. Universidad de La Sabana
Nuria Garro-Gil
Facultad de Educación y Psicología. Universidad de Navarra

Publicado el 17 de marzo de 2017.

En la sociedad, la familia y las instituciones sociales, los conflictos están a la orden del día. Su génesis radica, en realidad, en patologías sociales de muy diverso grado y concreción: discriminación, individualismo, relaciones tóxicas, mala comunicación, ausencia de compromiso, deslealtad, falta de entendimiento, etc. En los diferentes tipos de organizaciones se realizan estudios sobre “el clima institucional” con miras a obtener diagnósticos que permitan orientar las estrategias para mejorar las relaciones, afinar la toma de decisiones y la comunicación.



En las instituciones educativas ocupa un lugar preponderante **la educación para la convivencia**, por los problemas y situaciones cada vez más generalizadas: agresividad, acoso escolar, suicidio, maltrato, no respeto a la autoridad... Los estudiosos de estas problemáticas han abordado las situaciones de violencia escolar, familiar y social y clima escolar como factores que afectan a la calidad de la educación. Investigadores, directivos escolares, profesores, se han interesado por estudiar estos fenómenos acuñando el concepto de “resolución de conflictos”, utilizando como mecanismos la mediación y la negociación, entre otros.

Para resolver un conflicto es importante entender primero, **¿qué es conflicto?** y ¿qué no es conflicto? En la literatura actual encontramos autores de distintas disciplinas — especialmente del campo de la psicología, la sociología, la filosofía y la educación— que abordan el concepto, aportan técnicas y herramientas para resolverlos y ofrecen estrategias para desarrollar la habilidad.

Analizar las aportaciones que ofrecen algunos de los estudiosos del tema puede ayudar a su comprensión. Saber qué se ha dicho sobre el conflicto, cómo se ha entendido y cómo se ha orientado la resolución de los mismos en algunos contextos, y en particular en la institución educativa, puede ser un punto de partida. Toda propuesta socio-educativa comienza por clarificar conceptos e ideas para no confundir medios con fines, identificando la realidad concreta en la que se pretende introducir cambios y mejoras consistentes y duraderas, no cortoplacistas. El número actual de *Estudios Sobre Educación* ofrece unas claves en este sentido en el artículo titulado “La teoría relacional: una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa”.



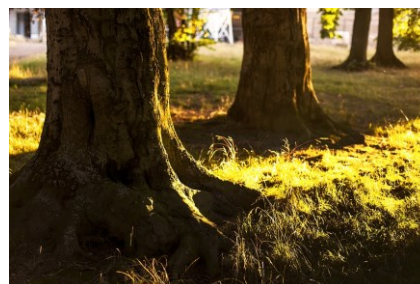
La reflexión inicia reconociendo como la precariedad social que hoy se concreta en la dificultad del hombre para crear y mantener relaciones sólidas y duraderas, lo cual acaba siendo germen de nuevas patologías sociales y conflictos diversos. Se espera de las instituciones sociales la potenciación de la naturaleza social de la persona, asegurando un *ethos* humano que favorezca la sociabilidad de las personas. Esto se concreta en un *ethos* docente y un *ethos* institucional que puedan crear el contexto relacional idóneo para la buena relación de los actores implicados: alumnos, profesores, directivos, personal de servicios, y también familias y comunidad.

El desafío de las instituciones educadoras actuales en el desarrollo de esa sociabilidad de cada persona y de la comunidad en su conjunto, pone de relieve que la resolución de conflictos es mucho más que una técnica, unos procedimientos, unas habilidades. En realidad se trata de un modo de ser, de pensar, de relacionarse con las personas y de convivir unos con otros.

Más allá de los aspectos estructurales y evolutivos del conflicto y las metodologías empleadas en la resolución, algunos autores provenientes de las ciencias sociales parten de la naturaleza del conflicto para entender su origen y razón de ser en las relaciones sociales. Beck (2000) lo describe como un elemento inherente a la condición humana que forma parte de lo social e involucra las esferas racional y subjetiva de la vida del hombre. Donati (2011) señala que no es un hecho individual sino relacional, de enfrentamiento del individuo consigo mismo, con los demás y con el mundo y en cada momento y lugar la sociedad manifiesta sus propias maneras de mantener, superar y transformar el conflicto.

Autores como Tórrego y Funes (2000) entienden el conflicto como la oposición, el desacuerdo por incompatibilidades, donde se ponen en juego las emociones y los sentimientos y donde el modo de resolución fortalecerá o debilitará la relación entre las partes. Baruch- Bush y Folger (1996) señalan que el conflicto podría constituirse en una

oportunidad de crecimiento personal y modo de relacionarse. De hecho Donati (2009) plantea que la relación es al mismo tiempo vínculo y conflicto, cercanía y distanciamiento, entendimiento y enfrentamiento. Y esa dualidad se hace presente en la interacción entre personas que son siempre y al mismo tiempo semejantes y diversas, y que pueden elegir relacionarse o no, adoptando una postura u otra frente a esa diversidad.



La raíz de los conflictos parece estar en **las relaciones cada vez más instrumentalizadas**, precarias y deshumanizadas. Por ello resulta necesario superar el enfoque estructural- funcionalista centrado en la fenomenología del conflicto y los aspectos procedimentales. El paradigma funcionalista (Luhmann, 1990) sitúa el conflicto en las interacciones entre estatus y roles y el peligro que este supone para el equilibrio y adaptabilidad de los sistemas sociales. En este paradigma la institución educativa adopta un carácter marcadamente organizativo con especial atención en los estándares procedimentales y controles de calidad. Sin embargo, la institución educativa concebida desde la perspectiva institucional responde más a un *ethos* (Rodríguez y Aguilera, 2005), a una relacionalidad propia que la diferencia del resto de las instituciones sociales. Manifiesta una intencionalidad, estructura y reciprocidad concretas, resultado de las personas que la forman y sus relaciones. De esta manera, todo lo que acontece en la institución educativa se resuelve desde la conducta institucionalizada: desde el conjunto de normas pautadas por las dos dimensiones del *ethos*: la normas (ética) y la costumbre (cultura).

Puesto que los conflictos apuntan siempre a las relaciones, hemos considerado oportuno plantear la necesidad de incorporar una racionalidad y reflexividad de tipo relacional (Donati, 2008) desde las que poner en valor aquellas relaciones que encierran en sí un potencial humanizador (Donati, 2011). La propuesta va por tanto en la línea de apuntar a la dimensión relacional del conflicto, que lo presenta como una oportunidad de apertura y superación de la individualidad y de reconocimiento de la diversidad, orientada al aprendizaje y crecimiento individuales y sociales a través de la relación con los demás. El hombre es un ser relacional, que coexiste con otros, y las relaciones sociales significan al mismo tiempo acercamiento y distanciamiento, por lo que el riesgo está siempre presente en forma de posible conflicto.

Una racionalidad y reflexividad relacionales permiten apreciar la capacidad generativa de las relaciones. Y de esta manera todo conflicto se presenta como la oportunidad para modificar y humanizar el contexto relacional. En este caso, para hacer de la institución educativa un servicio relacional, donde las personas y sus relaciones sean el centro del quehacer educativo (Prandini, 2011). Dependiendo del tipo de relaciones que niños y jóvenes experimenten y generen ellos mismos a lo largo de su etapa educativa, se dará forma a un estilo de socialización distinto. Y este repercutirá a su vez en la manera de ser y hacer sociedad, contribuyendo de muy diversa manera en la generación de capital social (Donati y Solci, 2011).

Referencias bibliográficas:

- Baruch-Bush, A. y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Ed. Granica.
- Beck, U. (2000) (Ed. Italiana). *La società del rischio. Verso una seconda modernità*. Roma: Carocci.
- Donati, P. (2008). *Oltre il multiculturalismo. La ragione relazionale per un mondo comune*. Roma – Bari: Editori Laterza.
- Donati, P. (2009). *La società dell'umano*. Genova-Milano: Casa Editrice Marietti.
- Donati, P. (2011). *La sociologia della riflessività. Come si entra nel dopomoderno*. Bologne: Il Mulino.
- Donati, P. y Solci, R. (2011). *I beni relazionali. Che cosa sono e quali effetti producono*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Luhmann, N. (1990) (ed. Italiana). *Sistemi sociali*. Bologna: Il Mulino.
- Prandini, R. (2011). Servizi sociali di interesse generale e sussidiarietà in Europa. I servizi per la prima infancia tra politiche societarie e lib-lab. En Donati, P. (A cura di). *Verso una società sussidiaria. Teorie e pratiche della sussidiarietà in Europa* (161-200). Bologna: Bologna Bionomia University Press.
- Rodríguez, A. y Aguilera, J.C. (2005). Persona, ética y organización. *Cuadernos de Difusión*, 10(18-19), 61-77.
- Tórrego, J. C. y Funes, S. (2000). El proceso de mediación escolar en los IES de la comunidad de Madrid. *Organización y Gestión Educativa*, 4, 40-43.

Cómo citar esta entrada:

- Sandoval Estupiñán, L.Y. y Garro-Gil, N. (2017). La Teoría relacional: una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa. *Aula Magna 2.0*. [Blog]. Recuperado de: <https://cuedespyd.hypotheses.org/2601>