



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 40 – MARZO DE 2011

## CONFLICTOS EN EL AULA ¿CÓMO ACTUAR?

AUTORÍA <b>CELIA M<sup>a</sup> RUIZ AHUMADA</b>
TEMÁTICA <b>EDUCACIÓN CÍVICA Y PARA LA CONVIVENCIA, EDUCACIÓN EN VALORES</b>
ETAPA <b>INFANTIL, PRIMARIA,</b>

### Resumen

Los conflictos en los centros educativos son el “pan de cada día”. Como docentes, debemos poner en práctica diferentes estrategias, adaptadas a diferentes tipos y niveles de alumnado; que ayuden a resolver esos problemas y doten al alumnado de competencias para que poco a poco los puedan evitar y resolver autónomamente. A lo largo del siguiente artículo, se recogen alguna estrategias que ayudarán a cualquier docente a conseguir dicho objetivo.

### Palabras clave

- Educación en valores.
- Conflictos
- Alumnado.
- Asertividad.
- Role-Playing.
- Economía de fichas.
- Asambleas Colectivas.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, vivimos en una sociedad en la cual, la violencia y los conflictos se están incrementando con el paso del tiempo en todos los contextos, incluido el contexto educativo. Por las formas de vida que se están adquiriendo, el estrés, la crisis actual y sobre todo, la posición de "intocables" en la cual se están posicionando los menores por las causas sociales que cada día llegan a nosotros a través de noticias; cada día se producen multitud de conflictos en los centros educativos que llegan a adquirir una trascendencia que, de haberse sabido solucionar de manera correcta, no la hubieran adquirido. Todo lo anterior, repercute eminentemente en las aulas y cada día en cientos de centros educativos se viven episodios de violencia escolar tanto a nivel de alumnado como con el profesorado. Por ello, a continuación se recogen algunas ideas sobre como podemos solucionar conflictos que se produzcan en el aula de una forma "justa" y comprensiva, mediante la asertividad, el Role-Playing, la técnica de Economía de Fichas y las Asambleas Colectivas.

## 2. ALGUNAS TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA RESOLVER CONFLICTOS EN EL AULA

### 2.1. La Asertividad como estrategia educativa en el aula.

La Asertividad se define como: "la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás, negociando con ellos su cumplimiento". Está en el tercer vértice de un triángulo en el que los otros dos son la pasividad y la agresividad. Situados en el vértice de la pasividad evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta, en la agresividad lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos.

Que un alumno/a emplee sea asertivo, implica que sepa pedir, sepa negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que quiera, respetando los derechos de los demás compañeros/as y expresando sus propios sentimientos de forma clara. Además, la asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.

El elemento básico de la asertividad consiste en atreverse a mostrar deseos de forma amable, franca, etc., pero el punto fundamental consiste en lanzarse y atreverse. Debemos dotar al alumnado de estrategias que les ayuden a mostrar lo que sienten y desean, cuando saben que lo están haciendo de forma adecuada y que nadie se puede ofender. Esto les ayudará a atreverse a hacerlo. Pero cuando la ansiedad y el miedo son demasiado grandes hasta el punto de que les dificultan o impiden expresar sus deseos, hemos de plantearnos como docentes, dotar a los alumnos/as de estrategias para superarlos.

#### 2.1.1. Estrategias y actividades para trabajar la asertividad en el aula

Para trabajar la asertividad en el aula podemos realizar diversas actividades, poniendo en práctica diferentes estrategias pero, siempre debemos elaborarlas y/o adaptarlas a la edad (infantil, primaria o secundaria) y nivel del alumnado al que se dirijan (teniendo en cuenta si



ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 40 – MARZO DE 2011

presentan o no necesidades específicas). Teniendo en cuenta esto, para trabajar la asertividad primeramente, debemos transmitir información sobre esta habilidad: en qué consiste, como ser asertivo/a, cuales son las fases de un comportamiento asertivo. Las técnicas que pondremos en práctica en nuestras explicaciones dependerán, como hemos mencionado anteriormente, de la edad y el nivel del alumnado, pudiendo complementar dichas explicaciones con imágenes, dibujos, relatos, cuentos, videos...

Tras las explicaciones oportunas, podemos llevar a cabo actividades muy diversas, como por ejemplo:

- Educación Infantil y primer ciclo de Primaria:
  - Elaboración de murales con dibujos de comportamientos asertivos y no asertivos.
  - En fichas que muestren comportamientos asertivos y no asertivos, colorear los comportamientos asertivos y tachar los no asertivos.
  - Mostrar vídeos de niños/as con comportamientos asertivos y no asertivos, que el alumnado deberá clasificar en asertivo y no asertivo. También, después de cada video, deberá explicar, en la medida de lo posible y con la ayuda del docente, como sería el comportamiento contrario. Los vídeos pueden ser protagonizados por alumnado de cursos superiores o por los propios docentes para dotarlos de más trascendencia.
  - Adornar dibujos asertivos, con la ayuda de los padres y madres en sus casas, que deberán traer al aula para decorarla con ellos.
  - Lectura de cuentos en los que se muestren claramente comportamientos asertivos y no asertivos, y posterior puesta en común y corrección de conductas del relato.
  - Organizar pequeñas y cortas asambleas cada vez que se produzcan conflictos en el aula, interviniendo rápidamente en el problema y mostrando cómo deben comportarse los alumnos/as ante estos con asertividad. También pueden realizarse después del recreo por los conflictos que hayan tenido lugar en éste.
  - ...
  
- Segundo y tercer ciclo de Educación Primaria (e incluso Secundaria):
  - Elaboración de murales con recortes procedentes de revistas, periódicos, Internet... ya sean imágenes, noticias, dibujos... de comportamientos asertivos y no asertivos.
  - Lecturas de diferentes relatos que contengan comportamientos asertivos y no asertivos. Realización de un análisis en común detectando que tipo de comportamientos de han observado en el texto y cómo serían de forma contraria.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

- Elaborar una lista con los comportamientos no asertivos que se produzcan cada día en el aula y con la descripción de cómo deberían comportarse los alumnos/as para actuar de manera asertiva.
- Elaborar vídeos a lo largo del curso, protagonizado por el alumnado, que recojan los comportamientos no asertivos de la lista anterior y sus soluciones. Este vídeo servirá de recordatorio, cada vez que se repita el conflicto, de cómo solucionarlo y comportarnos de forma asertiva.
- Realizar dibujos con comportamientos asertivos, con los que decoraremos el aula.
- Análisis de noticias periodísticas, dando a estas soluciones asertivas.
- Organizar cortas asambleas cada vez que se produzcan conflictos en el aula, interviniendo rápidamente en el problema y mostrando cómo deben comportarse los alumnos/as ante estos con asertividad. También pueden realizarse después del recreo por los conflictos que hayan tenido lugar en éste.
- ...

## 2.2. El Role-Playing como estrategia solucionadora de conflictos

El Role-Playing es una técnica para explorar situaciones, actitudes, experiencias... de los componentes de un grupo. Exige por parte de los alumnos/as que asuman el “rol” de otras personas y se comprometan en una situación particular, imaginando lo que haría la persona a la que él representa.

Igualmente, obligamos al alumnado a que reflexione sobre determinadas actitudes que les queramos inculcar, al tener que asumir el “rol” o situación conflictiva.

La técnica del Role-Playing, que no es de gran dificultad, consta de tres partes:

1. Se presenta la situación o el problema que se quiere escenificar. Aunque se deje un amplio margen de improvisación de los actores y actrices, sí hay que tener claro cuál es el problema que se va a poner de manifiesto y aquello que se quiere conseguir.  
La elección de los actores y actrices puede ser hecha por nosotros/as mismos o dejarlo en manos del alumnado siempre que este hecho no implique ningún conflicto o marginación. Por último, hay que disponer de manera adecuada el aula para las representaciones.
2. La segunda parte es la dramatización. Las escenas han de representarse con naturalidad y libremente, con el lenguaje propio del alumnado. Hay que aclarar desde el primer momento que no es una obra de teatro, sino que es una intervención a través del diálogo que pone de manifiesto una situación o un problema que después será debatido por todo el grupo.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

3. La tercera parte es el debate. Es el momento de analizar los distintos elementos de la situación, tanto las ideas o los sentimientos como las actitudes y las posibles soluciones.

El orden podría ser, por ejemplo, el siguiente:

- Los actores y actrices expondrán sus impresiones, estados de ánimo, dificultades...
- El grupo de alumnos/as que observa también expresará sus opiniones y debatirá con el otro grupo sus impresiones y podrá proponer diferentes modos de actuar...
- Como docentes, encauzaremos el debate, clarificando las posturas de unos y otros y evitaremos siempre que la discusión derive exclusivamente hacia los actores y actrices y hacia la forma de interpretar el papel. Si creemos necesario, podemos cambiar la metodología, trabajando por ejemplo primero en grupo y concluyendo con una puesta en común, utilizando también cuestionarios...

### 2.3. La técnica de economía de fichas.

La técnica de economía de fichas es un método que puede ser utilizado tanto en grupo como a nivel individual y tiene como principal objetivo motivar al niño/a en la ejecución de determinados aprendizajes y también fomentar la aparición de conductas positivas, controlando o eliminando las conflictivas. Cambiando los reforzadores y adecuándolos a la edad evolutiva correspondiente, podemos utilizarlo tanto en Educación Infantil y Primaria, como en Educación Secundaria, siendo incluso muy útil como técnica dentro del Aula de Apoyo a la Integración. Es una técnica simple, de fácil comprensión por cualquier tipo de alumnado y altamente motivante si se utiliza adecuadamente ya que, hay que saber escoger los reforzadores en función del tipo de alumnado y , además, los que no alcancen el premio pueden frustrarse o desistir del método (hay que asegurar, al menos al principio, unos primeros éxitos).

Utilizada a nivel de aula, la Economía de Fichas supone establecer un sistema reglado, con unas normas y consecuencias positivas para motivar a los alumnos/as en la ejecución de conductas deseadas. Se denomina "de fichas" ya que para conseguir el premio final el alumnado deberá recoger un determinado número de fichas o puntos. Su objetivo será conseguir las metas que nos planteemos al inicio. Cada clase, cada grupo es un mundo y dependerá de sus propias circunstancias y peculiaridades el marcar unos u otros objetivos. En general la Economía de Fichas puede ayudarnos:

- A Elevar la motivación del grupo hacia determinados aprendizajes.
- A aumentar las conductas positivas y tratar de controlar y/o eliminar los conflictos.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

Para la puesta en práctica de esta técnica, los pasos que debemos seguir son:

- 1) Conocer las peculiaridades de nuestro grupo, las características personales de cada alumno/a, sus intereses, la personalidad del grupo
- 2) Definir que es lo que necesitamos corregir o mejorar en el aula (la motivación hacia el aprendizaje, corregir conductas conflictivas...) y transmitirlos de forma concreta y entendible para todo el grupo (por ejemplo no pelearse, no contestar al docente, realizar los ejercicios propuestos...). Si las conductas que queremos modificar son varias, es aconsejable realizar un listado de las mismas y un orden de prioridad teniendo en cuenta las necesidades del propio aula. Hemos de empezar por la conducta u objetivo elegido y aplicar el procedimiento hasta que se consiga la mejora adecuada. Progresivamente podemos ir introduciendo otras. La idea es no intentar un cambio sobre muchos aspectos a la vez ya que puede tener un efecto contrario al deseado.
- 3) Concretar la metodología, el cómo lo vamos a hacer. Por ejemplo:
  - Especificar la conducta que va a premiarse y el premio. Se explica al grupo que se van dar unos premios determinados (según edad y posibilidades) y que para obtener el premio hay que efectuar algún tipo de actividad (por ejemplo, aprender la tabla del 3) o dejar de hacer otras (por ejemplo, no hablar ni interrumpir la explicación).
  - Explicar cómo se consiguen o se pierden puntos. Por ejemplo pueden darse, dependiendo del objetivo, en el mismo momento que se produce la conducta positiva (se entrega una ficha) o al final del día haciendo balance.
  - Crear un mural u otro tipo de registro donde los niños/as vean el estado de sus puntos. Cuando lleguen a un determinado número son canjeables, por ejemplo, por una chuche, una pegatina, un taza de moda... Puede hacerse coincidir la entrega de premios con el final de la semana. Los alumno/as que no hayan alcanzado su premio, podrán acumular sus puntos para canjearlos en la siguiente semana. Lo importante es que pierdan la motivación.
- 4) Dar los premios o reforzadores en los plazos acordados a quienes consiguen las metas marcadas. A partir de ese momento, los niños/as pueden volver a ganarlos. Los que todavía no han alcanzado el número suficiente guardan sus puntos a la espera de conseguir más y alcanzar el premio los días siguientes. Pueden establecerse tiempos más cortos (diarios) según las necesidades y el perfil del alumnado.
- 5) Finalmente debemos poner en marcha el procedimiento en base a los objetivos y reglas que hemos establecido. Es importante que su aplicación sea lo más simple posible y que todos los alumnos/as tengan claras las normas de funcionamiento sin contradicciones. Es muy probable que las cosas no funcionen del todo bien los primeros días y/o semanas de la implantación del sistema. Debemos de ser constantes en su aplicación



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

para empezar a obtener resultados positivos y que los niños/as se convenzan de que es un sistema con el que pueden obtener beneficios extra.

A partir de su puesta en marcha, debemos estar abiertos a la posibilidad de introducir variaciones o modificaciones según alcancemos o no los objetivos. Suele suceder que los reforzadores pueden perder interés si siempre son los mismos y, en gran medida, el éxito va a depender de la creatividad y recursos de que disponga el profesional que la aplique. Otro problema con el que nos podemos encontrar es que algunos niños/as se frustren de entrada al no conseguir el premio como otros y se desmotiven. Por todo ello, la Economía de Fichas debe plantearse como un sistema abierto y susceptible de introducir variaciones o modificaciones sobre la marcha si se consideran necesarias.

Por último es importante apuntar que con esta técnica no se pretende enseñar al grupo al grupo a funcionar siempre a base de premios sino de darle, en un momento dado, motivos para iniciar un cambio en sus conductas o motivaciones. Lo que se espera en el futuro es que las conductas adecuadas se mantengan no por los premios sino por lo que llamamos "reforzadores naturales". Por ejemplo, un niño/a puede empezar a no efectuar determinadas conductas conflictivas por ganarse el premio, pero este cambio de comportamiento puede hacer que funcione mejor con sus amistades y esto convertirse a medio plazo en un reforzador más potente que el premio inicial. Las conductas pasan a ser controladas por las consecuencias positivas que se generan en su entorno.

## **2.4. Asambleas colectivas para solucionar conflictos.**

Además de los métodos anteriores, una técnica que también podemos utilizar a la hora de solucionar conflictos en el aula son las asambleas colectivas. Esta metodología implica el haber trabajado previamente tanto el Role-Playing como la Asertividad en el aula.

El objetivo principal de las asambleas colectivas será el responsabilizar al alumnado de identificar en el propio grupo comportamientos conflictivos y darles entre todos una solución.

### **2.4.1. ¿Cómo se llevarán a cabo?**

La forma de llevar a cabo estas asambleas será establecida por los propios docentes que la pongan en práctica. Las asambleas podrán realizarse por ejemplo:

- Seguidamente a un conflicto, interrumpiendo unos minutos las enseñanzas que se estuviesen desarrollando en ese momento.
- Al final de la jornada escolar diaria.
- Una vez a la semana. Durante las tutorías.

Si optamos por alguna de las dos últimas opciones, se deberá elaborar un listado en el que se recojan todas las incidencias que se hayan producido, bien durante el día, bien durante la semana. Podría, por ejemplo, crearse una agenda de comportamiento del aula en la que se recogieran por día los conflictos que han tenido lugar y que, podrían contener los siguientes ítems:



ISSN 1988-6047      DEP. LEGAL: GR 2922/2007      Nº 40 – MARZO DE 2011

- Fecha del suceso:
- Alumnos/as implicados:
- Sucesos ocurridos:
- Responsable/s del suceso:
- Afectados en el suceso:
- Medidas a tomar:
- Firma de los implicados que estén de acuerdo el desarrollo del proceso:
- Firma de los implicados que estén en contra del desarrollo del proceso:

Igualmente, se podría crear una agenda de comportamientos positivos, en la que se anotasen los comportamientos del alumnado que merecieran algún tipo de reconocimiento, para así contemplar, no sólo los comportamientos negativos sino también los positivos.

#### **2.4.2. Metodología a seguir.**

Las asambleas de llevarán a cabo de la siguiente forma:

1. Los alumnos/as comunicarán al maestro/a que se ha producido un conflicto que requiere asamblea en el caso de elegir la opción de asamblea inmediata o bien, llegada la hora de la asamblea (al final de la jornada o una vez a la semana) el docente tomará la agenda de sucesos para comenzar a analizar los conflictos que se han ido produciendo.
2. Los alumnos/as implicados, mediante Role-Playing, volverán a representar el conflicto que se ha producido. También, puede ser representado por testigos si es que algún alumno/a implicado no quiere participar.
3. Entre toda la clase, se irán rellenando los ítems de la ficha de la agenda. Mediante diálogo y utilizando comportamientos asertivos, se debatirá sobre quién inició el conflicto, si hay algún culpable, si hay alguna víctima, cómo se podría solucionar, cómo se debería de haber actuado, qué medidas se deben tomar...
4. Por último, los implicados firmarán si están de acuerdo o no con todo el proceso y con las medidas que se han tomado.

Mediante este tipo de asambleas colectivas, conseguiremos que poco a poco los alumnos/as adquieran estrategias para solucionar conflictos de manera asertiva, responsable y autónoma e incluso adquirirán competencias para evitar que se produzcan.

## **4. CONCLUSIÓN**

La violencia escolar es algo que, como docentes, somos responsables de erradicar. A lo largo de este artículo hemos visto algunas estrategias que podemos poner en práctica con el alumnado para solucionar conflictos en el aula y dotarles, al mismo tiempo, de competencias para ellos mismos lleguen a solucionar sus propios conflictos, tanto escolares como sociales, e incluso adquieran la capacidad de evitarlos.





ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 40 – MARZO DE 2011

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Gabino, A. (2006). *Manual de técnicas de terapia de conducta*. Barcelona: Martínez Roca.
- Gil Martínez, R. (1997). *Manual para tutorías y departamentos de orientación*. Madrid: Escuela Española.

## Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Celia M<sup>a</sup> Ruiz Ahumada
- Centro, localidad, provincia: San Fernando (Cádiz)
- E-mail: [celiaruizahumad@hotmail.com](mailto:celiaruizahumad@hotmail.com)