

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DILEMAS MORALES EN LA ESCUELA

Dr.C. Olga Rosa Cabrera Elejalde.
Profesora Titular UCPEJV.
Presidenta Cátedra de Ética Aplicada a la Educación.
olgarosace@ucpejv.rimed.cu

Pensar a un tiempo la resolución de conflictos y dilemas morales, y la labor del maestro como mediador, es de vital importancia en las condiciones del mundo de hoy, donde la interacción entre la percepción social y natural ha dado lugar a un modelo de organización social que refleja una crisis profunda y global en todos los órdenes de la vida, la violencia alcanza proporciones extremas, cambia de apariencia y anda con pasos silenciosos sobre el desempleo, la pobreza, la falta de vivienda, la escasez de alimentos. Estas formas de violencia económica, acompañan en franco matrimonio a las guerras, que bajo cualquier pretexto dejan en paños menores a ciudades enteras en el Medio Oriente, y otras regiones del mundo.

La crisis global muere hasta hacer sangrar, la economía real y deja profundas heridas en el comportamiento social: la delincuencia, el robo, la violencia intrafamiliar y escolar, son algunas de sus expresiones, que tiene también su manifestación en los procesos enajenantes que estimulan la extorsión del ser humano contra sí mismo, elevando los niveles de criminalidad, alcoholismo, drogadicción, prostitución y otros degradantes males sociales que constituyen mediaciones de los graves problemas económicos que vive hoy la humanidad.

La violencia, ese maremoto de lesiones físicas y psicológicas que arrasa la integridad de las personas no es una simple manifestación de comportamientos instintivos que brotan como burbujas de espontaneidad sino que se adquieren a través de procesos también violentos de privación, frustración y socialización.

Así, la violencia, la injusticia social y la insostenibilidad ecológica presentes en la actualidad, son productos de la sociedad y al ser socialmente producidas, reclaman la construcción colectiva de nuevas formas de sentir, valorar, pensar y actuar en los individuos y en las colectividades que posibiliten a toda la ciudadanía del planeta alcanzar una vida digna en un entorno sustentable. Una de las funciones principales de la escuela en el mundo es la de enseñar a vivir juntos en armonía y convivir con base en el respeto a las diferencias y a los derechos de los demás.

Buscar nuevas formas de abordar las relaciones entre las personas y de éstas con la naturaleza constituye un reto para todos los campos humanos, especialmente para la educación, donde el maestro desempeña un rol esencial en la formación de una personalidad ampliamente desarrollada en armonía con la naturaleza y las condiciones socioeconómicas del momento que le ha tocado vivir. *“La vida – decía José Martí – tiene goces suavísimos que vienen de amar y de pensar”*¹, solo la educación puede contribuir a desarrollar en los seres humanos la capacidad de amar

¹ José Martí: Emerson. En Cuaderno martiano IV, pp. 126.

y pensar, la educación para la convivencia pacífica y armónica, son objetivos priorizados de muchas políticas educativas a nivel mundial.

El siglo XXI, caracterizado por la globalización, la complejidad y la incertidumbre, plantea nuevos retos a la vida humana, a la ciencia y a la cultura en general. Las revoluciones en las tecnologías de la comunicación, si bien son beneficios útiles, también pueden enajenar el ser esencial del hombre, despersonalizar las relaciones humanas y hacer prevalecer la depredación voraz de los más débiles por los poderosos. Ante esta realidad, R. Pupo², plantea que el lenguaje, en tanto mediación central entre el pensamiento, la conciencia y la realidad, puede contribuir con eficacia al impulso de la cultura y con ella la sensibilidad humana en los marcos de los procesos intersubjetivos de la comunicación en la comprensión y el diálogo.

Al concebir la cultura como idea rectora del proceso transdisciplinario, es necesario vislumbrar las causas, la naturaleza y la resolución de los conflictos y dilemas que se producen en las relaciones interpersonales desde la cultura contextualizada en la época histórica, el país, el barrio, la familia y otros espacios sociales de su difusión. No son pocas las ciencias que incursionan en la temática, podrían citarse: las ciencias de la comunicación, la ética, la pedagogía y la didáctica. Sin embargo, el análisis de estos procesos y la mediación para su resolución no debe paralizarse a partir del objeto de estudio de una de ellas, el establecimiento de relaciones interdisciplinarias constituye la clave para su comprensión. El profesor debe valerse de los aportes de cada una de ellas e integrarlos, al decir de Carlos Delgado³ – en una ética de la vida, en la bioética global que permita la reflexión moral sobre problemas de naturaleza global, interdisciplinaria y transdisciplinaria, en tanto el ser humano es una unidad biopsicosocial que enfrenta y transforma la realidad mediante la actividad sin parcelarla.

Los conflictos y dilemas son procesos complejos consustanciales a la vida humana, presentes en la cotidianidad con una gran heterogeneidad, que pasa por las relaciones interpersonales en el seno familiar, en el ámbito profesional o laboral, en la escuela: entre estudiantes, entre los estudiantes y el profesor, entre colegas, entre generaciones e incluso a lo interno de los individuos. Proliferan también conflictos entre naciones, entre regiones y sería infinita la lista de sus formas de manifestarse como lo sería también, la de las causas que lo pueden generar.

Esta ponencia se refiere especialmente al trabajo con conflictos y dilemas morales en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se entiende que el **conflicto moral** es una situación de difícil salida donde coexisten tendencias contradictorias en el individuo o en las relaciones interpersonales que genera desequilibrios emocionales y actitudinales, expresa la contradicción en una situación problemática que sólo puede tener dos vías de solución e implica la elección de una de ellas. Mientras el **dilema moral**, constituye un argumento formado por dos proposiciones contrarias, que negada o concedida cualquiera de las dos,

² R. Pupo: Lenguaje, diálogo de saberes e integración discursiva. Material digital.

³ Carlos Delgado: La Bioética en la revolución del saber contemporáneo. Bioética en la Educación Superior. En Academia. Volúmen 3, No 1 – 2003. pp 72.

queda demostrado lo que se intenta probar, expresa la duda o disyuntiva que capta la contradicción en una situación problemática y puede tener varias alternativas de respuesta.

Tanto el conflicto como el dilema moral tienen los siguientes **componentes**:

- **Situación problemática:** *Conjunto de factores o circunstancias contradictorias que en un determinado momento generan un problema.*
- **Problema:** *Contradicción entre la situación actual y la deseada, que revela modos de actuación insatisfactorios con los que no se está conforme y se desea y puede cambiar.*
- **Soluciones potenciales:** *Posibles acciones y efectos para resolver un conflicto o dilema, buscando alternativas que pongan fin a sus argumentos.*
- **Toma de decisión:** *Seleccionar qué hacer, contando con una serie de opciones y teniendo en cuenta determinados factores objetivos y subjetivos.*

La mayoría de los autores que trabajan el tema refieren la existencia de conflictos interpersonales y conflictos sociales. *Para Lewis A. Coser un conflicto es social cuando trasciende lo individual y procede de la propia estructura de la sociedad*⁴. Para Ralf Dahrendorf, plantea el conflicto es un hecho social universal y necesario que se resuelve en el cambio social. Las teorías del conflicto social en la actualidad pretenden explicar, que en una sociedad tanto los individuos como los grupos y clases sociales, buscan maximizar sus beneficios e inevitablemente produce cambio social, partiendo de la base que el conflicto es el factor principal del cambio social, que se expresa, por ejemplo, con la formación de grupos de presión y acción social, intentan estudiar como ese conflicto se integra socialmente, a través de pactos, ya sea acordados o impuestos, con el resto de los actores sociales, en cambio de estructuras, que, se supone, ocasionaran estabilidad social. Así, desde este punto de vista, el conflicto social se percibe como algo que, propiamente controlado o integrado, es esencial para el buen funcionamiento o estabilidad social.

En los tres enfoques básicos de la sociología occidental actual: análisis funcional o funcionalismo, la teoría del conflicto y el interaccionismo simbólico expresan los conflictos como dinámica social hacia el consenso, como una desigualdad estructural hacia una integración social.

No obstante, revisando la historia del pensamiento social, se puede encontrar que ya mucho antes de la aparición de estas teorías de los conflictos sociales Marx y Engels sentaron las bases para la comprensión de que las contradicciones son la fuente del desarrollo y que toda revolución social tiene por base el conflicto entre las fuerzas productivas y las relaciones de producción. *"...la historia de todas las sociedades hasta nuestros días ha sido siempre la historia de la lucha de clases"*,⁵ Esta idea presente también en el pensamiento latinoamericano de avanzada: Simón Bolívar, Santander, José Martí, Che Guevara y otros comprendieron la necesidad de los cambios sociales para resolver los conflictos sociales, refiriéndose a la necesidad de

⁴ Lewis A. COSER, Lewis A. The Functions of Social Conflict. New York: The Free Press, 1956. Coser es generalmente considerado el iniciador moderno del estudio del conflicto.

⁵ Marx y Engels: Manifiesto Comunista

la guerra de independencia, José Martí, plantea: *“en esta conflagración de hirviente elementos, en este amontonamiento de la ira, en de apresto incontrastable de los menesterosos y de los batalladores, fue por todo concepto necesario, (...)una revolución inevitable”*⁶

Por otra parte, los estudios académicos sobre los conflictos se aprecian desde tres perspectivas:

- **Tradicional - Racionalista.** Entiende el conflicto como algo negativo, resultado de un organigrama confuso, de una comunicación deficiente o de la incapacidad de los protagonistas en el conflicto. Es considerado como un elemento que acaba por perjudicar gravemente el normal funcionamiento de la organización. Se busca una sociedad, empresas y escuelas sin conflictos (Idealismo Pedagógico).
- **Interpretativa.** El conflicto es considerado como algo natural de los grupos y las organizaciones. Las causas de los conflictos se atribuyen a problemas de percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal. Los conflictos son manifestaciones de la falta de entendimiento entre las personas en cuanto al sentido de los actos propios o de otros; equívocos que pueden superarse haciendo que los protagonistas se den cuenta de los errores que contienen sus ideas o creencias. Esta concepción ignora las condiciones sociales que afectan a los propios sujetos y a sus percepciones.
- **Socio - crítica / Socio - afectiva.** No sólo se acepta el conflicto como algo inherente al centro o a la empresa, sino que se alienta, se considera que contribuye a evitar la apatía de la organización y, por tanto, constituye un elemento necesario para el progreso organizativo y para el adecuado desarrollo de sus miembros. Se da un papel esencial a la calidad de las relaciones entre los diferentes miembros que componen la sociedad y los diferentes grupos; empresa, familia, escuela, etc. Se favorece al afrontamiento de determinados conflictos desde una perspectiva democrática y no violenta, lo que se denomina como la utilización didáctica del conflicto.

Estas perspectivas socio-críticas sobre el conflicto determinan que este no es ni positivo ni negativo sino que tendrá aspectos positivos o negativos según se trabaje y se resuelva y dependiendo del proceso que se utilice para llegar a una solución. *“La vida sin conflictos supondría una sociedad de robots, cuyos miembros habrían eliminado la diversidad y singularidad que nos distingue como humanos”*⁷.

- **El enfoque histórico – cultural** fundado por Vigotski y sus seguidores, cobra un valor teórico - metodológico inestimable para la resolución de conflictos y dilemas morales, entre los fundamentos esenciales que presenta esta escuela, se encuentran:

⁶ Martí: Lectura en la reunión de emigrados cubanos, en Steck Hall, Nueva York. OC. T 4, pp 194.

⁷ Guzmán, V.M. El reconocimiento como transformación de conflictos. Disponible en: www.inter-mediacion.com/martinezguzman.htm

Ley genética fundamental del desarrollo. Según la misma todo proceso o cualidad psicológica aparece dos veces en su desarrollo; primero en el plano interpsicológico, en las relaciones interpersonales, a través de la cooperación, en el trabajo educativo, en la interacción con el otro. Después en el plano intrapsicológico como adquisición interna.

Por lo tanto, todo tiene su origen en las relaciones interpersonales que de manera necesaria se establecen en la actividad humana y en el propio vínculo del sujeto con la realidad exterior. Así la actividad y la comunicación que se dan en la vida cotidiana del sujeto van conformando su personalidad y determinan la dirección de su comportamiento.

Ley dinámica del desarrollo o situación social del desarrollo. Según esta ley, cada momento del desarrollo se caracteriza por la combinación de factores internos y externos, que condicionan las vivencias que tiene el sujeto y los nuevos logros alcanzados en la etapa.

De esta forma, se establece la interacción dialéctica entre lo biológico, las adquisiciones ya formadas y toda la gama de influencias significativas en un momento histórico concreto de la sociedad y la vida de cada sujeto. Precisamente, los recursos para la orientación del sujeto hay que buscarlos en esta dialéctica y de ella depende en gran medida las posibilidades del proceso orientacional.

Zona de desarrollo próximo. Se trata de la distancia entre lo que el sujeto puede hacer por sí mismo, de forma independiente y lo que solo puede hacer con la ayuda del otro y que representa sus potencialidades, o sea, aquello que en un futuro cercano ya podrá realizar por sí mismo.

Este descubrimiento vigotskiano precisa el lugar del otro, de lo social y particularmente de la educación en el proceso de socialización del sujeto. Sin ese otro, sin lo social, no puede haber desarrollo psíquico aunque existan las potencialidades biológicas para ello. De aquí se deriva el principio de que la enseñanza conduce al desarrollo, lo antecede, lo guía.

La orientación, como relación de ayuda, actúa en esa "zona de desarrollo próximo", el maestro u orientador, facilita la activación de potencialidades en el alumno a partir de la relación que establece con el mismo, utilizando diferentes técnicas o mecanismos

De gran valor teórico – metodológico para el proceso de resolución de conflictos y dilemas morales es la idea vigotskiana acerca de la *unidad de los procesos cognitivos y afectivos*, desde la concepción del enfoque histórico – cultural, de naturaleza dialéctico materialista, los procesos de aprendizaje tienen en su esencia la unidad de lo cognitivo y lo afectivo. No obstante, a esta unidad es menester añadir lo actitudinal.

Otro elemento que aporta este enfoque es *el papel de las vivencias en la formación de la personalidad*. La significación de las diferentes experiencias y acontecimientos que enfrenta el sujeto y el significado de todas las influencias de personas, grupos e instituciones dependerán de las vivencias que el sujeto tenga en las mismas, cómo afectaron su subjetividad y qué sentido le dieron a su vida cotidiana. *Los niveles de*

ayuda, constituyen otro elemento básico para la orientación. Con él Vigotski procura, desde una concepción dinámica y desarrolladora del diagnóstico probar, evaluar, la capacidad de aprendizaje reservado, latente que tiene el sujeto, es decir sus potencialidades y establecer la vía para una intervención desarrolladora, que no fuera ni sobreprotectora ni estéril. En el proceso de orientación, al ayudar al sujeto, se debe ir de los niveles inferiores y más simples de ayuda a los más directos y profundos.

Desde el enfoque histórico – cultural, que se asume en este trabajo, se considera la **resolución de conflictos y dilemas morales** como un proceso de orientación que implica la ayuda o asistencia a alguien que lo necesita, ayuda que puede tener diferentes propósitos o fines, ser más o menos directiva, permitir al estudiante un papel activo y protagónico, en este proceso se establece una relación de ayuda.

Una **relación de ayuda** es un *vínculo interpersonal donde se movilizan, en función del crecimiento personal y/o profesional, los recursos personales de un sujeto, en un contexto educativo que lo facilita.*⁸

Se parte del principio de cada individuo se forma y se desarrolla a partir de las contradicciones que se generan en su entorno y consigo mismo, por lo que está en constante cambio y transformación. Los procesos de cambio ocurren en su interacción con lo que le rodea, en esta interdependencia va logrando niveles más altos de autonomía y autodeterminación a partir de ayudas que solicita de los demás y la recibe en situaciones de colaboración.

Considerada la relación de ayuda como un tipo de vínculo, a partir del cual el facilitador, que puede ser el profesor o el compañero de aula, puede auxiliar al estudiante, para que este enfrente un conflicto o dilema y tome una decisión propia de su edad y en función del logro de los objetivos educativos en esa etapa, es el punto de partida de la resolución de conflictos y dilemas morales. Sin embargo, no basta con asumir la función orientadora del maestro desde este enfoque sino se tiene en cuenta el carácter ideológico de este proceso, los valores que se pretenden formar quedan nadando en la superficie.

Un gran número de autores que trabajan la mediación consideran el proceso de resolución de conflictos como algo separado de la formación de valores, de la ideología. Para Bush y Folger (1994), la mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero.

La crítica al punto de vista anterior aparece a flor de labio en la dificultad de llevar a cabo su imparcialidad total, ya que el objetivo de resolver conflictos fuerza al mediador a dirigir y a imponer, de forma más o menos sutil, una solución a las partes, en tanto es

⁸ Del Pino, J.L: La orientación profesional en los inicios de la formación superior pedagógica: una perspectiva desde el enfoque problematizador . Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias Pedagógicas. ISPEJV 1998.

portador de valores y de una ideología de la cual no pude abstraerse por formar parte de su personalidad. *“En muchos casos, los mediadores colocan en el centro de la ética el principio de imparcialidad, aquí puede ser cierto el aforismo «dime de qué alardeas y te diré de qué careces», ya que la tendencia a asumir en mediación una metodología de solución de problemas deriva de la ideología social individualizada propia de la cultura occidental de los países desarrollados, que se basa en una concepción del mundo social compuesta por seres individuales radicalmente separados, y cuya naturaleza se basa en la satisfacción de tales deseos”.*⁹

El mediador siempre lleva consigo su subjetividad, cuando se trata del maestro como mediador de conflictos, esta está impregnada de los objetivos y fines que persigue la educación en la sociedad; en la escuela, la **mediación** de conflictos y dilemas morales constituye un proceso de intervención en situaciones conflictivas que se producen en entre los estudiantes o entre ellos y los agentes educativos durante el proceso pedagógico con el propósito de encontrar alternativas que favorezcan el progreso moral y la creación de escalas valorativas que se aproximen a las aspiraciones sociales.

Los **valores** son *significados compartidos que adquieren los fenómenos, objetos y procesos para los diferentes sujetos sociales, en el contexto de la actividad práctica, correspondientes a una sociedad determinada, que regulan comportamientos en función de metas individuales y grupales con carácter histórico-cultural. Configuran una escala que se estructura jerárquicamente de forma contradictoria y devienen referentes en tanto se convierten en patrones de comportamientos funcionales a un tipo de sociedad.*¹⁰

Teniendo en cuenta, que a partir de la significación social de cada resultado de la actividad humana, es que se conforma en correspondencia con los intereses de la clase social que detenta el poder político un *“sistema objetivo de valores”* (Fabelo: 1996) que es dinámico, cambiante y depende de las condiciones históricas, pero no siempre hay coincidencia entre el sistema objetivo de valores y el reflejo individual y colectivo, cada sujeto conforma su propio *“sistema subjetivo de valores”* (Fabelo: 1996); por ello la sociedad debe organizarse y funcionar sobre la base de un *“sistema de valores instituidos y reconocidos oficialmente”* (Fabelo: 1996), es que se generan contradicciones entre lo socialmente establecido y lo individualmente reconocido, surgiendo dilemas y conflictos morales como expresión de los choques de intereses que se producen en el contexto de las interacciones sociales, tanto a nivel macro como micro social, lo cual implican el desacuerdo o la falta de consenso en relación con los valores o metas establecidas o una lucha mental consigo mismo como consecuencia de necesidades e intereses internos.

Es por ello, que se propone trabajar dilemas y conflictos morales desde la labor orientadora del maestro en la escuela, donde éste desempeña el rol de facilitador que

⁹ Manuel de Armas Hernández: La mediación en la resolución de conflictos. Educar No 32. Barcelona. 2003.

¹⁰ Grupo de Expertos: Programa Territorial de Ciencias Sociales: “Los procesos de socialización para el desarrollo de valores en la ciudad de La Habana”, 2010.

guía a los estudiantes por los adversos senderos de la solución para propiciar el desarrollo moral.

La moral es una forma de la conciencia social, condicionada por el desarrollo económico – social existente. Tiene carácter clasista. Constituye un sistema de normas, principios y valores que regulan las relaciones humanas y la conducta. Se acata libre y conscientemente por una convicción íntima. La elección moral, se produce cuando existen variantes de acción – acto que implica la toma de decisiones en estrecha relación con las circunstancias, en ella se da la unidad orgánica entre el motivo y las consecuencias del acto y no puede realizarse fuera de los límites del bien o el mal. La elección moral se realiza al asumir la responsabilidad o compromiso moral por los actos realizados, mediante la resolución de conflictos y dilemas. Así, la libertad de elección moral, que implica la capacidad de adoptar una decisión sobre un acto, en correspondencia con las necesidades históricas, condicionadas por el sistema de normas y valores morales imperantes.

La esencia de la moral es la necesidad de hacer coincidir en la conducta, el interés individual con el del grupo o interés social para que no interfiera con el logro de los fines y objetivos beneficiosos comunes. Tiene funciones: orientadora, valorativa, cognoscitiva, normativa, de pronóstico y educativa.

El **valor moral**, es un significado resultado de la actividad moral que abarca el amplio campo de las actitudes, actuaciones y comportamiento de los hombres, así como el proceso de educación moral de los individuos, que se produce en el contexto de las relaciones morales.

Las relaciones morales constituyen una forma específica en las relaciones interpersonales, ya que expresan el aspecto afectivo y la sensibilidad que puede existir entre los seres humanos, dentro de las relaciones sociales imperantes.

La enorme complejidad de la actividad humana, en especial, la actividad laboral, complejiza su mundo de significaciones y presupone la necesidad de una capacidad cualitativamente nueva para distinguir lo positivo de lo negativo, el bien del mal. Se trata de la capacidad de valorar, de promover valoraciones conscientes, cuyos resultados se van fijando en la conciencia en forma de valores subjetivos.

Estas relaciones valorativas con el mundo que los rodea; brotan de la actividad práctica y parten del conocimiento de las propiedades de los objetos y fenómenos que satisfacen sus *necesidades* tanto *materiales* como *espirituales*. Así, pueden ser valores, tanto los fenómenos naturales, los objetos creados por el hombre como aquellas formaciones espirituales que devienen valiosos para la actividad práctica de hombres y mujeres, en correspondencia con las necesidades e intereses.

Los valores cambian en correspondencia con las condiciones histórico-concretas, las épocas, los contextos sociales, los intereses nacionales, de clase, étnicos, geopolíticos, de género. Lo que conduce a la heterogeneidad de sistemas subjetivos de valores, así cada uno de los diferentes sujetos, promueve su realización práctica e intenta extenderlo a todo el universo social al que pertenece entrando en contradicción con el sistema subjetivo de valores de otros seres humanos, como

resultado de esta lucha y con ayuda del poder pasa a ser dominante en la sociedad el sistema de valores que por lo general se corresponde con los intereses de la clase económica y políticamente dominante, apareciendo una nueva dimensión de los valores: el *sistema de valores oficiales o instituidos*.

Ellos constituyen pautas que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y personal. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. Sin embargo, no siempre los valores instituidos reflejan las verdaderas necesidades del ser humano, no siempre son significaciones positivas para la humanidad. Por ejemplo, el individualismo, el afán de riquezas, el consumismo, y la avaricia, son algunos patrones que rigen el desarrollo de la sociedad capitalista.

Es necesario entonces encontrar, como plantea el filósofo cubano José Ramón Fabelo Corso, "*una brújula reorientadora de las relaciones sociales*"; o sea, es imprescindible un referente objetivo que permita reeducar la diversidad de subjetividades y juzgar y criticar el poder de turno, apareciendo así una *dimensión objetiva de los valores*, que se halla precisamente en aquello que posee una significación positiva para la sociedad y la dignificación humana, que depende de la realidad y de sus necesidades concretas.

Cuando el significado se expresa en el sentido personal, el valor se erige en *motivo de actuación, regulando la conducta humana* en correspondencia con los intereses y necesidades de la sociedad en que vive; sin embargo, esta correspondencia sólo es auténtica cuando el valor es verdaderamente interiorizado por el individuo.

Los valores cuando son interiorizados se convierten en principios y convicciones, los principios forman la estructura esencial del mundo espiritual, son los ideales, propósitos y objetivos que representan la razón de ser, de ellos brota la voluntad consciente, las actitudes y la autoafirmación del sujeto

Por tanto, sólo cuando los valores dejan de ser formales para constituirse en motivos de la actuación del sujeto se convierten en *verdaderos reguladores de su conducta*, surgiendo así la orientación valorativa hacia la conformación de un proyecto ideal que contiene anticipaciones de lo que hay que transformar en la realidad y en uno mismo para alcanzar un fin, en nuestro ejemplo el estudiante es auténticamente responsable ante el estudio cuando es consciente de la necesidad de apropiarse de los conocimientos y de su interés por ser un buen estudiante para crecer personalmente y brindar su aporte al desarrollo social.

De este modo, la valoración constituye la concientización de la significación del objeto para el individuo, la asimilación de las relaciones entre las necesidades propias y las cualidades de los objetos que las satisfacen, al constituirse como resultado de las aspiraciones del hombre, expresa su orientación hacia el futuro.

A diferencia del valor que refleja la significación socialmente compartida de las necesidades objetivas del desarrollo social, la valoración es el reflejo en la conciencia humana de la significación, el cual puede ser verdadero o falso en correspondencia con las necesidades, gustos, deseos e inclinaciones del individuo.

Por eso *una cosa es el valor de una idea*, que depende de su significación para la sociedad y *otra la valoración de esa misma idea*. El hecho de que la valoración constituya el reflejo de la significación, implica que siempre esté presente una información acerca de las propiedades de los objetos y fenómenos valorados, es decir *no se puede valorar sin conocer*.

El proceso de valoración del ser humano incluye una compleja serie de condiciones intelectuales y afectivas que suponen: la toma de decisiones, la estimación y la actuación. Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales. Las valoraciones se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, convicciones, actitudes, juicios de valor y acciones. Desde el punto de vista ético, la importancia del proceso de valoración deriva de su fuerza orientadora en aras de una moral autónoma del ser humano.

Desde esta perspectiva la resolución de conflictos y dilemas morales es considerado un método para el trabajo de formación de valores en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Para ello, hay que tener en cuenta que el aprendizaje de los conocimientos, habilidades, hábitos y valores que implican la formación ciudadana es también un proceso sujeto a la regulación psíquica, que alcanza un nivel superior cuando es activo y significativo, o sea cuando se establecen relaciones entre lo aprendido y los nuevos contenidos, lo afectivo, lo motivacional – volitivo, lo ideológico y lo actitudinal con la vida de las personas, adquiriendo entonces un carácter autorregulado donde el orientador y mediador fundamental es el profesor, que partiendo de una intención educativa, guía y orienta el aprendizaje hacia el civismo en correspondencia con los intereses políticos e ideológicos de la sociedad.

Por estas mismas razones, su utilización puede ser destructiva y dañar los sentimientos de las personas, conducir a malas interpretaciones, incomprensiones e incluso a la violencia. Algunos conflictos han sido motivo de grandes guerras. Es necesario estar alertas pues algunas personas asocian los conflictos a situaciones negativas, tanto por su contenido como por los sentimientos que creen despertar, tales como: hostilidad, violencia, odio y rencor; otras lo asocian a actitudes fatalistas creyendo que no tienen solución y hay quienes plantean que causan dolor, ansiedad y malas relaciones interpersonales. Muchas de estas valoraciones negativas acerca de los conflictos y dilemas son producto de la herencia cultural, transmitida esencialmente mediante refranes:

- Ojo por ojo y diente por diente.
- No te enfades, desquítate.
- Las niñas buenas no pelean.
- El ganador se lo lleva todo.
- El que último ríe, ríe mejor.
- La venganza es dulce
- La razón está en la fuerza.

Sin embargo, el conflicto no es ni bueno ni malo simplemente es un producto de determinadas condiciones. Cuando se lleva un conflicto o dilema a la clase, tanto por parte del estudiante como del profesor, realmente el potencial educativo es muy alto si se maneja de modo constructivo.

Así el mediador o facilitador puede enfrentar procesos de resistencia al cambio, ambigüedades y paradojas. También pueden producirse reacciones agresivas entre las partes, desconfianza, silencios, falta de cooperación, miedos, ansiedades, tensiones entre otras afecciones que pueden provocar enfermedades derivadas del estrés. Para el facilitador, es necesario saber afrontar estas situaciones, mantener el control, no considerarlo como un asunto personal sino como reacciones que son inherentes a este tipo de proceso educativo, debe ser capaz de dominar todos los recursos posibles que faciliten las dinámicas grupales, la orientación individual y su autocontrol emocional.

Por ello, el papel del maestro en el proceso de enseñanza – aprendizaje es el de *facilitador*, su desempeño profesional debe basarse en propiciar ayuda y estímulos que contribuyan a que los estudiantes lleguen a sus propias conclusiones, entrenarlos en la participación activa para la resolución de conflictos y dilemas que se presentan en la vida cotidiana, así como tomar decisiones que contribuyan a actitudes positivas para su crecimiento personal en beneficio de la sociedad.

Los conflictos y dilemas pueden ser trabajados en clases de dos formas:

1. El profesor puede llevar situaciones para debatir en el aula.
2. Los estudiantes pueden compartir con el colectivo sus propios conflictos para hallar la solución entre todos.

Metodología para el trabajo con conflictos y dilemas en clases.

1. Establecimiento de un clima favorable para la reflexión, que genere la confianza y libere las tensiones.
 - ❖ Tener en cuenta las reglas para la participación exitosa en el debate.
 - ❖ Escucha activa.
 - ❖ Comunicación efectiva.
 - ❖ Flexibilidad.
2. Exposición clara y precisa de la situación problemática para la identificación del problema.
 - ❖ La definición del problema debe describir la situación que se desea cambiar como realmente existe y de la forma más objetiva posible.
 - ❖ No debe contener ni causas ni soluciones.
3. Comprensión del problema. **¿Qué se desea cambiar?**
 - ❖ Especificación del objetivo que se persigue con la solución.
 - ❖ Identifique un problema general.
 - ❖ Divida el problema general en partes más pequeñas o subproblemas, si es muy grande y/o difícil de trabajar.
 - ❖ Naturaleza del conflicto.

4. Análisis del conflicto o dilema. **¿Qué quiere usted conocer?**
¿Cuándo lo conozca qué va a hacer?
 - ❖ Discutir un problema sobre la base de los datos.
 - ❖ Respetar los hechos evidenciados por estos.
 - ❖ Aspectos positivos.
 - ❖ Aspectos negativos.
 - ❖ Ver el conflicto o dilema desde una óptica nueva.
 - ❖ Ponerse en el lugar de los involucrados en el conflicto o dilema.
5. Generación de soluciones potenciales. **¿Cómo pudiéramos hacer el cambio?**
 - ❖ Generar ideas que puedan eliminarse las causas del conflicto o dilema.
 - ❖ Rechazar las fuerzas negativas.
 - ❖ Utilizar las fuerzas positivas.
 - ❖ Buscar otras ideas novedosas pueden hacer desaparecer el problema.
 - ❖ Utilizar experiencias vividas.
 - ❖ Sugerir, participar.
 - ❖ Comparar las soluciones potenciales con la comprensión del problema y el análisis del conflicto o dilema.
6. Toma de decisiones y búsqueda del consenso. **¿Cuál es la mejor forma de hacer el cambio?**
 - ❖ Establecer criterios y comparar las soluciones potenciales.
 - ❖ Determinar los problemas específicos que pueden aparecer a partir de la decisión tomada.
 - ❖ Determinar los riesgos que se corren al tomar la decisión.
 - ❖ Discutir en colectivo que actitud asumir antes las consecuencias perjudiciales que pueda traer la decisión.
 - ❖ Discutir los beneficios que pueda traer la decisión para el desarrollo individual y colectivo.
7. Elaboración de un plan de acción para actuar en correspondencia con la decisión tomada.
 - ❖ Elaboración de códigos de ética en el colectivo
8. Evaluación
 - ❖ Verificar en la práctica que los modos de actuación de los estudiantes se correspondan con las decisiones tomadas.

Para la resolución de conflictos y dilemas el profesor puede valerse de las siguientes **técnicas**:

Tormenta de Ideas: consiste en que un grupo de personas va exponiendo sus ideas a medida que van surgiendo, de modo que cada uno tiene la oportunidad de ir perfeccionando las ideas de otros.

Votación Ponderada: es una forma de cuantificar las posiciones y preferencias de los miembros del grupo. No se emplean factores o criterios de decisión, se registran los votos de los miembros individuales y no hay discusión ni esfuerzo por llegar a un acuerdo sobre ninguna puntuación.

Reducción de Listado: es una forma de procesar la producción de ideas de la sesión de tormenta de ideas. El objetivo de la reducción del listado es esclarecer las opciones, de manera que todos los miembros del grupo las comprendan y puedan reducirse posteriormente a una cifra manejable.

Comparaciones Apareadas: Como el voto ponderado, el empleo de las comparaciones apareadas ayudará al grupo a cuantificar las preferencias de sus miembros. Cada opción (o sea, una solución potencial) se enfrenta cara a cara a cada una del resto de las opciones. En cada “enfrentamiento”, los miembros votan por la opción que prefieren. Las votaciones se registran y suman

Valoración de Criterios: Establecer criterios relacionados de acuerdo a opciones de la situación analizada y establecer una valoración de los mismos a fin de obtener, por cada uno de ellos, una puntuación que permita la jerarquización de las opciones y facilite la toma de decisiones.

Reglas para la participación exitosa en el debate que se produce en el proceso de enseñanza aprendizaje

- No existen respuestas correctas o incorrectas, sino diferentes puntos de vistas, por ello el profesor debe agradecer la contribución del alumno y estimular la participación de otros, valiéndose de sus habilidades profesionales para encausar la clase hacia el fin deseado.
- Compartir un sentimiento con el colectivo es un riesgo que se asume, por ello el profesor debe estimular, apoyar y evaluar positivamente a quien lo hace, crear un ambiente que lo propicie compartiendo también sus sentimientos con el colectivo y respetar el derecho de quien no quiere correr el riesgo.
- La confiabilidad es un factor importante para la participación, por ello el profesor y el colectivo de estudiantes deben llegar al consenso de que lo dicho en el aula no pasa sus fronteras.
- Es preciso que el profesor oriente las actividades y muestre los límites y las fronteras de la tarea que se está desarrollando, definir los conceptos principales y establecer conexiones entre ellos.

Reflexiones finales

En el proceso enseñanza – aprendizaje deben crearse espacios comunicativos para construir conocimientos y revelar valores, el maestro no debe presentar su verdad como absoluta y acabada, el diálogo y la comunicación deben fluir entre lo que une a lo diverso, y la diversificación de lo único, con sentido cultural contextualizado.

No siempre se tienen en cuenta que los conflictos y dilemas pueden convertirse en algo positivo, la mayoría de las personas lo ven como negativo y casi siempre tratan de evadirlo, sin tener en cuenta que su resolución puede conducir al desarrollo si se realiza una orientación efectiva.

Algunos modos colectivos de comportamiento social que emergen de acciones individuales que no se corresponden con la buena conducta, en muchos casos se convierten en patrones de interacción social de la vida cotidiana, sin que los individuos se lo propongan conscientemente, por ello la actividad del docente debe estar encaminada a estructurar actividades como juego de roles, trabajos en grupos, debates, dramatizaciones y otras formas de activas que se tornen significativas articulando los contenidos de las clases con situaciones reales de la vida cotidiana.

El papel del maestro en el proceso de enseñanza – aprendizaje es el de *facilitador*, su desempeño profesional debe basarse en propiciar ayuda y estímulos que contribuyan a que los estudiantes lleguen a sus propias conclusiones, entrenarlos en la participación activa para la resolución de conflictos y dilemas que se presentan en la vida cotidiana, así como tomar decisiones que contribuyan a actitudes positivas para su crecimiento personal en beneficio de la sociedad.

Bibliografía

- Baxter E (2003): ¿Cuándo y cómo educar en valores? Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana. ISBN 959-13.1062-5.
- Bermúdez R. y Pérez L: La orientación individual en contextos educativos. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. Cuba. 2007.
- Blanco, A. y Recarey, S. Acerca del rol profesional del maestro. ISPEJV. 1999
- Bozhovich, L. I. La personalidad y su formación en la edad infantil. Ed. Pueblo y Educación. 1976.
- Cabrera Olga R: (2006) La superación profesional para la apropiación de la cultura económica por los docentes de la Facultad de la Educación Media Superior. Tesis doctoral. UCPEJV.
- Cabrera Olga R: (2009) Cultura económica y desempeño pedagógico profesional. Editorial Pueblo y Educación. ISBN 978-959-13-1822-0.
- Cabrera Olga R: (2010) (Compiladora y guionista) Multimedia: Cultura económica y valores. Cesofte. Sello Editor EDUCACIÓN CUBANA. MINED. ISBN: 978-959-18-0538-6.
- Cátedra de Ética Aplicada a la Educación UCPEJV (2007) Multimedia: Ética y Educación en Valores. Volumen II. Cesofte. Sello Editor de la Educación Cubana. ISBN 978-939-18-C311- S.
- Cátedra de Ética Aplicada a la Educación UCPEJV (2007) Multimedia: Fidel: Ética y valores. Cesofte. Sello Editor de la Educación Cubana. ISBN 959-18-0234-X.
- Cátedra de Ética Aplicada a la Educación UCPEJV: (2004) Multimedia Ética y educación en valores Volumen I. Cesofte. Sello Editor de la Educación Cubana... ISBN 978-959-18.
- Chacón Nancy y colectivo: (2006) Dimensión Ética de la Educación Cubana. Segunda edición corregida y ampliada. Ed Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana... ISBN 959-13-1401-9.
- Chacón Nancy y colectivo: (2009) Código de Ética del educador cubano. Soporte digital.
- Collazo, B. y Puentes, M. La orientación en la actividad pedagógica. Pueblo y Educación. La Habana. 1992.

- Cornelius, H. 2003. *Tú ganas, yo gano: Como resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Del pino Jorge I. y Recarey Silvia: La orientación educacional y la facilitación del desarrollo desde el rol profesional del maestro. Material digital.
- Eco, Umberto (1972). *La estructura ausente. Introducción a la semiótica*, Barcelona, Editorial Lumen.
- Fariñas León G: La comunicación en los grupos laborales: problemas y alternativas de solución.
- Fernández, A. M. La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador. Tesis de opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. 1996.
- Léderach, J.P. 1998. *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedad dividida*. Bilbao: Bakeaz, Red Gernika.
- Léderach, J.P. 2007. *La imaginación moral: el arte y el alma de la construcción de la paz*. Bilbao: Bakeaz, Red Gernika.
- Majmutov, M. La enseñanza problémica. Ed. Pueblo y Educación. La Habana. 1983.
- Martí, J. Obras Completas. Ed. Ciencias Sociales. La Habana. 1975.
- Martínez Zampa: El rol de los docentes en el desarrollo de los programas de Mediación Escolar 3eras. jornadas de Mediación de OLOT- España. Marzo de 2002 www.todosobremediacion.com.ar
- Marx C y Engels F (1979): La ideología alemana. Editora Política. La Habana.
- Marx C y Engels Federico: Manifiesto del Partido Comunista. En Obras Escogidas. Tomo Único. Editorial Progreso. Moscú,
- Ministerio de Educación Nacional: Política educativa para la formación escolar en la convivencia. Colombia.
- Picard Cheryl y Storie F: Resolución de conflictos en escuelas secundarias. Publicaciones Acuario. Centro Félix Varela. La Habana, 2002.
- ----- Mediación de condiscípulos para escuelas primarias. Publicaciones Acuario. Centro Félix Varela. La Habana, 2002.
- Picard Cheryl: Mediación entre condiscípulos para escuelas secundarias. Publicaciones Acuario. Centro Félix Varela. La Habana, 2002.
- Pupo, Pupo R (1990): La Actividad como Categoría Filosófica. Edit. Ciencias Sociales. Habana.
- Vigotski, L. Fundamentos de defectología. Obras Completas. Tomo V. Ed. Pueblo y Educación. La Habana. 1995.
- Zubiría Samper Ximena y Sonia: El conflicto en el sistema escolar: oportunidad para avanzar en el desarrollo.