



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

“COMO TRABAJAR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA”

AUTORÍA JAVIER MÁRQUEZ CABEZA
TEMÁTICA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA
ETAPA EDUCACIÓN PRIMARIA

1. RESUMEN.

Con este artículo pretendemos sentar las bases para un trabajo serio y responsable de la resolución de conflictos en el ámbito educativo. Desarrollaremos una metodología basada en un método socio-afectivo y también especificaremos técnicas específicas de trabajo. Terminaremos con ejemplos de situaciones más habituales que nos podemos encontrar en el aula, junto con unos recursos que nos serán de gran ayuda en nuestra vida diaria en el centro escolar.

2. PALABRAS CLAVE.

Método socio-afectivo
Resolución de conflictos
Técnicas
Recursos
Aprendizaje funcional
Dialogo

3. CONTENIDO

El método con el que trabajaremos la resolución de conflictos se llama método socio-afectivo. Ya que va unir estos dos aspectos como ejes vertebradores de la dinámica de trabajo. Podemos distinguir varias fases:

1. Sentir mediante la experimentación vivenciada en un juego, una dinámica o una situación de la vida real.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

2. Reflexionar sobre las vivencias experimentadas: después de cada juego, dedicaremos un tiempo a reflexionar sobre la actividad y su relación con nuestra vida real.
3. Actuar: el proceso educativo termina exitosamente cuando las personas participantes llevan a la vida práctica su nuevo aprendizaje. Tras la reflexión, dedicaremos parte del tiempo a llevar a la práctica los valores de conducta que acabamos de analizar.

OBJETIVOS

Indica que queremos conseguir con las distintas actividades. Los objetivos específicos indican que habilidad o habilidades se experimentan a través de la dinámica. Es importante dirigir la atención del grupo hacia estos objetivos y asegurarnos que pueden conseguirse con cada dinámica.

PRESENTACIÓN DE LA DINÁMICA

Cuando sea posible, intentaremos explicar una por una las normas a la vez que iremos demostrando su desarrollo con un ejemplo. Puede ser conveniente hacer un ejemplo de la actividad antes de llevarla a la práctica.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el desarrollo de las actividades estaremos pendientes de que se vayan consiguiendo los objetivos previstos. Cuando comprobemos que esto no sucede, pararemos la actividad, reflexionaremos conjuntamente y decidiremos si se puede retomar o conviene trabajar los mismos objetivos con otra dinámica más fácil.

A veces necesitaremos alguna persona voluntaria para dar un ejemplo o para iniciar una variación difícil. Si lo que pretendemos es fácil, no convendrá pedir voluntarios porque se ofrecerán muchos y tendremos que elegir. En estos casos, es conveniente decidir al azar y seguir un orden consecutivo en las siguientes elecciones, fomentando la participación de todos los alumnos.

Cuando lo que pidamos sea más complicado, por ejemplo, exponer algo personal delante de todo el grupo, entonces si deberemos explicar la dificultad e incidir en la voluntariedad. Después de que salga alguien, se irán animando más personas.

REFLEXIÓN

Es la segunda fase del método socio-afectivo. Lo tendremos en cuenta de forma continuada y, muy especialmente, lo llevaremos a cabo después de cada actividad realizada. El instrumento básico para la reflexión es la pregunta.

En primer lugar, encauzaremos la reflexión mediante preguntas abiertas: ¿tenéis algún comentario? ¿Qué os parece? ¿Cómo os habéis sentido? etc...



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

Después preguntaremos sobre los objetivos generales y específicos de la actividad: ¿Que dificultades habéis sentido? ¿Qué inconvenientes?....

A continuación, haremos preguntas que relacionen la actividad dinámica, sus vivencias y conclusiones con otras vivencias de la vida real de las personas participantes.

Al realizar las preguntas, no se trata de evaluar los conocimientos de los participantes, sino de que se puedan expresar sus experiencias, sentimientos, alegrías etc....

La profesora o profesor tendrá la máxima delicadeza a la hora de respetar lo que digan los alumnos, reconduciendo con mucho cariño todas las expresiones aportadas por ellos hacia los valores de la convivencia.

COMPROMISO

Basándonos en las reflexiones, podemos llegar a alguna conclusión práctica para nuestra vida.

Hablaremos de dos formas de realizar el compromiso. Primero, les preguntaremos a los alumnos que compromiso o compromisos les gustaría tomar y elegimos uno entre todos. Esta sería la situación ideal. Segundo, en caso de que no se les ocurra algo concreto, les haremos sugerencias.

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Al finalizar cada sesión, realizaremos una visión general de lo que hemos trabajado, recordaremos los compromisos adquiridos y pediremos comentarios acerca de cómo han visto su trabajo y el nuestro. Al comenzar la siguiente sesión, haremos un repaso recordando lo que trabajamos en la sesión anterior, fijándonos no solamente en las actividades, sino también en el sentido de los objetivos que pretendíamos. Recordaremos los compromisos adquiridos, su cumplimiento o incumplimiento, las dificultades para llevarlos a cabo, la forma de superar esas dificultades y que hemos aprendido con los compromisos.

ALGUNAS TECNICAS ESPECÍFICAS

Para trabajar en clase todas las habilidades expuestas anteriormente, haremos actividades con objetivos específicos. A continuación describiremos algunas técnicas concretas:

a) Juegos cooperativos

En ellos, la colaboración entre las personas participantes es un elemento esencial. En ellos nadie pierde y no hay premios ni castigos. Todas las personas juegan sin competir. Sirven para experimentar las ventajas, los obstáculos y las dificultades del trabajo común y desarrollar la capacidad de compartir, coordinarse, colaborar, etc. Utilizan el máximo de elementos para que todos tengan posibilidades de participar.

b) Dinámicas de grupo



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

Son actividades lúdicas cuyo objetivo no es divertirse, sino experimentar diferentes reacciones ante situaciones. Tienen normas abiertas.

Para trabajar las habilidades de manejo de conflictos es conveniente, en primer lugar, emplear ejemplos distantes a nuestra situación personal; después pasaremos a trabajar con ejemplos reales de los niños con los que estamos, enfocando el ejercicio al objetivo específico que estamos estudiando en un día concreto.

c) Dinámicas generales y específicas

- **Dinámicas generales.** Son actividades que sirven para ayudarnos a reflexionar sobre aspectos generales de los conflictos. Se pueden utilizar como iniciación, al comienzo de un periodo lectivo o al final, como repaso y profundización.
- **Dinámicas específicas.** Sus objetivos son experimentar, observar, poner en práctica y desarrollar una habilidad concreta que nos sirva para afrontar conflictos reales en los que se necesita esa habilidad como parte del proceso de regulación de conflictos.

d) La técnica de la pausa. En el desarrollo de alguna actividad, pedimos a los participantes que se queden quietos como estatuas, entonces analizamos como se va desarrollando la acción que va sucediendo, como nos sentimos...Esta técnica se puede utilizar con representaciones y juegos.

e) Teatralizaciones improvisadas. Las personas participantes asumen un papel en una situación previamente establecida. Sirve para que, vivencien una situación y analicen, posteriormente, las sensaciones que les produce. De este modo, desarrollaran la empatía, es decir, se pondrán en el lugar de otra persona.

La dinámica es la siguiente: se sortean los papeles a representar de tal forma que cada persona tendrá un personaje concreto. Una vez asignados los personajes, cada persona dispondrá de varios minutos para centrarse en el que le ha tocado para buscar la manera de teatralizar la postura de su personaje en cuestión.

f) Teatralizar otro personaje. Cuando hay un conflicto, es muy importante conocer los sentimientos y las ideas de la otra persona. Lo podemos conseguir mediante las diferentes habilidades de escucha. También, a través de dramatizaciones o **juegos de rol**, podemos representar el mismo conflicto dos veces asumiendo un papel distinto en cada caso para acercarnos más a la visión de los dos personajes enfrentados. En esta actividad, no hay que fijarse tanto en la solución a los conflictos, como en intentar comprender a las otras personas.

g) Teatro. El teatro es una excelente manera de transmitir modelos y valores a los alumnos, ya que al mismo tiempo que disfrutan viendo la representación, reciben ideas, sensaciones y modelos de comportamiento a través de lo que viven los personajes en el escenario. Es por tanto, una técnica ideal para desarrollar todas las habilidades necesarias para la resolución de conflictos.

h) Teatro leído. Es una técnica más espontánea que el teatro. Se trata de leer un relato o un cuento corto en forma teatral y, a continuación, pedir voluntarios en el grupo para representarlo. Repartiremos los personajes para construir paso a paso una escenificación del relato previamente



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

leído. El resto de alumnos observan y, después, entre todos comentaremos lo ocurrido empleando la técnica de la reflexión.

i) Literatura infantil. Los cuentos se presentan como una buena ocasión para encontrar situaciones conflictivas. Elegimos uno y lo leemos en clase, parando justo antes de que se resuelva el conflicto. Dividiremos la clase en grupos pequeños y les pediremos que busquen soluciones. A continuación, los grupos realizarán una puesta en común. Finalmente, se leerá la historia tal como esta redactada en el libro y se pregunta a los niños: ¿Qué os parecen las diferentes soluciones?.

j) Videos o películas. Es interesante ver películas o videos con el fin de hacer video foro, con una técnica similar a la descrita para el teatro.

k) Técnicas alternativas de debate. La reflexión en las dinámicas puede hacerse con las preguntas propuestas en el apartado de reflexión, o bien con algunas técnicas de debate:

- **Barómetro de valores.** La persona que facilita la actividad selecciona cuatro fases sobre el tema que se está trabajando. Todas las personas se quedan de pie en medio de una amplia sala sin sillas ni mesas, excepto la facilitadora, que se coloca en el medio de la pared más larga.

La dinámica es la siguiente: cuando la facilitadora enuncie una de las fases, el resto de las personas se colocarán en el campo que queda a su derecha si están de acuerdo con la frase, o a su izquierda si están en desacuerdo. A continuación, el grupo minoritario expone las razones de su opinión y, después, el mayoritario, para así debatir el contenido de la frase.

- **Lluvia de ideas.** Se elige un tema y todos los miembros del grupo aportan las ideas que se les ocurran sobre el sin juzgarlas ni debatirlas. Se permiten frases, comentarios y propuestas de pocas palabras, que se irán escribiendo en una columna sobre un gran panel o encerado. Finalizada esta fase, se pasará a analizar detenidamente cada una de las ideas aportadas.

Y TODO ESTO, ¿PARA QUE SIRVE?

Todo lo que hemos visto hasta ahora, ¿me va a ayudar a resolver los conflictos?.

Hemos pretendido dar soluciones a los problemas, puesto que cada caso es diferente, cada situación distinta. Si estudiamos a fondo lo leído, conseguiremos tener una visión amplia y general de cómo se trabajan los conflictos, algo muy necesario para una persona educadora.

Algunas situaciones habituales

-Con frecuencia, los alumnos se encuentran inquietos porque les insultan o les ponen moteles. Podemos enseñarles a ver lo positivo de los compañeros y a desarrollar la autoestima.

-En otras ocasiones, algunos alumnos dejan a un compañero marginado porque es algo diferente; no se le permite jugar con nadie. En estos casos, se pueden hacer ejercicios en los que se mezclen para jugar o estudiar buscando la riqueza de la variedad.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

-A veces hay peleas verbales o físicas bien porque se tropiezan o porque están enojados. Otras veces, se pegan porque están enfrentados, porque están nerviosos o porque están contentos y no saben manifestarlo de otra forma (puede ser una broma). Haremos ejercicios para liberar energía sin hacer daño a nadie, o dinámicas en el contacto físico se hace de manera positiva y agradable. Buscaremos bromas y chistes que no dañen a nadie.

-Puede haber un alumno que es muy creativo, tiene mucha iniciativa, es algo egoísta. En otros casos, es un líder al que le gusta decir a los demás lo que tienen que hacer. Podemos entonces trabajar el compañerismo, la escucha activa, el respeto a las ideas de los demás y la toma de decisiones por consenso.

-Se pueden plantear conflictos de carácter sexista. A algunas niñas no les dejan jugar con los niños, no les permiten jugar al fútbol o no les dejan el balón. O al revés: algunos niños son objetos de burla porque saltan a la goma o a la comba con las niñas.

-Pueden surgir conflictos relacionados con el cuerpo. Se insultan por su aspecto o se bajan el pantalón el chándal, persiguen a las niñas para darle un beso, le levantan la falda...etc. Son conflictos que en si no tienen demasiada importancia, pero que en un ámbito educativo conviene tratarlos y reflexionar sobre ellos para aprender a ser respetuosos con quienes nos rodean.

-Podría darse el caso de que algunos niños se queden con cosas que no son suyas. Otras veces las pierden y culpan a alguien, se gastan bromas escondiendo cosas... Es algo que es preciso hablar con ellos para que sean conscientes de las complicaciones que pueden traer esos comportamientos.

-Por otra parte, también resulta conveniente hablar del buen uso del material, del cuidado de las mesas, las sillas, las paredes... Hay que enseñar la posibilidad de compartir nuestras cosas y la importancia de cuidar lo que nos prestan, así como de ser agradecidos.

-Los niños además, tienen conflictos internos muy personales: pueden tener miedos, estar nervioso por algo que sucedió, desconfiar o estar cansados... o grandes preocupaciones derivadas de diversos acontecimientos, por ejemplo, la muerte del animal que cuidaban en casa o la de un familiar cercano, o la separación de una persona de la familia.

-Y, por el contrario, también tienen situaciones positivas que son importante reforzar: alegría de vivir, de jugar, de tener amigos, de conseguir logros, de estar bien en la familia, de divertirse de una manera diferente, de tener una hermanita, etc.

-Hay que tener en cuenta que a veces les cuesta estudiar porque están cansados o nerviosos, porque han dormido mal o están enfermos, o tal vez no les interesa lo que estudiamos porque no se lo presentamos con suficiente motivación.

-En otras ocasiones hablan mucho, incluso llegan a gritar en el aula. Podemos pedir silencio moderadamente (cantando o con un gesto que rompa la monotonía), interrumpir la rutina con una corta actividad que les atraiga mucho, inventar algo especial para pedir turno de palabra.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

-Para quienes terminan pronto sus tareas, hay que tener prevista otra actividad complementaria, mientras que habremos de prever una ayuda suplementaria para quienes tardan en terminar, mejor por las mañanas.

ALGUNOS RECURSOS PARA LA VIDA DIARIA

Parece muy conveniente dedicar un tiempo a la semana para algo similar a lo que se entiende por tutoría: en ese rato, se pueden estudiar temas generales de convivencia y hacer asamblea del grupo para que se expresen.

Algo típico de la asamblea es redactar las normas mas adecuadas para una mejor convivencia, actividad que no debe faltar al comienzo de cada curso. También se pueden repartir algunas responsabilidades para el mejor funcionamiento del grupo.

Es frecuente encontrar aulas en las que hay un rincón para pensar con una mesa y unas sillas: quien quiere pensar tranquilamente, se sienta allí, sin libros y solo para pensar en silencio. Es habitual acudir a este rincón cuando se tiene un problema o conflicto. Y, como ya sabemos, siempre que sea posible hay que trabajar todos estos temas con las familias, pues su influencia en la educación es decisiva.

¿Y QUE OCURRE CUANDO NO CONSEGUIMOS NADA?

A veces es complicado conseguir resultados positivos de manera visible. Procuraremos poner algún remedio temporal no violento, en busca de unas circunstancias más favorables. No es difícil que en alguna ocasión tengamos la tentación o la debilidad de emplear la violencia para resolver el conflicto. Si sucede eso, debemos analizarnos muy cuidadosamente y prepararnos para que no vuelva a pasar, porque realmente, lejos de solucionar conflictos los va a agudizar.

El uso del castigo como forma de resolver conflictos tiene sus inconvenientes: debe ser el último recurso ya que provoca reacciones emocionales de ansiedad, miedo, resentimiento, desobediencia, violencia rebeldía... Generalmente, lo aplicamos con personas que no tienen madurez suficiente como para darse cuenta de la importancia de ciertas conductas.

Debe emplearse solamente en situaciones perjudiciales para otras personas (agresiones físicas desmesuradas y sistemáticas) o para ella misma (escaparse y cruzar la calle sin mirar...). Para que sea eficaz, el castigo debe ser inmediato: tiene que quedar claro a que se debe el castigo, el cual habrá de ser intenso y corto.

Si se utiliza con frecuencia, origina inseguridad y mal concepto de uno mismo. En todo caso, debemos buscar un momento de serenidad para explicar a la persona los mecanismos de nuestra reacción.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 13 – DICIEMBRE DE 2008

4. CONCLUSIÓN.

A través de este artículo hemos comprobado que la resolución de conflictos debe trabajarse de manera seria y con aspectos que sean significativos para la vida del niño. Si trabajamos con una metodología correcta y en estas edades tempranas, conseguiremos que cuando pasen a cursos superiores (secundaria, bachillerato...) los conflictos que se den en el colegio no sean tan graves como lo son en la actualidad. Con interés, entrega y grandes dosis de paciencia podemos llegar a controlar estas situaciones que son algo habituales en nuestra vida como docentes

5. BIBLIOGRAFÍA.

- *Gordon, T. (1989). *Maestras eficaz y técnicamente preparadas*. México: Diana.
- *Judson, S (1986). *Aprendiendo a resolver conflictos*. Madrid: Catarata.
- *Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Nancea.

Autoría

- JAVIER MÁRQUEZ CABEZA
- EL PUERTO DE SANTA MARIA, CADIZ
- javiby@hotmail.com