

# Las técnicas sobre resoluciones de conflictos en educación secundaria: legislación y libros de texto de lengua y literatura españolas

Susana RIDAO RODRIGO<sup>1</sup>  
sridao@ual.es

Inmaculada URÁN NAVARRO  
inmauran@gmail.com

*(Departamento de Filología. Universidad de Almería)*

Recibido: febrero 2009

Aceptado: diciembre 2009

## RESUMEN

En este artículo examinamos la legislación en vigor sobre educación secundaria en las materias de lengua y literatura españolas, para observar la importancia que concede a la resolución de conflictos mediante el diálogo. A pesar de que la resolución de conflictos figura entre los objetivos fundamentales y a pesar del papel que tiene la comunicación en los contextos y las situaciones en los que surgen desavenencias, se trata de un tema que no adquiere el desarrollo adecuado en la sección de lengua y literatura españolas, ni tampoco en los libros de texto. Llamamos la atención sobre este desajuste y estimamos que la explicación se encuentra, quizás, en el desconocimiento que existe sobre los avances realizados en las mediaciones y en las resoluciones de conflictos. Por este motivo, proporcionamos una serie de ejemplos que muestran cómo podemos trabajar en las clases de lengua y literatura españolas determinados aspectos lingüísticos, realizar prácticas de comunicación oral e instruir a los alumnos en estrategias comunicativas eficaces para solucionar conflictos de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

**Palabras clave:** resoluciones de conflictos, comunicación, educación secundaria, lengua y literatura españolas.

## Techniques about conflicts resolutions in secondary education: Legislation and textbooks about Spanish Language and Literature

## ABSTRACT

In this paper, we examine the legislation in force for secondary education in the subjects of Spanish language and literature, in order to observe the importance that it grants to the resolution of conflicts through dialogue. In spite of the fact that the resolution of conflicts appears among the fundamental aims and in spite of the role that the communication has in the contexts and situations in that disagreements arise, this topic have not an adequate development in the subject of Spanish language and literature, or in textbooks. We call attention on this mismatch, and we think that the explanation lies, probably, in the ignorance that exists on the advances realized in mediation and conflict resolutions.

---

<sup>1</sup> Agradecemos a la Fundación Cajamurcia el apoyo mostrado para la realización de este estudio.

For this reason, we provide a number of examples that show how we can work some linguistic aspects on classes of Spanish language and literature, to practice oral communication and to instruct students in effective communicative strategies to resolve conflicts in accordance with the established in the legal procedure.

**Key words:** conflicts resolutions, communication, secondary education, Spanish Language and Literature.

## Les techniques de résolutions de conflits dans l'éducation secondaire: législation et manuels scolaires sur Langue et Littérature espagnoles

### RÉSUMÉ

Dans cet article nous examinons la législation en vigueur sur l'éducation secondaire dans les matières de Langue et littérature espagnoles, pour observer l'importance qu'elle accorde à la résolution de conflits moyennant le dialogue. Malgré le fait que la résolution de conflits figure parmi les objectifs fondamentaux et malgré le rôle joué par la communication dans les contextes et les situations dans lesquels un désaccord surgit, il s'agit d'un sujet qui n'acquiert pas le développement approprié dans la section de Langue et littérature espagnoles, et non plus dans les manuels scolaires. Nous attirons l'attention sur ce désajustement et nous estimons que l'explication se trouve, peut-être, dans l'ignorance qui existe sur les progrès réalisés dans les médiations et dans les résolutions de conflits. Pour ce motif, nous fournissons une série d'exemples qui montrent comment nous pouvons travailler dans les classes de Langue et littérature espagnoles certains aspects linguistiques, réaliser des pratiques de communication orale et instruire les élèves dans des stratégies communicatives efficaces pour résoudre des conflits conformément aux normes légales.

**Mots-clés :** résolutions de conflits, communication, éducation secondaire, Langue et Littérature espagnoles.

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Aspectos legislativos. 3. Los libros de texto. 4. Propuestas de análisis en las clases de lengua española. 5. Para concluir.

### 1. INTRODUCCIÓN

Contribuir a eliminar la violencia y promover unas actitudes cívicas en cualquier situación conflictiva son dos objetivos fundamentales en el campo de la educación. La fecha del 30 de enero se estableció como Día Escolar de la No-Violencia y la Paz (DENIP) en 1964 y fue aceptada oficialmente por el Ministerio de Educación y Ciencia en 1976. Desde entonces, la importancia de estas cuestiones no ha hecho sino aumentar. Los medios de comunicación difunden con frecuencia noticias relacionadas con situaciones violentas en los centros de secundaria –las cuales suelen tener un gran calado en la opinión pública– y se ha generado incluso un debate social sobre las normas de disciplina existentes y los conflictos que tienen lugar en las aulas. No es extraño, por tanto, que los centros educativos desarrollen, en los últimos años, distintas actividades con el fin de instruir a los alumnos en técnicas de resoluciones de conflictos (De Armas 2003 y Viñas 2004). Algunos centros han optado por realizar talleres de formación de mediadores, en los que se instruye a los discentes para intervenir de manera neutral en un conflicto entre, al menos, dos personas, a la vez que observan el comportamiento de los in-

dividuos enemistados. Al mismo tiempo, son frecuentes las charlas sobre convivencia escolar impartidas en instituciones educativas. Pero quizás los centros escolares no son conscientes del papel que pueden jugar para promover la enseñanza de métodos que permitan a los ciudadanos afrontar con éxito una situación de desacuerdo, ni de las aplicaciones prácticas que estos conocimientos pueden suponer para sus alumnos.

Las técnicas de resoluciones de conflictos comenzaron a extenderse en Estados Unidos aproximadamente durante los años setenta. Luego se han introducido en los denominados países del Primer Mundo, siendo siempre la mediación la tipología que ha gozado de más difusión. La importancia que han alcanzado las mediaciones ha generado ya una amplia producción bibliográfica. En este sentido, conviene recordar las prestigiosas revistas *Conflict Resolution Quarterly* o *Mediation Quarterly*, o los trabajos muy conocidos de Folger y Jones (compiladores) (1994), Shailor (1994) o Jacobs y Aakhus (2002), por citar algunos de una larga lista.

Por supuesto, los contextos educativos han suscitado también la atención de diversas investigaciones que versan sobre resoluciones de conflictos (Jares 1997, Funes y Saint-Mezard 2000a, Funes y Saint-Mezard 2000b y Prawda 2003). En otras ocasiones, se han desarrollado estudios centrados en la tipología concreta de la mediación en los centros escolares (Iungman 1998, Boqué 2005 y Murciano 2005). Asimismo, en la actualidad, podemos encontrar trabajos con fines didácticos donde se apuesta por las prácticas de mediación en las clases de lengua y literatura españolas (Fornieles y Ridao 2008). Y contamos con bibliografía en la que se tratan las técnicas de resoluciones de conflictos desde una perspectiva preferentemente lingüística (Ridao 2008 y Ridao en prensa).

Este panorama nos lleva a plantearnos algunas preguntas de partida: ¿Contempla la legislación existente sobre enseñanza secundaria –ESO y Bachillerato– la necesidad de instruir al alumnado en métodos de resoluciones de conflictos por medio del diálogo? A pesar de que se trata de una materia transversal, ¿en qué asignaturas debería impartirse, de forma preferente, la enseñanza de estas técnicas? ¿Qué grado de relevancia tiene la enseñanza de resoluciones de conflictos desde el punto de vista comunicativo? ¿Es adecuado enseñar estos métodos en las clases de lengua española? En los libros de texto de lengua y literatura castellanas ¿podemos consultar información relacionada con técnicas para resolver conflictos?

## 2. ASPECTOS LEGISLATIVOS

Como es sabido, tanto las autoridades estatales como las autonómicas tienen competencias en materia de educación. Los reales decretos establecen las directrices generales que deben tener los centros educativos en toda España. A su vez, las comunidades autónomas pueden adaptar las líneas generales a sus necesidades concretas, respetando siempre las pautas establecidas por los reales decretos.

En esta ocasión, nos vamos a centrar en el análisis de la legislación existente en la comunidad autónoma de Andalucía, donde –como en el resto de las regiones españolas– se combina la legislación estatal que aparece en el Boletín Oficial del Estado con la legislación autonómica específica publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. En la actualidad, la Educación Secundaria Obligatoria en Andalucía está regulada por las normas que recogemos cronológicamente:

-Decreto 148/2002 (BOJA 27 de junio de 2002), por el que se establecen las enseñanzas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria en Andalucía.

-Real Decreto 116/2004 (BOE 10 de febrero de 2004), por el que se desarrolla la ordenación y se establece el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria.

-Real Decreto 1631/2006 (BOE 5 de enero de 2007), por el que se establecen las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria.

-Orden de 10 de agosto de 2007 (BOJA 30 de agosto de 2007), por el que se desarrolla el currículo correspondiente a la Educación Secundaria Obligatoria en Andalucía.

Por otra parte, la legislación vigente sobre la educación en el Bachillerato se encuentra recogida en los siguientes documentos:

-Decreto 208/2002 (BOJA 20 de agosto de 2002), por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al Bachillerato en Andalucía.

-Real Decreto 117/2004 (BOE 18 de febrero de 2004), por el que se desarrolla la ordenación y se establece el currículo del Bachillerato.

-Real Decreto 1467/2007 (BOE 6 de noviembre de 2007), en el que se establece la estructura del Bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas.

-Decreto 416/2008 (BOJA 28 de julio de 2008), por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes al Bachillerato en Andalucía.

Nos proponemos observar, en principio, si tales documentos advierten la importancia que tiene desarrollar habilidades y destrezas para resolver conflictos por parte del alumnado. Avanzaremos que la legislación le otorga un lugar destacado entre los objetivos fundamentales de la ESO. Pero las resoluciones de conflictos de manera pacífica se abordan en la sección de ética y filosofía con mediana frecuencia y no aparecen, en cambio, recogidas en las indicaciones sobre la programación de lengua y literatura españolas. Por supuesto, existe una estrecha relación entre técnicas de solventar disputas y los contenidos de ética y filosofía, pero no podemos olvidar que la comunicación es la vía por la que se resuelven los desacuerdos.

En la legislación actual hallamos las siguientes menciones sobre resoluciones de conflictos:

1. El Real Decreto 1631/2006 (BOE 5 de enero de 2007), que establece las enseñanzas mínimas correspondientes a la Educación Secundaria Obligatoria, destaca doce objetivos fundamentales para la Educación Secundaria Obligatoria. Y en uno de ellos aparece reconocida la importancia de las cuestiones que planteamos:

d) Fortalecer sus capacidades afectivas en todos los ámbitos de la personalidad y en sus relaciones con los demás, así como rechazar la violencia, los prejuicios de cualquier tipo, los comportamientos sexistas y resolver pacíficamente los conflictos.

En el mismo decreto, en el Anexo 1, cuando se desarrollan las ocho competencias básicas –aquellos aprendizajes que se consideran imprescindibles–, vuelve a mencionarse este tópico. De esta manera, en la competencia de la comunicación lingüística se indica:

Comunicarse y conversar son acciones que suponen habilidades para establecer vínculos y relaciones constructivas con los demás y con el entorno, y acercarse a nuevas culturas, que adquieren consideración y respeto en la medida en que se conocen. Por ello, la competencia de comunicación lingüística está presente en la capacidad efectiva de convivir y de resolver conflictos.

La normativa legal señala de manera explícita la estrecha relación existente entre las técnicas pacíficas de resoluciones de conflictos y la comunicación, e insiste en ello a continuación:

El lenguaje, como herramienta de comprensión y representación de la realidad, debe ser instrumento para la igualdad, la construcción de relaciones iguales entre hombres y mujeres, la eliminación de estereotipos y expresiones sexistas. La comunicación lingüística debe ser motor de la resolución pacífica de conflictos en la comunidad escolar.

Unas líneas después, se destacan otros aspectos fundamentales de las resoluciones de conflictos, como es el hecho de mantener el distanciamiento que nos permita comprender otras posturas:

Disponer de esta competencia conlleva tener conciencia de las convenciones sociales, de los valores y aspectos culturales y de la versatilidad del lenguaje en función del contexto y la intención comunicativa. Implica la capacidad empática de ponerse en el lugar de otras personas; de leer, escuchar, analizar y tener en cuenta opiniones distintas a la propia con sensibilidad y espíritu crítico; de expresar adecuadamente –en fondo y forma– las propias ideas y emociones, y de aceptar y realizar críticas con espíritu constructivo.

Igualmente, en el apartado de la competencia social y ciudadana del Anexo 1 –seguimos con el BOE de 5 de enero de 2007– se retoma esta cuestión y se insiste, una vez más, en dotar a los discentes de recursos que les permitan resolver de manera pacífica las situaciones de desavenencia:

Asimismo, forman parte fundamental de esta competencia aquellas habilidades sociales que permiten saber que los conflictos de valores e intereses forman parte de la convivencia, resolverlos con actitud constructiva y to-

mar decisiones con autonomía empleando, tanto los conocimientos sobre la sociedad como una escala de valores construida mediante la reflexión crítica y el diálogo en el marco de los patrones culturales básicos de cada región, país o comunidad.

Enseguida, el Real Decreto señala los aspectos éticos de la competencia social y ciudadana, considerando que las posiciones personales éticas han de fundamentarse en el respeto a principios o valores universales, tales como los que quedan recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por tanto, se destaca la necesidad de promover la empatía y de escuchar las ideas ajenas. Y de forma explícita se mencionan de nuevo las resoluciones pacíficas de desavenencias:

Además implica, la valoración de las diferencias a la vez que el reconocimiento de la igualdad de derechos entre los diferentes colectivos, en particular, entre hombres y mujeres. Igualmente la práctica del diálogo y de la negociación para llegar a acuerdos como forma de resolver los conflictos, tanto en el ámbito personal como en el social.

2. La legislación autonómica prolonga a su vez las cuestiones planteadas. En Andalucía, por ejemplo, la Orden de 10 de agosto de 2007 (BOJA 30 de agosto de 2007), en el Anexo I (*Enseñanzas propias de la Comunidad Autónoma de Andalucía para la Educación Secundaria Obligatoria*) se insiste en la necesidad de preparar “ciudadanos y ciudadanas dispuestos a una convivencia basada en el respeto mutuo y en la cultura de paz y no-violencia”.

Y, en la legislación sobre el Bachillerato, en el Real Decreto 1467/2007 (BOE 6 de noviembre de 2007), por el que se establece la estructura del Bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas, se menciona la resolución de conflictos entre los Objetivos que se deben alcanzar en esta etapa educativa:

b) Consolidar una madurez personal y social que les permita actuar de forma responsable y autónoma y desarrollar su espíritu crítico. Prever y resolver pacíficamente los conflictos personales, familiares y sociales.

Podemos concluir, por tanto, que la importancia de proporcionar una adecuada formación sobre las resoluciones de conflictos no pasa desapercibida en la actual legislación. Antes bien, se encuentra recogida entre las competencias y objetivos generales que se consideran fundamentales y que deben ser atendidos por todas las materias. Sin embargo, no hay indicaciones que muestren cómo estos objetivos pueden cumplirse en las clases de lengua, a pesar de que se reconoce que la comunicación y su análisis tienen en ellas un papel esencial, y de que hablamos de enseñar a solventar disputas por medio del diálogo.

### **3. LOS LIBROS DE TEXTO**

La paradójica situación que advertimos en la legislación tiene evidentemente sus consecuencias en los libros de texto. Las resoluciones de conflictos no encuentran su lugar adecuado en los libros de texto de lengua y literatura castellanas, aunque la comunicación sea la herramienta que se utiliza en estos contextos y los manuales traten aspectos que pueden estar directamente relacionados.

Hemos consultado diversos libros de texto de Educación Secundaria Obligatoria, en particular del cuarto curso. En ellos se hacen referencias a la dimensión oral de la lengua. Entre los contenidos, estos manuales aportan información sobre los tipos de texto y la exposición, y centran, en ocasiones, su atención en el estudio de la argumentación, si bien es cierto que sienten una gran predilección por el estudio de los géneros discursivos basados en la escritura, como puede ser el curriculum vitae, la instancia, la carta comercial, el correo electrónico, el ensayo o los artículos periodísticos, entre otros, frente a géneros discursivos orales, como son la conferencia o la programación de los medios de comunicación de la radio o la televisión. Subrayamos que la editorial SM, en un pequeño apartado sobre el discurso, incluya la oralidad como la característica más importante del discurso.

Los libros de texto de lengua y literatura castellanas de Bachillerato ofrecen mucha información a los alumnos sobre aspectos que podrían fácilmente relacionarse con las resoluciones de conflictos. En el curso de 1º de Bachillerato, en alguno de ellos se distingue entre oralidad y escritura, y comunicación oral y comunicación escrita. Entre los géneros orales incluyen la conversación, el debate, la tertulia, el coloquio y la entrevista, y desarrollan un apartado de distintas formas discursivas, con ejemplos de géneros tan variados como las operaciones comerciales, las consultas, los exámenes orales, las sesiones parlamentarias, las encuestas y las clases. Del mismo modo, estos manuales tratan la exposición o explicación, y la argumentación. Y prestan atención a aspectos básicos como la adecuación y la coherencia, los marcadores del discurso, cuestiones que resultan fundamentales en cualquier proceso de negociación o en cualquier diálogo entablado con el objetivo de resolver un conflicto. Con respecto a los libros de 2º de Bachillerato analizados, hemos de señalar la ausencia de temas relacionados con la dimensión oral de la lengua, si bien destacamos el estudio de los marcadores discursivos.

### **4. PROPUESTAS DE ANÁLISIS EN LAS CLASES DE LENGUA ESPAÑOLA**

A pesar de que la mayoría de nuestros intercambios comunicativos los realizamos de manera oral, en el sistema educativo actual se da preferencia a la enseñanza de la lengua escrita. La contradicción resulta difícil de comprender si tenemos en cuenta que muchas situaciones laborales y carreras profesionales precisan el control del discurso hablado. Corregir esta tendencia es, sin duda, uno de los objetivos

que debe plantearse la didáctica de la lengua y a ello puede contribuir el uso de las técnicas para solventar desavenencias. El estudio de la mediación, y de los recursos que emplea, permite cumplir con los objetivos legales establecidos y abordar simultáneamente dos aspectos decisivos en la formación humana y profesional de los alumnos: aprender a resolver con éxito situaciones conflictivas y desarrollar estrategias para comunicarse oralmente de forma eficaz.

Por este motivo, distinguimos entre niveles comunicativos, proponiendo un esquema de trabajo que puede resultar útil al profesorado de lengua para explicar determinados términos lingüísticos y para tener una concepción global de los procesos comunicativos –más allá de los aspectos puramente lingüísticos– y de su importancia en la vida cotidiana. Para ejemplificarlo y comprobar la utilidad que puede tener este esquema en múltiples contextos, ofrecemos también algún fragmento extraído de mediaciones laborales, que ha sido recogido en situaciones reales de comunicación. En las mediaciones laborales, los empleados y los empresarios negocian las condiciones laborales de los trabajadores. Creemos que puede ser adecuado ofrecer este tipo de corpus en los centros escolares, porque los discentes pueden adquirir habilidades para negociar en contextos de la vida cotidiana tan relevantes como son los asuntos relacionados con el trabajo, y porque los participantes de estos actos comunicativos están luchando por conseguir beneficios comunes que afectan a todo el grupo, de tal manera que se transmiten los valores de las conexiones grupales.

1. Comunicación verbal: Las resoluciones de conflictos se consiguen fundamentalmente a través de la palabra hablada, por lo que el contenido de los intercambios comunicativos, en estos contextos, resulta de vital importancia.

1. 1. Nivel fónico: En los encuentros comunicativos cuya base es el conflicto, nos encontramos con individuos que tienen un sentimiento de enfado y que dejan a un lado la faceta más reflexiva. En palabras de Daniel Goleman: cuando nos enfadamos, asiduamente, nuestro *yo que siente* anula a nuestro *yo que piensa*. En el nivel fónico esto repercute directamente en diversos aspectos vinculados con la producción y la recepción de los sonidos. Nos permite comentar aspectos como la entonación con la que nos dirigimos a nuestro adversario. A su vez, podemos reflexionar sobre la vocalización, ya que cuando hablamos debemos cuidar la pronunciación, con el fin de que nuestros receptores nos comprendan.

1. 2. Nivel léxico: Es muy común que los malentendidos comunicativos se deban a que uno de los participantes en el acto no comprenda a su interlocutor, ya que éste hace uso de unos términos muy especializados. Es cierto que en los contextos que estamos analizando –los centros educativos– el nivel de adquisición léxica por parte de los discentes suele estar bastante compensado, pero esas diferencias sí pueden producirse cuando analiza-



mos las situaciones comunicativas en las que intervienen profesores y alumnos. Debemos subrayar a los estudiantes la importancia de hacerse entender, y que cuando hablen con otras personas intenten utilizar léxico que sea conocido por los receptores.

1.3. Nivel morfosintáctico: También en este campo los textos relacionados con las mediaciones pueden proporcionarnos diversas reflexiones. Cuando leemos un texto escrito, si no entendemos algo, repetimos inmediatamente la lectura. En cambio, la dimensión oral de la lengua presenta el problema de que si no interpretamos bien un enunciado, normalmente no podemos volver a escucharlo, a no ser que le pidamos al emisor que lo repita de manera explícita. Por ello, los oradores están obligados a cumplir otras reglas diferentes. Deben emitir enunciados cortos, con construcciones sintácticas sencillas. Los enunciados muy largos con mediana frecuencia no son descifrados correctamente por los receptores, puesto que a menudo no llegan a asimilar las relaciones sintácticas entre las distintas oraciones. La indicación apuntada resulta aún más importante cuando participamos en un conflicto e intentamos resolverlo.

El fragmento que mostramos a continuación pone de manifiesto la capacidad retórica del hablante, destacando las repeticiones, el uso estratégico de las pausas, los ruidos producidos con las manos que apoyan el discurso, el volumen más elevado del sintagma “con nosotros” y, en general, la claridad y la seguridad con que el orador transmite la posición del grupo que representa, pues en todo momento difunde una buena imagen de los trabajadores. Asimismo, el fragmento nos permitiría comentar las diferencias con un discurso escrito, pues predomina siempre el aspecto comunicativo sobre las reglas sintácticas:

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES: lo] va a conseguir ¿eh?  
/ lo va a conseguir / y lleva ese camino / y nosotros vamos a estar  
calma(d)os eso sí / a la opinión pública le le estaremos contando  
tranquilamente lo que pasa // y al final / no nos va a pasar como co-  
mo aaa aaa mis compadres / nosotros cuando tengamos que decir //  
(golpea la mesa con los nudillos) aquí estamos / vamos a decir aquí  
estamos / y la gente va a estar CON NOSOTROS / porque va a saber  
que tenemos +(toda la razón)+ /// (1,5'') y ya está / no podemos de-  
cir más /

1. 4. Nivel semántico: El significado del discurso emitido por los enfrentados en un acto comunicativo es de vital importancia, puesto que es la herramienta que emplean para dar a conocer su posición y sus sentimientos. En las sesiones de resoluciones de conflictos en las que se cuenta con la figura de un tercero neutral que facilita la comunicación entre los desavenidos, una de las principales tareas que tiene este actor neutral es parafrasear la información

emitida por los participantes, con el fin de que el adversario entienda correctamente lo que ha querido decir el emisor, ya que cuando estamos enfadados a veces interpretamos con mala fe lo que nuestro alocutario ha dicho con buenas intenciones.

1. 5. Nivel pragmático: Aquí podríamos analizar aspectos tan dispares como la velocidad o el volumen con que los hablantes emiten su discurso, los silencios, las interrupciones, el discurso ambiguo (destacamos especialmente el uso estratégico de la ironía o el humor) o las estrategias de (des)cortesía, entre otros. No obstante, somos conscientes de que determinados aspectos de este nivel pueden verse solapados con el nivel fónico, destacando el volumen, la entonación, la vocalización o el ritmo de habla. De otro lado, en nuestra opinión, el nivel pragmático tiene un papel muy importante en las sesiones de resoluciones de conflictos, puesto que delata la posición de los enfrentados ante el desacuerdo; por ejemplo, en casos donde una de las partes constantemente interrumpe a su interlocutor entendemos que no está respetando las normas del encuentro.

2. Comunicación no verbal: Los estudios sobre comunicación llegan a la conclusión de que las informaciones que percibimos por medio del lenguaje no verbal son más importantes que las recibidas mediante el lenguaje verbal. En los encuentros comunicativos de resoluciones de conflictos podemos obtener información útil sobre los participantes antes de que se inicie el acto, pues el sitio y la posición en que se hayan sentado proporcionan bastantes datos sobre su actitud. A su vez, podemos observar la mirada, la expresión de la cara, el movimiento de las manos, los tics y las manías gestuales, la vestimenta, etc.

Creemos que podría ser muy interesante para investigaciones futuras profundizar en dicho esquema, ejemplificándolo con transcripciones extraídas de prácticas de resoluciones de conflictos en centros escolares, con miras a que los alumnos observen los posibles fallos y aciertos que han cometido los actores. En este género discursivo es importante analizar la comunicación no verbal, de ahí que las transcripciones de los textos deberían ir acompañadas de una grabación en vídeo de tales sesiones de solventar disputas.

## **5. PARA CONCLUIR**

1. En la legislación vigente sobre la Enseñanza Secundaria Obligatoria y el Bachillerato se mencionan explícitamente las resoluciones de conflictos por la vía del diálogo. Y éstas aparecen recogidas incluso entre los objetivos fundamentales que todas las asignaturas deben potenciar en las etapas educativas mencionadas.

2. Sin embargo, en los trece libros de texto sobre lengua y literatura castellanas que hemos consultado, no hemos encontrado información relativa a las técnicas de resoluciones de conflictos, a pesar de que la mayor parte de ellos estudia los textos

expositivos y argumentativos, y podrían fácilmente incluir ejemplos relacionados con la mediación.

3. El hecho de instruir a los estudiantes en técnicas pacíficas de solucionar conflictos influye directamente en la adquisición, por parte de los alumnos, de estrategias comunicativas para el desarrollo de habilidades relacionadas con el discurso oral, lo cual es un elemento a menudo bastante olvidado en nuestras aulas, al tiempo que muy necesario en numerosas salidas profesionales. En este estudio, basándonos en una estructura de análisis lingüístico, proponemos una serie de aspectos que –en nuestra opinión– los profesores podrían explicarles a sus discentes para que consigan desarrollar habilidades comunicativas orales en las clases de lengua.

4. Obviamente, la incorporación a la enseñanza de este tipo de habilidades no resulta fácil. Los discentes no estamos, en general, acostumbrados ni a realizar prácticas donde se desarrolle el plano oral de la lengua, ni a participar en sesiones de resoluciones de conflictos. Contamos a favor, no obstante, con una serie de circunstancias que conviene aprovechar. En primer lugar, la legislación insiste en la importancia de formar a los alumnos en las resoluciones de conflictos en todos los niveles. En segundo lugar, muchos centros educativos apuestan tanto por las técnicas de resolver desavenencias de forma rehabilitadora –cuando hay un conflicto–, como por organizar actividades destinadas a la prevención de desacuerdos. En tercer lugar, resulta relativamente sencillo acomodar las técnicas de la mediación a las clases y programas de lengua española. En cuarto lugar, la importancia que las resoluciones de conflictos tienen en el mundo actual ha dado lugar a una significativa producción bibliográfica que puede servirnos para incorporar sus observaciones en las clases de lengua y para cumplir con los objetivos transversales fijados por la ley.

## REFERENCIAS

- BOQUÉ, María (2005): *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*, Barcelona, Ceac.
- DE ARMAS, Manuel (2003): «La mediación en la resolución de conflictos» en *Educar*, Publicaciones Castilla-La Mancha 32, 125-136.
- FOLGER, Joseph Y JONES, Tricia (comps.) (1994): *New Directions in Mediation*, Thousand Oaks, Sage.
- FORNIELES, Javier y RIDAO, Susana (2008): «Debate y mediación: dos géneros discursivos afines. Propuestas para su aplicación en los contextos educativos» en *Textos. Didáctica de la Lengua y la Literatura*, Graó, 49, 67-76.
- FUNES, Silvina y SAINT-MEZARD, Damián (2000a): «La dimensión comunicativa de los conflictos y su resolución (I)», en *Revista m/e, Monitor Educador*, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 77, 20-29.

- FUNES, Silvina y SAINT-MEZARD, Damián (2000b): «La dimensión comunicativa de los conflictos y su resolución (II)», en *Revista m/e, Monitor Educador*, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, 78, 8-17.  
<http://www.boe.es>  
<http://www.boja.es>
- IUNGMAN, Silvia (1998): *La mediación escolar*, Buenos Aires, Lugar Editorial.
- JACOBS, Scott Y AAKHUS, Mark (2002): «What Mediators Do with Words: Implementing Three Models of Rational Discussion in Dispute Mediation», en *Conflict Resolution Quarterly*, Association for Conflict Association, 20, 2, 177-203.
- JARES, Xesús (1997): «El lugar del conflicto en la organización escolar», en *Revista Iberoamericana de Educación*, OEI, 15, 1-18.
- MURCIANO, Diego (2005): «Mediación escolar», en *La mediación escolar. Una estrategia para abordar el conflicto*, AUTORES VARIOS (Eds.), Barcelona, Graó, 25-35.
- PRAWDA, Ana (2003): *Resolviendo conflictos en la escuela. Mediación escolar*, México, Ediciones CPL.
- RIDAO, Susana (2008): *Análisis pragmalingüístico de resoluciones de conflictos*, Almería, Universidad.
- RIDAO, Susana (en prensa): *Las estrategias de (des)cortesía en las mediaciones laborales*, Murcia, Universidad.
- SHAILOR, Jonathan (1994): *Empowerment in Dispute Mediation: A Critical Analysis of Communication*, London, Praeger.
- VIÑAS, Jesús (2004): *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*, Barcelona, Graó.

### Libros de texto:

- AMORÓS, Andrés, GÓMEZ TORREGO, Leonardo, NAVARRO, Pilar y PÁEZ, Enrique (2006): *Contexto. Lengua castellana y literatura. 1º de Bachillerato*, Madrid, S/M.
- ARROYO CANTÓN, Carlos y BERLATO RODRÍGUEZ, Perla (2008): *Lengua castellana y literatura. 1º de Bachillerato*, Navarra, Oxford Educación.
- ARTURO GONZÁLEZ, Alejandro, MATEOS DONAIRE, Esperanza y otros (2008): *Lengua castellana y literatura*, Madrid, Mc Graw Hill.
- AUTORES VARIOS (2008): *Lengua castellana y literatura. 4º de ESO*, Barcelona, Teide.
- BLECUA, José Manuel, ÁLVARO, Salvador, PAREDES, Florentino y VILLAR, Paz (2008): *Lengua castellana y literatura. 4º de ESO*, Madrid, sm.
- BOSQUE MUÑOZ, Ignacio, MARTÍNEZ JIMÉNEZ, José Antonio y otros (2008): *Lengua castellana y literatura. 2º de Bachillerato*, Madrid, Akal.
- BOSQUE MUÑOZ, Ignacio, MARTÍNEZ JIMÉNEZ, José Antonio y otros (2007): *Lengua castellana y literatura. 1º de Bachillerato*, Madrid, Akal.
- GONZÁLEZ ROMANO, Juan Antonio (coordinador) (2007): *Lengua castellana y literatura. 1º de Bachillerato*, Madrid, Anaya.
- HERNÁNDEZ GARCÍA, Guillermo y CABRALES ARTEAGA, José Manuel (2007): *Lengua y literatura. 1º de Bachillerato*, Madrid, SGEL.

- HERNÁNDEZ GARCÍA, Guillermo y CABRALES ARTEAGA, José Manuel (2008): *Lengua y literatura. 2º de Bachillerato*, Madrid, SGEL.
- LÁZARO CARRETER, Fernando, LLUPART, Rosa, MINDÁM, Joaquín y GIMENO, Eduardo (2007): *Lengua castellana y literatura. 4º de Secundaria*, Barcelona, Anaya.
- LOBATO, Ricardo y LAHERA, Ana (2008): *Lengua castellana y literatura. 4º de Secundaria*, Madrid, Oxford.
- MARTÍNEZ JIMÉNEZ, José Antonio, MUÑOZ MARQUINA, Francisco y SARRIÓN MORA, Miguel Ángel (2004): *Lengua española y literatura. 4º de ESO*, Madrid, Akal.