

LA FORMACIÓN EN GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO

Esther Luna¹
Isabel Viola²
Berta Palou³

Resumen: La investigación que se presenta es un diagnóstico comprensivo de la realidad que pretende conocer la formación que recibe el alumnado de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona en materia de gestión del conflicto. Para ello se aplican dos estrategias de recogida de información: el análisis documental y la entrevista. Los resultados que se obtienen son muy significativos; revelan una fuerte formación en gestión del conflicto en cuanto al grado de pedagogía se refiere. A modo de conclusión, consideramos que esta formación debe de tener una mirada proactiva y transformadora de los conflictos con el fin de reparar y reconstruir vínculos desde la participación de las personas implicadas en el conflicto.

Palabras clave: Gestión; Conflicto; Formación; Universidad; Educación

RESUMO: A pesquisa apresentada é um diagnóstico abrangente da realidade que visa conhecer o treinamento que os alunos recebem da Faculdade de Educação da Universidade de Barcelona (UB) em gestão de conflitos. Para isso, duas estratégias de coleta de informações são aplicadas: a análise documental e a entrevista. Os resultados obtidos são muito significativos; revelam um forte treinamento em gestão de conflitos no que diz respeito ao grau de pedagogia. Concluindo, acreditamos que esse treinamento deve ter uma visão proativa e transformadora dos conflitos, a fim de reparar e reconstruir vínculos a partir da participação das pessoas envolvidas no conflito.

Palavras-chave: Gestão; Conflito; Treinamento; Universidade; Educação.

¹ Universidad de Baecelona (eluna@ub.edu)

² Universidad de Baecelona (isabelviola@ub.edu)

³ Universidad de Baecelona (bpalou@ub.edu)

Abstract: The research presented is a comprehensive diagnosis of the reality that aims to know the training that students receive from the Faculty of Education of the University of Barcelona in conflict management. For this, two information collection strategies are applied: the documentary analysis and the interview. The results obtained are very significant; reveal a strong training in conflict management as far as the degree of pedagogy is concerned. In conclusion, we believe that this training must have a proactive and transformative view of conflicts in order to repair and rebuild links from the participation of the people involved in the conflict.

Keywords: Management; conflict; training; university; education.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos son consustanciales al ser humano. Cómo afrontarlos es una de las preocupaciones que manifiestan los y las profesionales que se dedican a la intervención educativa y social. Si el conflicto ocupa una parte importante de su vida, la habilidad que muestren para poder gestionarlo tendrá repercusiones tanto profesionales como personales, incluso en su equilibrio personal y calidad de vida.

Vivimos, además, en una sociedad cada vez más heterogénea y cambiante. Cambios permanentes que, sin duda, tienen una gran influencia en nuestra vida y en nuestras relaciones personales. Las diferentes maneras de entender el mundo pueden llevar a situaciones que, si no se gestionan positivamente, se traducen en conflicto permanente y en violencia (Torrego y Pedrajas, 2017).

Los conflictos, para quienes los promueven o protagonizan, no suelen ser nunca un problema. El problema es, sobre todo, para aquellas personas que los padecen y para los profesionales que en su día a día se encuentran con ellos y deben saber cómo afrontarlos (Brooks, 2018 y Sinkonis, 2017). El conjunto de profesionales de la Pedagogía, de Trabajo Social, de la Educación Social y de Formación de Profesorado deben utilizar técnicas o estrategias de gestión o de resolución de conflictos.

Para lograr esta gestión, existen distintos mecanismos de resolución alternativa de conflictos, esto es, diferentes procedimientos institucionalizados o no, técnicas o estrategias tales como la negociación, el arbitraje, la conciliación o la mediación. De ellos, la mediación es la que implica la intervención de una tercera persona, profesional imparcial, que tiene como finalidad crear las condiciones para favorecer el diálogo y la comunicación entre las personas enfrentadas. La finalidad es, por tanto, que las partes puedan llegar a acuerdos por ellas mismas, de manera consensuada y satisfactoria, promoviendo que cada

parte asuma responsabilidades. El compromiso en la búsqueda y consecución de los pactos evita hablar de culpables y permite introducir un modelo de responsabilidad. La educación de las personas desde la cooperación en las relaciones humanas ante un conflicto es lo que le otorga el carácter pedagógico al proceso de gestión o, lo que es lo mismo, la gestión pedagógica del conflicto (Panchón, 2004).

Sin duda, la detección, prevención y abordaje de las situaciones de conflicto forman parte, entre otras muchas, de las características profesionales de maestros, trabajadoras sociales, educadores y educadoras sociales y pedagogos y pedagogas. Maestros que desarrollan su tarea en la escuela, donde los conflictos que se producen a veces se generan en la familia, o en su entorno más cercano; las políticas curriculares tienen muchos desafíos cuando se implementan en las escuelas, no sólo en Brasil, sino también en otros países. Uno de estos desafíos es la resolución de conflictos y para ello es necesaria la formación. Pedagogos y pedagogas que encuentran una gran ocupación en el ámbito social, especialmente en la red de recursos y servicios del tercer sector social. Educadores y educadoras sociales que preferentemente desarrollan su labor profesional en el ámbito social. Trabajadoras sociales que trabajan con colectivos vulnerables que presentan situaciones de conflicto.

La propia legislación vigente en Cataluña pone de manifiesto la relevancia de la mediación y otros mecanismos de gestión de los conflictos en el ámbito educativo. En este sentido, hay que destacar el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre derechos y deberes del alumnado y regulación de la convivencia en los centros no universitarios de Cataluña, que incorpora de manera destacada el uso de la mediación escolar en el preámbulo donde expone el ideario del Decreto y en los artículos que ordenan su regulación jurídica (artículo 23 y siguientes). De manera general, se insiste en la importancia otorgada a la prevención y la resolución pacífica de conflictos en el marco escolar, tanto la legislación estatal como la catalana en este ámbito educativo. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, de ámbito estatal, dispone la educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y, en especial, en el del acoso escolar como uno de sus principios inspiradores del sistema educativo español (artículo 1, apartado k) y, además, incluye específicamente la mediación como mecanismo para resolver pacíficamente los conflictos (artículo 132, apartado f). La disposición adicional cuadragésima primera de esta Ley, intitulada precisamente como “Prevención y resolución

pacífica de conflictos y valores que sustentan la democracia y los derechos humanos” establece, concretamente, que “en el currículo de las diferentes etapas de la Educación Básica se tendrá en consideración el aprendizaje de la prevención y resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y de los valores que sustentan la democracia y los derechos humanos (...)”. Por su parte, la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, en la Comunidad autónoma de Cataluña, incluye referencias a la mediación y otras fórmulas de gestión de los conflictos (art. 30. 5); 31.3.c); 32; y 178.2). Con el objetivo de capacitar a la comunidad educativa en la resolución y gestión positiva de los conflictos nacen instituciones o programas a la luz del Real Decreto 275/2007, de 23 de febrero, en el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar y del Proyecto de Convivencia del Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya, en el marco de la innovación educativa.

A este marco legislativo general en el ámbito educativo, podrían añadirse, además, las normas que regulan la formación que debe tener el mediador profesional (en el ámbito estatal, la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y en el ámbito de la comunidad autónoma de Cataluña, la ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito de derecho privado y los respectivos reglamentos que desarrollan ambas leyes).

La concreción de las áreas de conocimiento en forma de materias y asignaturas en los planes de estudio de las diversas enseñanzas en el ámbito socioeducativo en la Universidad de Barcelona varía de acuerdo con los objetivos docentes, los ámbitos de actuación y las salidas profesionales específicas de cada titulación.

Así, la enseñanza de Pedagogía de la Universidad de Barcelona se orienta a formar profesionales de la educación competentes para desarrollar funciones en el ámbito educativo formal y no formal. Pretende proporcionar una formación generalista y polivalente a los estudiantes, con un plus de especialización (posible gracias a una notable optatividad en el Plan de estudios) que les permita una proyección profesional en el ámbito social, escolar y de empresa. Así pues, la realidad social manifestada en estas tres salidas profesionales se puede considerar la gestión del conflicto, en general, y la mediación, en particular, como una formación imprescindible y necesaria que deriva en una salida profesional del pedagogo/a. La Ley 5/2012 y la Ley

15/2009, anteriormente citadas, ponen de manifiesto esta necesidad formativa transformándose en una demanda laboral a la que el pedagogo/a puede optar.

Por otra parte, educadoras y educadores sociales que trabajan desde, con y para el conflicto en diferentes servicios y recursos del circuito de atención y de protección a las personas (servicios sociales básicos, servicios comunitarios y servicios especializados) también ponen de manifiesto la necesidad de profundizar en la formación inicial en habilidades que les permitan gestionar la resolución de conflictos, con las técnicas y las estrategias apropiadas a cada situación (Plan de formación del CEESC).

Según la definición que hace el Colegio de Pedagogos de Cataluña, "el/la pedagogo/a es el especialista de los procesos educativos y de formación, cuyo ejercicio implica el uso de instrumentos cognoscitivos, metodológicos y de intervención para promover el cambio en las personas de todas las edades, la familia y la comunidad". En este sentido, el Informe de competencias del Grado de Pedagogía (COPEC, 2017), en el apartado de Competencias específicas y profesionales de este Grado, en su punto 11 remarca la necesidad de "Conocer qué es la mediación y la gestión no adversativa de conflictos, sus ámbitos, sus procesos y técnicas, así como el marco legislativo y las competencias necesarias de las personas mediadoras".

Cuando hablamos de competencias profesionales debemos tener en cuenta las conocidas cuatro dimensiones que deben alcanzar los estudiantes al finalizar sus estudios para incorporarse al mercado laboral: saber (conocimientos); saber hacer (habilidades); poder hacer (aptitudes); querer hacer (actitudes). Cada vez más, en el ámbito profesional, las competencias socio-personales adquieren mayor relevancia (Bisquerra y Pérez, 2007).

Es por todo ello que la formación y el entrenamiento en habilidades básicas para la intervención socioeducativa permitirán a los futuros profesionales identificar y formar a los colectivos con los que trabajarán en las principales variables que influyen en las relaciones interpersonales: valores, características éticas, objetividad emocional y destrezas fundamentales (empatía, genuinidad, respeto).

Al mismo tiempo, podrá poner en práctica las competencias profesionales, imprescindibles para tratar estos temas: empatía y comprensión, escucha activa, asertividad, habilidad para comunicarse y autocontrol.

Es en las competencias profesionales donde se debe hacer énfasis en el proceso de formación universitaria, desarrollando en los estudiantes las competencias vinculadas a la gestión de los conflictos (Armas de, 2013) puesto que los profesionales deben alcanzar la competencia para el trabajo con las personas, fomentando su autonomía y participando en sus propios procesos, educativos y sociales.

CONTEXTO

Ya en 1997, en la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona, se llevó a cabo un análisis de necesidades formativas del profesorado (GRISIJ, 1997-98) en relación al conflicto y a su resolución, con el objetivo de incorporar en diferentes materias, tanto de Pedagogía como de Educación Social, instrumentos que proporcionaran una formación sobre resolución alternativa de conflictos para los estudiantes de estas carreras. Resultado de este proyecto fue el diseño del "Programa sobre las percepciones y actitudes en la gestión del conflicto" (Lozano, Amorós, García, Panchón, 1998).

Este proyecto formaba parte de un programa de investigación europeo Leonardo, sobre Escuela de la Segunda Oportunidad (Leonardo Tecs-a-2C, Trainercurriculum für dieeuropäischen Shuler der 2. Chance), resultado de una colaboración entre el Centro de Recursos de Garantía Social (CRGs), del Ayuntamiento de Barcelona y la antigua Facultad de Pedagogía, en la que se hizo un seminario transnacional (*Fortbildungsprogramm zur Wahrnehmung und Einstellung in der Konfliktbewältigung*) entre profesorado de la facultad y profesionales que trabajaban con adolescentes y jóvenes en situación de riesgo social.

Siguiendo en esta línea, un grupo de cinco profesoras de la Facultad de Educación (2012-2013) implicadas en asignaturas de gestión de conflictos, mediación y/o intervención educativa, pusieron en marcha un proyecto de innovación docente ("El vídeo como estrategia metodológica para la mejora de los aprendizajes en mediación ") dirigido a alumnado de los Grados de Pedagogía y Educación Social (un grupo piloto de 17 alumnos), para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de este alumnado a través de su participación en la elaboración de material audiovisual para su formación. La voz del profesorado reclama más formación o formación adecuada a las situaciones que se encontrará en la escuela, donde deberá atender un alumnado

muy heterogéneo y carece de recursos tanto formativos, como organizativos y materiales para poder ofrecer el nivel de atención demandado (Bernabé, 2012). En la misma línea y reflexionando sobre la formación inicial del profesorado y los entornos donde debe desarrollar su trabajo, Mérida (2009) afirma que se necesita una reflexión profunda sobre la gran diferencia que existe entre lo que la facultad enseña y lo que la escuela demanda.

De ahí la necesidad de conocer las materias relacionadas con la gestión de los conflictos en los planes de estudios de los grados que en el ámbito socioeducativo se imparten desde la Universidad de Barcelona, para diagnosticar si ofrecen a los futuros graduados los instrumentos y las técnicas necesarias para afrontar las controversias que se van a encontrar en el desarrollo de su actividad profesional, en el aula, en el lugar de trabajo, en la comunidad donde intervienen.

Una primera lectura de los planes de estudio revela la existencia de formación en Mediación y Conflicto como una asignatura de carácter obligatorio en el Grado de Educación Social (Exclusión Social, Conflicto y Mediación, 2º curso) y también en el Grado de Pedagogía (Mediación y Conflicto, 4º curso). Paralelamente, en ambos Grados también se oferta una asignatura optativa de especialización “Resolución de conflictos: las prácticas restaurativas”. Se trata de asignaturas incorporadas al nuevo plan de estudios ante la necesidad real e imprescindible en la sociedad actual de una formación de mediadores y mediadoras para la resolución de conflictos. Esta necesidad se hace patente con la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado en Cataluña y la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, constituyendo, así, un perfil profesional para el alumnado de Pedagogía y Educación Social.

Por lo que a las titulaciones de Formación del Profesorado se refiere, el conflicto existe como un eje transversal a todas ellas. Esta transversalidad se contempla en diferentes materias, dado que, cuando hablamos de educación estamos hablando de personas y, si entendemos el conflicto como un fenómeno fruto de la interacción entre las personas (Torrego y Pedrajas, 2017), nos encontramos con que las situaciones de conflicto se generan en todos los espacios del aula donde el maestro realiza su intervención. Es, por tanto, el conflicto un elemento transversal en las materias de Formación del Profesorado; sin embargo, es de destacar que no tiene una presencia específica como asignatura.

Ante esta necesidad claramente detectada y diagnosticada, el nuevo plan de estudios incorpora la mediación como una asignatura obligatoria en las enseñanzas de Pedagogía y Educación Social y ninguna asignatura en gestión positiva del conflicto en la enseñanza de Formación de Profesorado.

El contenido de los planes de estudios desempeña un papel relevante en el aprendizaje de las habilidades y las técnicas que el profesional puede adquirir para ser agente del cambio hacia la gestión positiva del conflicto. Para desarrollar esta función precisa, además de sensibilidad ante las situaciones conflictivas, el compromiso con la necesidad de afrontar mediante la educación el reto que estas plantean. Es el profesorado quien, de primera mano, pone en marcha las estrategias pedagógicas que permiten al alumnado adquirir conocimientos (Sánchez-Contreras y Murga-Menoyo, 2019) sobre estos mecanismos, procedimientos y habilidades así como interiorizar los valores prioritarios de una gestión positiva de los conflictos. Son componentes indispensables de las competencias clave para la gestión positiva de los conflictos cuyo desempeño ha de formar parte del quehacer personal y profesional de los futuros graduados (Uruñuela, 2016).

Se trata de ofrecer una formación lo más ajustada posible a la realidad educativa y social, según el objetivo 4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), "Educación de calidad". Este objetivo nos pone la tarea de llegar a universalizar la educación de calidad en 2030: garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sean de calidad y equitativas.

Por tanto, y de acuerdo con Redorta (2019), dada la necesidad que tiene la sociedad actual de una respuesta a las situaciones de conflicto generadas en diferentes ámbitos educativos, laborales y sociales, se puede afirmar que la formación específica en resolución positiva de conflicto resulta necesaria e imprescindible para que la trabajadora social, el pedagogo/a, educador/a social y maestro/a pueda estar preparado para el mundo laboral en todos los aspectos.

MÉTODOS

La finalidad de esta investigación es conocer las necesidades formativas del mundo laboral en resolución de conflictos de los profesionales graduados de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona, en clave a analizar

el nivel de formación que se imparte en sus grados y así poder reajustar la oferta académica con las necesidades laborales para formar alumnado competente en gestión positiva de conflictos. Para poder alcanzar esta finalidad, planteamos el objetivo general de realizar un diagnóstico comprensivo de la realidad que permita conocer el grado de formación del alumnado de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona en gestión positiva del conflicto desde la perspectiva del profesorado implicado. Para alcanzar este objetivo, se plantean los siguientes específicos:

1. Conocer los contenidos impartidos en los diferentes planes docentes de los diferentes grados de la Facultad de Educación en relación a la gestión positiva del conflicto.
2. Conocer la formación que el alumnado recibe sobre gestión del conflicto desde la perspectiva del profesorado relacionado con las asignaturas detectadas en las que se imparten contenidos de gestión de conflictos.

Así pues, proponemos un estudio diagnóstico-comprensivo que combina datos cualitativos y cuantitativos en función del objeto a valorar, bajo una lógica de complementariedad (Bericat, 1998). Así, el diseño se corresponde a un diseño multimétodo que nos permitirá también la triangulación de los resultados.

Para dar respuesta al primer objetivo, se realiza un muestreo intencional de los planes docentes en los que se imparten resolución positiva de conflictos de manera directa o transversal en los grados de Trabajo Social, Pedagogía, Educación Social, Maestro de Educación Primaria y Maestro de Educación Infantil. De esta manera obtenemos una muestra heterogénea de gran diversidad de asignaturas que influyen en la formación de la gestión del conflicto de los diferentes profesionales sobre la que realizamos un análisis de documentos de sus planes docentes.

Por otra parte, para dar cuenta del segundo objetivo, se llevan a cabo entrevistas al profesorado implicado en las asignaturas de las que se han analizado los planes docentes. Esto nos permite detectar elementos diferenciados entre lo que hay en el plan docente y lo que se da en la práctica docente en el aula.

Este primer contacto con finalidad diagnóstica, es básico para identificar contenidos formativos clave que permitan definir y relacionar las necesidades y/o potencialidades formativas en resolución de conflictos y así realizar propuestas de mejora con el fin de ajustar la práctica profesional con la docencia de la Facultad de Educación en materia de resolución de conflictos.

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Fase 1. Constitución del equipo de trabajo del proyecto

El equipo de trabajo es multidisciplinar porque está formado por diferente profesorado experto en metodología y/o en la temática de estudio de disciplinas variadas: Educación, Derecho y Psicología. Se trata de construir una comprensión común que nos sirva de base teórica y práctica para desarrollar el proyecto. Por eso al inicio, se dedica un tiempo a que todos los miembros del equipo se conozcan mutuamente, a organizarse internamente y establecer calendarios que permitan llevar a cabo la investigación diagnóstica comprensiva de la realidad. Su operativización práctica implica, al menos, un encuentro conjunto mensual para establecerse como grupo de trabajo motor y efectuar las tareas correspondientes. Además, también se trata la constitución de comisiones internas, dentro del mismo equipo, para desarrollar el estudio de temáticas específicas y asumir tareas metodológicas concretas (por ejemplo, la creación de instrumentos, dinamización de estrategias de recogida de datos o el diagnóstico de determinadas dimensiones o aspectos).

Fase 2. Análisis de los planes docentes en materia de conflicto

En esta fase se lleva a cabo el análisis de los planes docentes de los grados de Pedagogía, Trabajo Social, Educación Social, Maestro de Educación Primaria y Maestro de Educación Infantil. El objetivo es seleccionar aquellos planes docentes que declaran que abordan la gestión positiva de conflicto en la asignatura o bien aquellos planes docentes en los que se aborde alguna temática colindante. La finalidad es conocer la realidad práctica de los contenidos que se imparten en los diferentes grados sobre el tema objeto de estudio. Para ello, se lleva a cabo un análisis documental de los planes docentes que se realiza a partir de la elaboración de una pauta de análisis que contemple las dimensiones y los indicadores clave. El trabajo empírico que se realiza en el marco de esta segunda fase, supone el uso complementario de una técnica de tipo cuantitativa:

análisis documental de los planes docentes de la Facultad de Educación de la UB sobre la gestión positiva del conflicto.

Fase 3. La mirada del docente

Se cree imprescindible contemplar la vertiente del docente implicado en las asignaturas en las que se trabaja la gestión positiva de conflicto por su conocimiento sobre el mundo laboral y la formación con la que llegan los egresados/as de la Facultad de Educación en gestión positiva de conflicto. Además, en ocasiones, existen ciertas diferencias entre las intenciones recogidas en los planes docentes y lo que realmente se trabaja en la práctica docente. Para solventar este posible sesgo, se plantea la entrevista con el profesorado responsable de las asignaturas y así contrastar esta información. En esta ocasión, la técnica toma una dimensión cualitativa: entrevistas semiestructuradas al profesorado responsable de los planes docentes de las asignaturas que aborden de forma directa o indirecta el objeto de estudio.

Fase 4. Propuestas de mejora

Este diagnóstico exhaustivo y completo que contempla la mirada del profesorado experto, nos permite trazar unas orientaciones pedagógicas que mejoren y optimicen la formación en resolución positiva de conflicto del alumnado de la Facultad de Educación para que tenga habilidades y herramientas en el mundo laboral, obteniendo así, alumnado más competente en la materia de estudio.

Fase 5. Informe final

Finalmente, en esta fase se procede a la redacción final del informe de investigación considerando el diseño global del proyecto y los resultados obtenidos en las necesidades formativas del alumnado de la Facultad de Educación sobre la gestión positiva del conflicto.

Estas fases estructuran temporalmente el plan de trabajo y se conciben como operaciones entrelazadas unas con otras, desde una lógica de proceso y una dimensión constructivista.

TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS

En esta investigación se utiliza la complementariedad de técnicas con el fin de triangular informaciones a partir de diversas fuentes. Se apoya en una doble lógica: la de enriquecimiento durante la obtención de los datos (desde diferentes fuentes de información a partir de diferentes técnicas) y la de control de calidad en la interpretación de las mismas al permitir múltiples lecturas que pueden corroborarse entre observadores (interpersonalmente) y contrastar empíricamente con otra serie similar de datos.

La utilización de diferentes técnicas de recogida de información de forma complementaria o simultánea es necesaria para poder contrastar y enriquecer la información obtenida sobre la realidad ya que cada una de las técnicas utilizadas nos ofrece una visión particular de la misma.

Las estrategias de recogida de información que se llevan a cabo en esta investigación son el análisis documental (de los planes docentes de los grados de la Facultad de Educación) y las entrevistas (a profesorado de las materias de gestión positiva de conflictos).

El análisis documental se utiliza para analizar los planes docentes de los diferentes grados de la Facultad de Educación en los que se trabaja, implícita o explícitamente, la gestión positiva del conflicto. El análisis documental se traduce en un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original para encontrar elementos clave del objetivo de este estudio. En cuanto a la entrevista, se trata de una interacción oral directa entre individuos y supone un encuentro entre el entrevistado/a y la que entrevista y permite recoger información sobre hechos y aspectos subjetivos de las personas: sus creencias y actitudes, opiniones y valores, sentimientos, ideas, etc., que de otro modo no estarían al alcance de la investigación. Concretamente, se aplica una entrevista semiestructurada a docentes implicados en las asignaturas en las que se trabaja la resolución de conflictos con el fin de conocer si se trabajan tales contenidos y ahondar en la opinión de los docentes sobre hasta qué punto el alumnado que se gradúa en la Facultad de Educación, adquiere la competencia de saber gestionar conflictos en su práctica profesional.

El análisis de datos constituye un aspecto clave del proceso investigador. En general, en el marco de una investigación, consiste en contrastar, triangular y validar toda la información obtenida a través de las técnicas, para llegar a

establecer inferencias sobre el principal objeto de estudio de la investigación. Miles y Huberman (1984) entienden el análisis de datos como el flujo y conexión interactiva de tres tipos de actividades básicas: la reducción de la información, la exposición de los datos y la extracción de conclusiones. La entrevista se analiza mediante técnicas de análisis de contenido (Krippendorff, 1990) con el paquete informático N-VIVO como soporte para el análisis de datos cualitativos. El análisis documental se aborda a través de un vaciado de categorías referidas a la gestión de conflictos con un sistema de categorías distribuidas en formas de tabla.

RESULTADOS

El diagnóstico realizado con el fin de conocer el grado de formación del alumnado de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona en gestión positiva del conflicto desde la perspectiva del profesorado implicado, obtiene sus resultados a partir de un análisis de los planes docentes de los cinco grados que se imparten en la Facultad de Educación; y, en un segundo momento, de la realización de entrevistas al profesorado implicado en las asignaturas que abordan la temática de gestión del conflicto.

En cuanto a los planes docentes se refiere, de un total de 137 planes de docentes de asignaturas obligatorias, 10 planes docentes abordan la temática de la gestión del conflicto. No obstante, cabe destacar que, de estos 10 planes docentes, únicamente 2 planes docentes manifiestan en su plan este contenido como tema de su asignatura. De los otros 8 planes, se desprende un abordaje de la temática por los contenidos que presenta.

Esta realidad nos conlleva a reflexionar si la falta de contenido en el plan docente en relación a la gestión del conflicto implica una falta de reconocimiento sobre el tema. Y, esta falta de reconocimiento, ¿es por qué carece de importancia?

Con el fin de poder ahondar en estas cuestiones, se realizan 12 entrevistas al profesorado implicado en estas 10 asignaturas. Del análisis de estas entrevistas realizadas se desprende, principalmente y como respuesta al interrogante planteado como resultado del análisis de los planes docentes, que, efectivamente, la falta de contenido de gestión del conflicto en el plan docente es por una falta de reconocimiento de la temática; en realidad carece de

importancia, o se priorizan otras cuestiones que el profesorado las valora como más relevantes e importantes (sin desvalorizar la gestión del conflicto).

Además, de las entrevistas realizadas, se destacan tres tipos de asignaturas en cuanto al abordaje que hace del contenido de gestión del conflicto en su asignatura:

- Asignaturas con contenido “directo”. Son aquellas asignaturas que abordan la temática de la gestión positiva del conflicto de una forma clara, directa, tratando cuestiones como la mediación y las habilidades comunicativas desde una perspectiva práctica, de dar herramientas y desde un planteamiento reflexivo y de análisis; son dos las asignaturas de este tipo. “*La mediación es el tema de esta asignatura; aprendemos a ser mediadoras, sus técnicas, habilidades, etc.*” (Entrevista E). Aquí también cabe destacar otras dos asignaturas, que, si bien el plan docente no contempla este tema, dependiendo de la docente que imparta la asignatura, incluye la resolución de conflictos e incluso la mediación como temas a abordar en la asignatura:

En nuestro caso, el plan docente no especifica la gestión del conflicto como un tema; sin embargo, como yo soy mediadora y sensible con la temática, trabajamos la participación como un elemento de transformación del conflicto. Desde aquí, abordamos conceptos, técnicas y habilidades propias de la gestión positiva de conflictos como círculos restaurativos, asertividad, comunicación no violenta, entre otros. (Entrevista A)

- Asignaturas con contenido “indirecto”. Estas hacen referencia a aquellas que por nombre y contenido abordan algún tema clave para la gestión positiva del conflicto, sin embargo, no lo relacionan. Son dos las asignaturas que tienen cabida en esta clasificación y, a modo de ejemplo para facilitar la comprensión, son aquellas que en su título y plan la finalidad es la comunicación; pero la abordan como concepto, analizando el discurso y las argumentaciones, fomentando la competencia crítica, pero siempre desde lo teórico. Si bien manifiestan que trabajan la escucha activa, la empatía y la asertividad, afirman que “*así es, pero no le ponemos nombre. No nos definimos como expertas en la materia, somos teóricas de la comunicación, no*

sabemos de todo est” (Entrevista V). No hay relación de este contenido, comunicación, con la gestión positiva del conflicto; de hecho, se posicionan diciendo que “*no sabemos resolver conflictos de forma positiva*” (Entrevista V).

- Asignaturas sin contenido propiamente. Son cuatro las que pertenecen a este bloque de asignaturas y hace referencia a aquellas que por título y por temas de su plan docente abordan cuestiones clave a la gestión positiva de conflicto, tales como la inclusión, la convivencia, la tutoría, etc. sin embargo, no es así. En alguna ocasión, porque se considera que la gestión del conflicto es una formación instrumental y pierde la esencia y la finalidad de la educación que es el “ser”. En otras porque parten de que “*en la primera infancia, el conflicto como tal no existe; se trabaja desde la convivencia y desde la relación positiva con el otro y desde los valores*” (Entrevista I). Y, otro profesorado, directamente, no se posiciona y no aborda el tema, aunque toma conciencia en la entrevista de la importancia que tiene y le permite reflexionar sobre ello.

De entre todas las asignaturas analizadas y las entrevistas realizadas, cabe destacar que el alumnado graduado en Pedagogía recibe una completa y fuerte formación en gestión positiva de conflictos, especializándose, incluso, en mediación.

CONSIDERACIONES FINALES

Consideramos que es básico e imprescindible que el profesional del ámbito social y/o educativo aprenda de unas herramientas para la gestión positiva de conflictos; habilidades de comunicación para poder relacionarse con el educando de forma eficaz; y que se nutra de una serie de conocimientos que le permitan percibir la realidad desde la complementariedad y la corresponsabilización. Estos aprendizajes se convierten en competencias profesionales adquiridas, formando, así, a profesionales de la Facultad de Educación en conocimientos, habilidades y valores en la gestión positiva de conflictos para la transformación social.

Si bien compartimos que la formación no ha de ser instrumental, consideramos que la educación debe ser un medio imprescindible para promover una convivencia positiva; partiendo de los propios profesionales quienes velen por este clima positivo en la sociedad en la que vivimos. En este sentido apostamos por la gestión positiva de conflictos en el ámbito socioeducativo desde una doble mirada:

- Desde la provención (no prevención); es decir, la gestión del conflicto debe de ofrecer herramientas para aprender cómo afrontar el conflicto, no para evitarlo.
- Desde la transformación (no resolución) de los conflictos; entender la gestión del conflicto como una oportunidad para crear un proceso de cambio constructivo, no como una cuestión que hay que resolver.

Se considera que esta mirada proactiva y transformadora de los conflictos permite reparar y reconstruir vínculos desde la participación de las personas implicadas en el conflicto.

AGRADECIMIENTOS

Esta investigación ha sido financiada por la Convocatoria de Ayudas a la Investigación en Docencia Universitaria del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Barcelona REDICE-18.

REFERENCIAS

AMORÓS, Pere; LOZANO, Pilar; GARCIA, MERCÈ; PANCHÓN, Carme. *Programa sobre las percepciones y las actitudes en la gestión del conflicto*. Barcelona: Leonardo TECS-2C-CRGS/Ajuntament de Barcelona - Facultat de Pedagogia, Universitat de Barcelona, 1998.

ARMAS, Manuel de. *Mediación y Resolución de conflictos*. Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas, 2013.

BERICAT, Eduardo. *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel, 1998.

BERNABÉ, Ma. del Mar. Análisis de las necesidades de la formación docente para contextos pluriculturales. *REIFP*, 15(4), 2012. p. 79-88.

BISQUERRA, Rafel, y PÉREZ, Núria. Las competencias emocionales, *Educación XXI*, n.10, p. 61-82, 2007.

BROOKS, Sean. *Urban high school educators' perceptions of pre-service and in service conflict resolution and violence prevention education* Available from ERIC. (2101889344; ED584721). Doctoral Dissertation. College of Education. Walden University, 2018.

KRIPENDORFF, Klaus. *Metodología del análisis de contenido*. Teoría y práctica. Barcelona: Paidós, 1990.

MÉRIDA, Rosario. Necesidades actuales en la formación inicial de las maestras y maestros. *REIFP*, 12(2), 2009. p. 39-47.

MILES, Matthew y HUBERMAN, Michael. *Qualitative data analysis. A source book of new methods*. Beverly Hills: Sage, 1984.

PANCHÓN, Carme. *La mediació escolar*, a Villagrasa, C. (coord.). “La mediació. L’alternativa multidisciplinària a la resolució dels conflictes”. Barcelona: Pòrtic-Els Juliols, 2004.

REDORTA, Josep. *Gestión de conflictos: lo que necesita saber*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2019.

SÁNCHEZ-CONTRERAS, M^a Fernanda y MURGA-MENOYO, M^a Ángeles. El profesorado universitario ante el proceso de ambientalización curricular. Sensibilidad ambiental y práctica docente innovadora, *Revista mexicana de investigación educativa*, v. 24, n. 82, 2019. p. 765-787.

SINKONIS, Laura. Alternative approaches to IEP conflict: A review of the literature. *Journal of the American Academy of Special Education Professionals*, 1-7, 2017.



TORREGO, Juan Carlos y PEDRAJAS, Mercedes Lorena. Una escuela hoy para la ciudadanía del mañana. *Aula de innovación educativa*, 268, 2018. p. 12-16.

URUÑUELA, Pedro. *Trabajar la convivencia en los centros educativos*. Madrid: Narcea, 2016.

Recibido em 09/01/2020

Aprovado em 20/03/2020