

BREVE INVESTIGACIÓN BIBLIOMÉTRICA SOBRE EL CONCEPTO DE CONFLICTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CARLOS NOVELLA GARCÍA

La convivencia social en los últimos tiempos está sufriendo un continuo y preocupante deterioro que provoca el surgimiento de nuevos conflictos y hace renacer otros. En este sentido, se está produciendo en la sociedad a nivel internacional un renovado movimiento para tratar el conflicto y la resolución de conflictos. La investigación científica para la resolución de conflictos se ha enriquecido con los nuevos planteamientos epistemológicos que las ciencias sociales y el Enfoque Centrado en la Persona en particular han realizado a este respecto. Una innovación investigadora que incluye interdisciplinariedad basada en la confianza y la integración paradigmática. Dar la prioridad a la necesidad de conciliar los conocimientos, de unificar sin destruir la diversidad. El diálogo y el encuentro, el reconocimiento del otro, las comunidades investigadoras, etc. son el centro de relevantes propuestas para la validación de los conocimientos. A nivel nacional contamos con la existencia de la Unidad de Investigación Centrada en la Persona (en adelante UICP) adscrita al Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Valencia que integra los supuestos anteriores. La UICP aglutina investigadores de distintas disciplinas y ha obtenido la favorable disposición de otros agentes sociales interesados, todos ellos, en colaborar en el desarrollo de esta experiencia innovadora que pretende aportar conocimientos sobre cómo se puede humanizar la ciencia a partir de la práctica del diálogo para el entendimiento y la convivencia humana. Desde los presupuestos anteriores, el propósito central de la UICP supone establecer un debate entre la comunidad científica y la sociedad en general sobre: a) la **conciencia social ciudadana** respecto a la existencia o no de conflicto/s derivados de la integración, marginación, discriminación (género, raza, cultura, etc.), b) el recurso de un modo de **pensamiento complejo** que permita superar las perspectivas compartimentalizadas o teorías reduccionistas o sesgadas y comprender la realidad del otro en su complejidad desde el reconocimiento, la aceptación de la diversidad y el establecimiento de la confianza, y c) la propuesta de **nuevos mecanismos de Resolución de Conflictos interdisciplinar** que conduzca a mejores prácticas.

El estudio que se muestra a continuación fue presentado en la “II Reunión Nacional. Nuevas Propuestas Epistemológicas para investigar la Resolución de Conflictos desde el Enfoque Centrado en la Persona” organizado por la UICP en Valencia los días 2 y 3 de diciembre de 2005. Constituye una aportación para situar el momento actual respecto a la conceptualización de conflicto de una

forma inicial, concluyendo, en la medida de las posibilidades, una primera aproximación al concepto de conflicto y resolución de conflictos.

Con este fin se utilizó el *“análisis estadístico y sociométrico de la literatura científica (la Bibliometría), que proviene de dos fuentes: primera es la llamada Ciencia de la Ciencia y tiene un carácter fundamentalmente teórico. La segunda, casi puramente técnica o aplicada, corresponde al gigantesco desarrollo de la Documentación Científica. La Ciencia de la Ciencia se refiere a un programa o a una zona de convergencia interdisciplinar, como la denomina, cuyo núcleo central reside en la pretensión de aplicar los recursos de la ciencia a su propio análisis. Es decir, se trata de aplicar los mismos métodos de análisis que aplican las diferentes disciplinas científicas a sus diversos objetos de estudio, pero tomando como objeto la propia ciencia. La otra fuente de la que proviene la Bibliometría es la Documentación Científica. Como ciencia general que tiene por objeto el estudio del proceso de adecuación y transmisión de las fuentes para la obtención de un nuevo conocimiento, como ciencia que estudia la producción, organización, almacenamiento, recuperación y difusión de la información, o entendida como el tratamiento científico de los datos con el fin de darles utilidad social, está claro que la Documentación Científica tiene como herramienta de análisis los documentos, que también van a constituirse en objeto de estudio de la bibliometría. Por eso, el documentalista tiene un lugar privilegiado para aprovechar la metodología bibliométrica”* (LÓPEZ LÓPEZ, 1996).

Con las investigaciones bibliométricas se pretende estudiar una serie de indicadores tomados de una población de documentos. La tipología documental puede ser muy variada: artículos científicos, libros, comunicaciones a congresos, literatura de patentes (fundamental para el estudio del desarrollo tecnológico), etc. Incluso los documentos no tienen por qué ser científicos. Aparte de la diversidad documental, existen muchas posibilidades a la hora de plantearse un estudio bibliométrico: podemos realizar de un tema determinado a través de una base de datos, el estudio bibliométrico de una revista, el estudio del impacto de un autor o de una escuela en la literatura de una generación de investigadores, etc. Simplificando, hay que distinguir dos grandes campos en los estudios bibliométricos: a) estudios bibliométricos descriptivos, y b) análisis de citas. Los estudios bibliométricos descriptivos se centran en cuestiones de productividad, colaboración y análisis de materias (LÓPEZ LÓPEZ, 1996).

La literatura científica del presente estudio, orientado a una primera aproximación al concepto de conflicto y resolución de conflictos desde el ámbito educativo, ha sido extraída a través de una de las bases de datos internacionales más prestigiosas como es ERIC, y que contiene más de 2200 registros con referencias a información complementaria, citas y resúmenes de más de 1000 revistas en materias de educación y campos afines. El estudio que a continuación veremos incluye

un análisis de productividad, atendiendo a su evolución temporal y número de firmas de los autores, y un análisis de citas. En primer lugar, se han elegido los términos de búsqueda y los campos en los que se debía buscar. En cuanto a términos, se utilizaron CONFLICT CONCEPT, CONFLICT RESOLUTION CONCEPT, SOCIAL SOLVING PROBLEMS y SOCIAL CONFLICT RESOLUTION. El motivo de realizar la búsqueda utilizando términos escritos en lengua inglesa no es otro que el idioma que se hace servir la propia base de datos ERIC, además de ser el idioma de comunicación más universal. Todos estos términos se pueden encontrar en el campo semántico que nos interesa. Por lo que respecta a los campos de búsqueda, se hizo uso del campo TÍTULO y del campo RESUMEN o ABSTRACT.

1. PRODUCTIVIDAD. El objeto de este análisis es el de explicitar cuantitativamente los trabajos publicados en el periodo que se ha seleccionado al efecto y que corresponde a los años 2000, 2001, 2002, 2003 y 2004, ya que al tratarse de un concepto susceptible a cambios inherentes a la evolución de la sociedad se demanda un perfil lo más actualizado posible sobre los términos establecidos para la búsqueda. Es necesario advertir que en la búsqueda y aglutinación de artículos, atendiendo a los términos de búsqueda, algunos de éstos aparecían repetidamente en cada uno de los términos, tomando la decisión de eliminar los artículos repetidos para evitar que el análisis cuantitativo se viera afectado por duplicidad de los mismos y los resultados por tanto no fueran los reales.

A) Evolución temporal de la productividad

Tabla 1.1.

AÑO	Nº TRABAJOS	%	% ACUMULADO
2000	343	29.01	29.01
2001	286	24.20	53.21
2002	272	23.01	76.22
2003	146	12.35	88.57
2004	135	11.43	100.00
TOTAL	1182	100.00	100.00

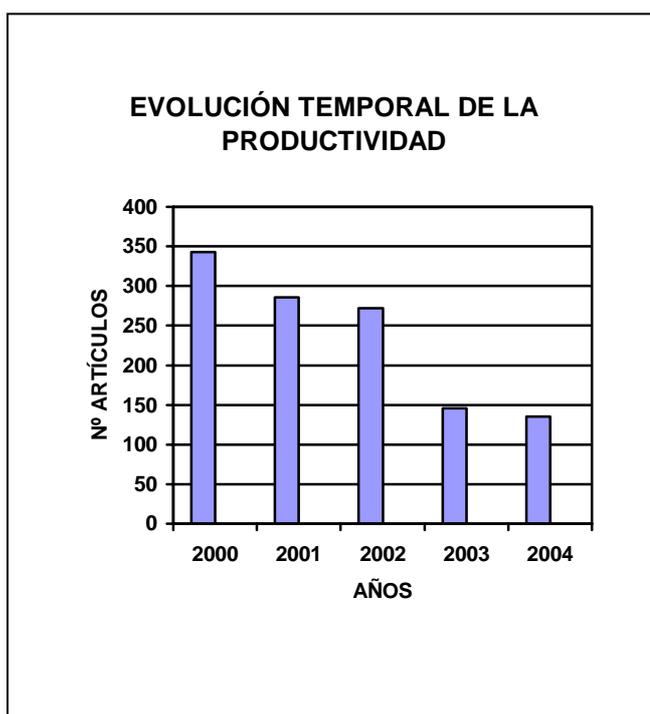


Gráfico 1.1.

Cuantitativamente obtenemos un total de 1182 trabajos que hacen referencia a los términos de búsqueda establecidos ya sea en el título y/o en su resumen o abstract en el periodo comprendido entre los años 2000 al 2004. Atendiendo a los datos observamos que porcentualmente la mayor cota se alcanza en el año 2000, produciéndose un descenso

paulatino en los años siguientes (2001 y 2002). Se puede observar que en la transición del año 2002 al 2003 se establece un brusco descenso pasando de 272 artículos en el 2002 a 146 en el 2003 llegando, posteriormente, a moderarse dicho descenso hasta el 2004 (135 artículos). Se puede deducir que al tratarse de una base de datos relacionada mayoritariamente con el campo educativo, los trabajos disminuyan por el descenso de conflictos o problemas detectados en las aulas. Nuestra creencia apunta al desinterés en el campo de la investigación del tratamiento de los términos de búsqueda, incluso a un concluyente impasse en las aportaciones por parte de la comunidad científica sobre dichos términos, siendo la consecuencia inmediata el surgimiento de dos nuevos conceptos como son “mobbing” y “bullying”, conceptos que guardan una estrecha relación con los términos establecidos en la búsqueda y que probablemente substituyan a los anteriores.

Posteriormente al análisis de productividad atendiendo a su evolución temporal se decidió, para trabajar con mayor comodidad, realizar una selección de autores que durante el periodo comprendido entre los años 2000 al 2004 hubieran presentado en esta búsqueda dos o más firmas, quedando reducido el número de trabajos de 1182 a 149.

B) Distribución de autores según su número de firmas

Tabla 1.2.

FIRMAS/AUTOR	AUTORES CON N FIRMAS	% AUTORES	% ACUMULADO
8	1	1.67	1.67
7	1	1.67	3.34
5	1	1.67	5.01
4	2	3.33	8.34
3	7	11.66	20.00
2	48	80.00	100.00
TOTAL	60	100.00	100.00

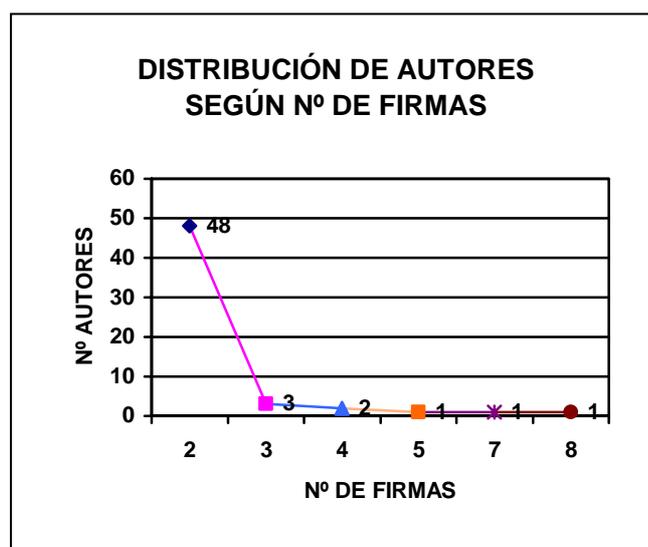


Gráfico 1.2.

El análisis de los datos cuantitativos de la Tabla 2 permite deducir que de los 149 trabajos seleccionados el mayor porcentaje, un 80.00 %, corresponde a autores con 2 firmas, siendo el 1.67% el porcentaje más bajo correspondiente a autores con 5, 7 u 8 firmas. Se establece, así, la escasa continuidad que se le dedica al tratamiento de los términos de búsqueda a la vista del porcentaje del número de firmas por parte de los autores, siendo una de las razones que se contemplan que los términos de búsqueda no han despertado el necesario interés en la comunidad científica durante el periodo objeto de estudio en el ámbito o ámbitos que contempla la base de datos ERIC.

2. ANÁLISIS DE CITAS. Para hacer un Análisis de citas se puede realizar un estudio bibliométrico empleando las referencias bibliográficas que dan los trabajos que se analizan en el presente estudio, o se puede acudir al *Social Science Citation Index (Índice de citas de las Ciencias Sociales)*, también conocido como Índice de Impacto. La mayoría de los análisis de citas se realiza a través del anteriormente nombrado índice de citas y del *Science Citation Index (Índice de Citas Científicas)*, repertorios elaborados por el Institute for Scientific Information (Instituto de de Información Científica) (I.S.I.) de Filadelfia, institución que juega un papel importantísimo en los estudios sobre la ciencia a través de estos repertorios y de informes que elabora sobre el estado de la ciencia en el mundo. En este primer informe se ha optado por la segunda posibilidad pasando directamente al análisis cuantitativo del número de citas de los 60 autores que han ofrecido su firma en sus 149 trabajos seleccionados. Ello permitirá una

selección de los autores y sus trabajos que agrupan un mayor número de citas y como consecuencia inmediata una primera propuesta de aproximación al concepto de conflicto establecido por estos mismos autores.

Tabla 2.1.

Nº CITAS	AUTORES CON N CITAS	% AUTORES	% ACUMULADO
14	1	1.66	1.66
9	1	1.66	3.32
6	1	1.66	4.98
5	2	3.34	8.32
4	2	3.34	11.66
2	5	8.34	20.00
1	11	18.33	38.33
0	37	61.67	100.00
TOTAL	60	100.00	100.00

Los datos muestran el alto porcentaje de autores que no han tenido en su trabajo o trabajos ninguna cita referenciada en la base de datos objeto de estudio, destacando que se establece un 61.67% sobre el total de autores seleccionados. Dato que puede ser indicador, una vez más, de la falta de interés de la comunidad científica durante el periodo establecido en tratar los términos de búsqueda, aunque también la escasa relevancia de dichos trabajos. Conforme ascendemos en la tabla se observa un decrecimiento continuado respecto al número de autores con mayor número de citas. Llegando a establecerse un único autor que cuenta con el mayor número de citas a un trabajo, ocupando un 1.66% del total de autores seleccionados. El porcentaje anterior se concreta con 14 citas aunque el mismo porcentaje sobre el total se establece para 6 y 9 citas. Este primer informe se puede concluir con la propuesta de definición que los autores con 14, 9 y 6 citas realizan sobre el término conflicto y resolución de conflictos, recordando a los lectores que se trata de un estudio abierto, que continua su gestación y que a través de la presente investigación bibliométrica utilizando la base de datos ERIC, se aporta una primera aproximación y tanteo sobre la situación de los términos de búsqueda en la comunidad científica, recalcando que no es una conclusión definitiva sino integradora de nuevas propuestas que más adelante se irán incluyendo y por tanto perfilando.

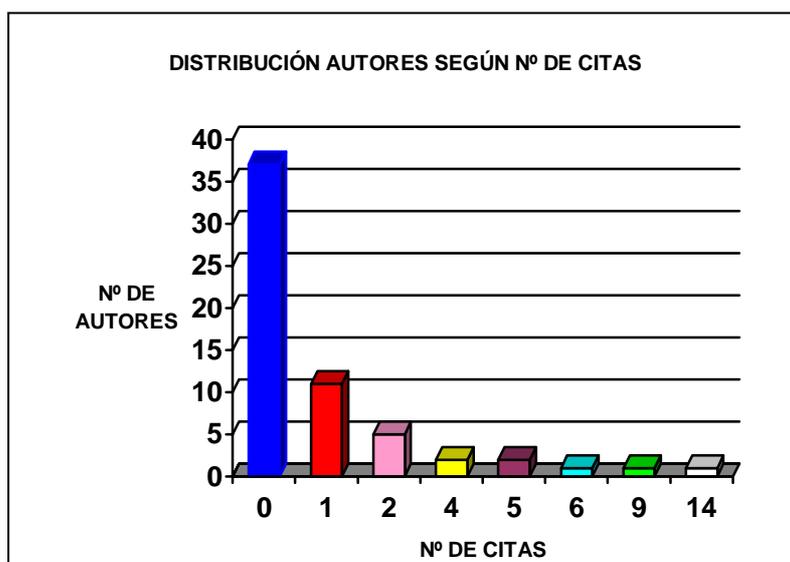


Gráfico 2.1.

DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS CONFLICTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En síntesis, hemos podido observar que la productividad de documentos durante el periodo comprendido entre los años 2000 al 2004 (ambos inclusive) ascendía a 1182 trabajos. De dichos trabajos extrajimos aquellos de los que sus autores habían presentado 2 o más documentos, quedando definitivamente en 149 trabajos. Del análisis de citas practicado posteriormente a cada uno de esos autores hemos seleccionado a los tres que han alcanzado un mayor número de citas, un mayor impacto en la comunidad científica, estableciéndose como los autores más citados Morton Deutsch con 14 citas, Brian A. Bottge con 6 y Ming Ming Chiu con 9 citas. A tenor de los resultados obtenidos mostramos a continuación la definición que estos tres autores realizan sobre los términos conflicto y resolución de conflictos, y que nos ayudará a conformar más adelante nuestra primera aproximación al concepto de dichos términos.

Una primera aportación a la definición de conflicto y resolución de conflictos la hace **Morton Deutsch** (*Profesor Emérito del Centro Internacional para la Cooperación y la Resolución del Conflicto (ICCCR) de la Universidad de Columbia en EE.UU., uno de los eruditos más respetados del mundo sobre el tratamiento de la Resolución del Conflicto*) establece que “la violencia es una consecuencia de la interacción entre factores personales y sociales, siendo la naturaleza del conflicto un fenómeno que ocurre con posibilidad constructiva y con posibilidad destructiva. Aunque

la asociación que se atribuye al término conflicto este dirigida a resultados negativos o violentos, la manipulación de un conflicto puede resultar una experiencia positiva, ya que proporciona una oportunidad para que los participantes aprendan de sí mismos y de otros, con el objetivo de llevar a cabo cambios necesarios en el *status quo*, desafiar maneras obsoletas de pensamiento y fomentar nuevas formas de relacionarse y de trabajo". Deutsch, establece las condiciones que determinan si un conflicto será resuelto con consecuencias constructivas o destructivas: (1) las características de los equipo incluyendo sus valores y motivaciones; aspiraciones y objetivos; recursos físicos, intelectuales y sociales; creencia sobre conflicto; estrategia y táctica; y relaciones de la energía; (2) su relación anterior a una otra incluyendo actitudes, creencia y expectativas sobre uno, el grado de polarización y la confianza; (3) la naturaleza de la edición que da lugar al conflicto incluyendo su alcance, rigidez, significación de motivación, formulación, periodicidad, etc.; (4) el ambiente social dentro del cual el conflicto ocurre incluyendo las instalaciones y los alojamientos, los estímulos y los impedimentos, normas sociales, procesos de moderación del conflicto institucional; (5) las audiencias interesadas al conflicto incluyendo sus relaciones a los equipos y el uno al otro, sus intereses, sus características; (6) estrategia y táctica empleadas por los equipos incluyendo su legitimidad o ilegitimidad, el uso de incentivos positivos y negativos tales como promesas y recompensas o amenazas y castigos, el uso de la coerción contra la libertad de la opción, la franqueza y la veracidad de la comunicación y de compartir la información, grado de credibilidad, (7) las consecuencias del conflicto a cada uno de los participantes y de los otros equipos interesados incluyendo los aumentos y las pérdidas inmediatos, preferencia establecida, efectos a corto plazo, efectos a largo plazo, efectos sobre las reputaciones de los equipos. El conflicto permite a las estructuras sociales reajustarse eliminando fuentes de descontento y eliminando las causas para la desasociación. El conflicto ayuda con frecuencia a revitalizar normas; o contribuye a la aparición de nuevas normas. Así es un mecanismo para ajustar normas a las nuevas condiciones. El conflicto interno puede también ayudar a mantener y a reajustar continuamente el equilibrio de la energía entre los grupos." El conflicto tiene consecuencias destructivas si descontentan a sus participantes con los resultados y se sienten que han perdido como resultado del conflicto. Un conflicto tiene consecuencias productivas si los participantes están satisfechos con los resultados y la sensación que han ganado como resultado del conflicto. Su tipología incluye (1) *el conflicto vertical*, que es el conflicto que existe objetivamente y se percibe de forma exacta. (2) *Conflicto contingente*, que es contingencia sobre una característica fácilmente alterada del ambiente. (3) *conflicto desplazado*, donde los equipos discuten sobre lo incorrecto. El conflicto que es experimentado es el conflicto manifiesto, mientras que el que no se está expresado directamente es el conflicto subyacente. (4) *el conflicto latente*, un conflicto que deba ocurrir pero

no es. (5) *conflicto falso* donde no hay base objetiva para un conflicto en todos. Deutsch asume que las características de la resolución productiva del conflicto son similares a éstas implicadas en el pensamiento creativo. El pensamiento creativo implica tres elementos psicológicos dominantes que éstos incluyen (1) el despertar de un nivel apropiado de la motivación para solucionar el problema; (2) el desarrollo de las condiciones que permiten la reformulación del problema (3) la disponibilidad concurrente de las ideas diversas que se pueden combinar flexiblemente en la novela y patrones variados. Hay un número de razones que justifican un proceso cooperativo para conducir a la resolución productiva del conflicto: (1) ayuda de los procesos de la cooperación abiertos y comunicación honesta de la información relevante entre los participantes; (2) anima el reconocimiento de la legitimidad de los otros intereses y de la necesidad de buscar una solución que sea responsiva a las necesidades de cada lado; (3) conduce a una actitud amistosa el confiar en, que aumenta la sensibilidad a las semejanzas y a los intereses comunes, mientras que las diferencias se reducen al mínimo; Estimula una convergencia en la creencia y en los valores.

Deutsch afirma que un acercamiento sistémico para la resolución del conflicto puede facilitar un cambio en la cultura de los sistemas escolares en sus niveles disciplinarios, Plan de Estudios, pedagógicos y culturales. El entrenamiento en la resolución de conflictos es una parte esencial del Plan de Estudios. Tanto los estudiantes como padres, profesores y otros miembros de la comunidad educativa deben practicar habilidades (training) en la resolución del conflicto a través de la cooperación.

El conflicto como un problema mutuo debe ser resuelto de un modo cooperativo. La observación de comportamientos reales en situaciones verdaderas del conflicto es probablemente la forma más persuasiva de recogida de datos. Los profesores pueden también observar conflictos simulados ideando una situación de conflicto asignando a cada estudiante un papel en el mismo, y observando posteriormente sus esfuerzos en la resolución (aprender con la reflexión).

Defiende cinco áreas de integración para la resolución de conflictos:

El sistema disciplinario.

Cuando en un centro escolar surgen conflictos que son difíciles de afrontar constructivamente, es muy útil afrontarlos a través de programas de mediación. Estos programas son muy empleados gracias a su bajo "coste" y probada efectividad

El Currículum

Nos parece importante que las escuelas vayan progresivamente incorporando los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el currículum bien como un curso que se trabaja independientemente del resto (autocontenido), o bien como unidades que se incorporan en otras materias ya existentes (infusión)

La Pedagogía.

Para reforzar el aprendizaje de las habilidades de resolución de conflictos, se pueden utilizar dos estrategias de aprendizaje bien conocidas, en el resto de las materias, a saber, el aprendizaje cooperativo (Johnson, Johnson y Holubec, 1993) y la controversia académica (Johnson y Jonson, 1996)

La Cultura Escolar.

Para asegurar la institucionalización de las habilidades de resolución de conflictos en una escuela, es imperativo que profesores/as, padres/madres, directivos, etc. , también aprendan y usen las distintas técnicas pacíficas y constructivas entre ellos y con los estudiantes. Desafortunadamente la mayoría de los programas que se ponen en marcha, se centran exclusivamente en los/as estudiantes. Este enfoque niega el hecho de que la mayor parte de los adultos en la escuela, tienen poca preparación, entrenamiento o disposición para manejar los conflictos de manera cooperativa, y no digamos nada de enseñársela a los estudiantes.

El Hogar y la Comunidad.

El entrenamiento y los procesos cooperativos no deben terminar en la puerta de la escuela. De hecho, muchos de los conflictos que sufren los estudiantes se originan fuera de la escuela, en el hogar, en las reuniones sociales, etc...Los padres, la policía, los sacerdotes, miembros de las organizaciones comunitarias, deberían ser entrenados en resolución de conflictos, e implicarse e implicarse en el proceso de la prevención de conflictos destructivos entre los niños y jóvenes.

Una segunda aportación es la que nos hace **Brian A. Bottge**, profesor del Departamento de Rehabilitación Psicológica y Educación Especial de la Universidad de Wisconsin-Madison (EE.UU), desde una perspectiva centrada, principalmente, en el ámbito educativo presenta la resolución de problemas de carácter matemático, afirmando que el mismo proceso utilizado en la resolución de dichos problemas podrá extrapolar el estudiante para la resolución de los problemas de su vida real. Para ello plantea el problema como una inhabilidad para comprender el texto que limita seriamente la capacidad de los estudiantes a construir los modelos mentales, o los cuadros, de los contextos del problema que son necesarios para solucionar los problemas auténticos. Para la resolución de dichos problemas introduce un nuevo concepto como es el de la "instrucción anclada," que permite a los estudiantes explorar semánticamente los ambientes más ricos para aprender con el conocimiento que traen a la situación de aprendizaje. El objetivo de dicha instrucción, concluye, es la estimulación para solucionar los problemas de matemáticas a través de

la práctica de habilidades que tienen aplicabilidad en el ambiente de trabajo y la vida diaria. Estas "anclas" ayudan a la generalización proporcionando los contextos de motivación y significativos en los cuales los estudiantes pueden desarrollar sus "intuiciones" conjuntamente con su cómputo y habilidades algorítmicas para llegar a una conclusión plausible. Anima a los estudiantes a "desarrollar los hábitos matemáticos de la mente" y explorar, conjeturar, e incluso hacer y corregir errores de modo que ganen confianza en su capacidad de solucionar problemas complejos. Los programas educativos, apunta, están dirigidos con frecuencia a las debilidades más bien que a las fuerzas del estudiante, "esta situación contribuye generalmente a un sentido de la desesperación y de los problemas concomitante del comportamiento".

Como última aportación al concepto de conflicto y resolución de conflictos, **Ming Ming Chiu**, profesor del Departamento de Psicología de la Educación de la Universidad China de Hong Kong, describe el problema o conflicto como un producto propio de la interacción social y de las acciones individuales incluidas en un grupo. Chiu introduce un marco para analizar las secuencias de las acciones de los miembros de un grupo y de esa forma establecer un proceso para la resolución del problema existente. Considera que el trabajo del grupo puede aportar resultados beneficiosos en este sentido en comparación a las formas tradicionales de la instrucción. Además, incluye, la resolución de problemas del grupo implica a menudo la información mutuamente disputada. Chiu introduce una serie de papeles productivos que los miembros de un grupo deberían desarrollar para alcanzar una solución al problema plausible. Así contemplaría "un *facilitador*, que invita a la participación, supervisa el progreso del grupo, y promueve armonía del grupo (templando conflictos, compromisos constructivos, el etc.). Un *proponente* sugiere nuevas ideas. En respuesta, los *partidarios* y los *críticos* evalúan las ventajas y desventajas. Un partidario intenta justificar la demanda y elabora. En contraste, un crítico desafía la demanda original e identifica debilidades. El *registrador* resume el progreso del grupo. Sin embargo, limitando el comportamiento de un miembro del grupo a un solo papel o estrategia no haría caso de las funciones múltiples que una sola acción individual puede realizar para satisfacer metas múltiples simultáneamente, por lo que se establece la necesidad de realizar papeles múltiples y utilizar estrategias múltiples. Un análisis sistemático de las acciones individuales debe explicar las funciones múltiples simultáneas de un solo comportamiento. Las acciones individuales ayudan a constituir interacciones sociales. Los investigadores han demostrado que estas interacciones sociales durante el proceso de resolución de problemas del grupo incluyen la coordinación cooperativa. Por último, Chiu propone que "todas las acciones individuales incluyen las dimensiones siguientes: evaluación de la acción anterior, del contenido del conocimiento, y de la

forma por invitación. Una acción individual es una secuencia de las palabras, de los movimientos, y/o de los dibujos de una persona acorchetada por pausas o entonaciones descendentes (en el caso de palabras)”.

PRIMERA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CONFLICTO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Los diferentes análisis incluidos en la metodología bibliométrica (productividad, número de firmas y número de citas), practicados a la literatura científica obtenida de la base de datos ERIC, nos han ofrecido una selección de los tres autores cuyos artículos han tenido una notoria relevancia en el ámbito educativo y ámbitos afines a éste. Hemos podido apreciar tres modos diferentes de plantear el conflicto y la resolución de conflictos, pero al mismo tiempo con un denominador común. **Morton Deutsch** plantea el conflicto como un fenómeno que es fruto de la interacción entre factores personales y sociales. Se desmarca del planteamiento de asociar el conflicto a resultados negativos, concluyendo en que aporta cambios positivos en las interacciones, provoca la creatividad y la innovación, y dota de los cambios necesarios en lo que denomina *status quo*. Incluye las condiciones que se deben dar para que la resolución de un conflicto avoque consecuencias positivas o constructivas. Al considerar el conflicto como un problema mutuo, desde un enfoque sistémico plantea la resolución de conflictos a través del entrenamiento y la cooperación. A tal efecto establece cinco áreas esenciales en el ámbito educativo que precisan afrontar la resolución del conflicto de un modo cooperativo: el sistema disciplinario, el currículum, la pedagogía, la cultura escolar y el hogar y la comunidad. En este sentido, **Brian A. Bottge** plantea los problemas de la vida real como problemas matemáticos. Un problema o conflicto surge ante la dificultad para dar respuesta a una situación, por tanto dicho autor también incluye en el origen de los conflictos factores personales y sociales. Establece la resolución de los problemas matemáticos a través del análisis contextual de la situación, y de ese modo construir los modelos mentales adecuados para alcanzar la solución aportando al proceso un aprendizaje significativo con capacidad para extrapolarse a la vida real, proceso que denomina “instrucción anclada”. Aboga por la estimulación para solucionar los problemas a través de la práctica de habilidades con aplicación a la vida diaria. **Ming Ming Chiu** por su parte plantea el conflicto como un producto propio de la interacción social y de las acciones individuales incluidas en un grupo. Establece la resolución del conflicto como el resultado final de un proceso sistémico en el que cada miembro del grupo asume una serie de funciones múltiples o roles que permiten una resolución constructiva y positiva del conflicto.

Aglutinando las aportaciones de los tres autores sobre el término conflicto y resolución de conflictos, se concluye en afirmar que los autores coinciden en definir el conflicto como un fenómeno que se percibe como conflicto por los miembros de un grupo, y que es fruto de la interacción social en el que entran en juego tanto factores personales como sociales, cuyo tratamiento hacia un proceso de resolución puede aportar resultados positivos, tales como la creatividad, innovación, nuevas formas de pensamiento-reflexión y de interacción-relación. La resolución de un conflicto puede derivar hacia posibilidades constructivas atendiendo al proceso utilizado en este sentido. La implicación de todos los miembros de un grupo en la resolución concede un carácter sistémico al proceso, precisando un trabajo cooperativo en el que cada miembro del grupo desempeñe funciones múltiples dirigidas hacia una resolución constructiva del conflicto. El entrenamiento en la resolución de conflictos a través del grupo, se muestra como la medida más eficaz con el fin de dotar a dicha resolución de un carácter significativo, con aplicabilidad, constructivo y facilitador hacia el cambio positivo.

Las aportaciones de este estudio a través de la investigación bibliométrica de la base de datos ERIC, nos van a permitir establecer una orientación inicial en el camino hacia una conceptualización de los términos conflicto y resolución de conflictos, con el objetivo de desarrollar de ese modo el proceso más efectivo en la resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate Sáez de Heredia, R.** (2003) (Resolución de Conflictos. Transformación de la escuela, en E. Vinyamata (Ed) (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Ed. Grao.
- Bottge, B. A., Heinrichs, M., Mehta, Z. D., Rueda, E., Hung, Y., & Danneker, J.** (2004). Teaching mathematical problem solving to middle school students in math, technology education, and special education classrooms. *Research in Middle Level Education Online*, 27(1).
- Chiu, M. M.** (2000). Group problem solving processes: Social interactions and individual actions. *Journal for the Theory of Social Behavior* 30, 1, 27-50.
- Deutsch, M** (2001) Practitioner Assesment of Conflict Resolution Programs. *Choices Briefs Number* 5.
- Deutsch, M y Coleman, P.T.** (2000) Cooperation, Conflict Resolution, and School Violence: A Systems Approach. *Eric Digest Number 168. ERIC Clearinghouse on Urban Education New York NY.*
- <http://www.education.wisc.edu/rpse/faculty/bottge/index.htm> (página web personal de Brian A. Bottge)
- <http://www.fed.cuhk.edu.hk/staff/edpsy/mmchiu.html> (página web de Ming Ming Chiu)
- <http://www.tc.columbia.edu/icccr> (página web del Centro Internacional para la Cooperación y la Resolución del Conflicto (ICCCR)).
- López López, P.** (1996). *Introducción a la Bibliometría*. Valencia: Promolibro.