



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

## “LOS CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN PRIMARIA. ¿CÓMO PODEMOS RESOLVERLOS?”

AUTORÍA <b>ALICIA RUIZ MATEO</b>
TEMÁTICA <b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA</b>
ETAPA <b>EDUCACIÓN PRIMARIA</b>

### Resumen

Para desarrollar este artículo comenzaré abordando aquellos aspectos más generales sobre los conflictos como por ejemplo: Qué son los conflictos, qué tipos existen, cual es su estructura, etc., para posteriormente centrarme más en el ámbito educativo. De tal manera que finalizaré el artículo con una propuesta práctica en la que se propongan distintas actividades para llevar a cabo en el aula para resolver los posibles conflictos que puedan surgir dentro de ésta.

### Palabras clave

Conflicto

Educación

Resolución de conflictos

Consecuencias

Causas

Aula

### 1. INTRODUCCIÓN

Si pensamos por unos segundos en el término conflicto y lo que significa para nosotros, seguramente obtendríamos una connotación negativa, hablaríamos de hostilidad, problema, lucha, rivalidad, deterioros, estorbo, dificultad para crear y desarrollar nuestro bienestar social, familiar y personal: por lo tanto, sería un elemento a asumir, omitir, eliminar, rechazar y evitar.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

Pero siempre en todas las culturas, a lo largo de los siglos, en todos los ámbitos de nuestra vida, han existido los conflictos, éstos forman y formarán constantemente, parte de nosotros, están presentes en todas las relaciones humanas: los conflictos no son evitables, lo que sí podemos evitar es que lleguen a producir unos efectos o consecuencias negativas para cada individuo o para el colectivo en general. Para ello, si aprendemos a aprovecharlos, si abordamos los conflictos correctamente, no a través de la violencia, sino de la escucha, el diálogo, el respeto mutuo, la negociación, es decir, de todas aquellas acciones encaminadas a luchar contra el conflicto y no contra la persona, lograremos un resultado positivo de los mismos, y un crecimiento y enriquecimiento personal.

El conflicto, como proceso que es, tiene un desarrollo, una evolución y un desenlace; como acabamos de ver, son fenómenos naturales, no son malos en sí mismos, no son positivos ni negativos, todo depende de la manera de afrontarlos, formando parte de la vida de todos nosotros, surgen en todas las personas y relaciones sean ordenados o desordenadas. A través de ellos, si los tratamos correctamente, logramos aprender, avanzar y desarrollarnos, ya que los conflictos son necesarios para generar cambios, puesto que están relacionados con dichos cambios, que serán más o menos duraderos dependiendo de las características de cada individuo, de sus motivaciones, respuestas, deseos, necesidades, etc.

Expresado de otra manera, todos los conflictos pueden tener consecuencias positivas o negativas para las personas; pueden ser destructivos para cada individuo y para sus relaciones presentes y futuras o, por otro lado, pueden generar un gran cúmulo de oportunidades que fomentarán y desarrollarán en la evolución personal de cada uno de nosotros. Todo dependerá de cómo los manejemos, de cómo los afrontemos y abordemos.

## 2. ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

Pero, ¿qué es verdaderamente un conflicto? Existen multitud de formas y maneras de referirse al término conflicto, al igual que existe una gran cantidad de definiciones del mismo pero todas poseen los siguientes puntos en común:

- Pelea, lucha.
- Obstáculos.
- Intereses, deseos.
- Partes.
- Frustración.
- Creencias, necesidades.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

- Diferencias.
- Sentimientos, etc.

Así podemos decir que el conflicto surge cuando individuos o grupos de personas relacionadas entre sí aprecian que sus metas y objetivos son diferentes u opuestos. Un conflicto es una confrontación entre dos o más sujetos cuyas ideas, necesidades, opiniones, deseos... no son compatibles o son percibidos como incompatibles. Por ello, en todos los conflictos tienen un papel fundamental las emociones, los sentimientos, las experiencias pasadas y, la relación entre los miembros que hacen que persista el conflicto, ya que esta relación puede deteriorarse, romperse o afianzarse.

Se da un conflicto cuando un sujeto encuentra en el comportamiento de los otros una barrera u obstáculo que le impide o dificulta el logro de sus propios objetivos. Este conflicto es de esperar, ya que todos nosotros poseemos experiencias personales únicas y, por tanto, diferentes, lo que genera deseos, opiniones y necesidades distintas. No es de extrañar que existan comportamientos propios, y por tanto, discusiones, debates...

Cuando hablamos de conflicto podemos hacer referencia a toda acción en la que uno/s miembro/s del grupo discuten y pelean con otros por el logro de un/os objetivo/s. Esta disputa produce desequilibrio, caos, lucha... entre dos partes pudiéndose originar por diversos motivos.

Los tres componentes fundamentales que hemos de distinguir en todo conflicto son:

1. **Elementos sustantivos:** Hacen referencia a los intereses, a los motivos o razones por lo que queremos conseguir algo.

A veces, aunque se tengan los mismos intereses se persiguen distintos objetivos. Por ejemplo: si dos individuos que van de acompañantes en un vehículo con un amigo de ambos, pelean porque tienen el mismo deseo de sentarse delante, puede ser que a uno de ellos el querer estar delante le interesa porque de esta manera se marea menos en el coche, y el otro, porque al sentarse al lado de su amigo puede dialogar mejor con él.

Es fundamental, para resolver los conflictos apropiadamente, el detectar y localizar los intereses de cada una de las partes implicadas en el problema, para ello debemos practicar una buena escucha, es decir:

- Centrarnos en la comunicación no verbal.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

- No emitir juicios negativos.
- No interrumpir.
- No cambiar de tema.
- Mirar a los ojos, sin mantener la mirada.
- Mantener un tono de voz adecuado.
- Nunca amenazar o criticar.
- No interrumpir ni pensar por adelantado lo que va a decir el otro.

2. **Elementos subjetivos:** Las necesidades y las creencias, percepciones, participación, etc.

3. **Elementos interactivos:** Las posiciones, es el relato de cada una de las partes implicadas en el conflicto, la comunicación de sus deseos, metas, objetivos, el entorno...

### 3. ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

Todo conflicto se encuentra compuesto por tres elementos básicos en su estructura, distribuidos de la siguiente manera:

1. **Personas:** individuos o grupos implicados en un conflicto.

Un grupo podría ser una familia, una pareja, unos amigos, una clase o compañeros de clase, un equipo, etc. Por ello, todo conflicto puede tener dos o más personas involucradas, es decir, consta de dos partes.

2. **Proceso:** es el contexto físico, el dónde, el cuándo ocurre el desarrollo de la relación y el punto en que aumentaron las tensiones.

El proceso es el transcurso, la historia del conflicto, la manera en que se desarrolla y cómo se intenta resolver, ya que muchas veces los conflictos no se construyen únicamente en un punto de partida, sino que se producen como consecuencia de la evaluación de los mismos, de cómo los intentamos resolver.

Así, el lugar que se ocupa, los factores de personalidad y la experiencia de cada individuo determinan el futuro del conflicto. Ya que todos estos factores pueden hacer que el conflicto gire hacia un lado u otro; por ejemplo: no va a evolucionar de la misma manera un mismo problema ante unas partes que sean competitivas que ante otras que sean cooperativas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

El proceso haría referencia a la cadena de acontecimientos y situaciones que han aparecido tras el nacimiento del conflicto.

3. **Problema:** nos encontramos ahora ante los intereses y necesidades de las partes en conflicto, es necesario tomar en cuenta los intereses y necesidades de cada miembro.

#### 4. CAUSAS QUE PROVOCAN LOS CONFLICTOS

Existen cuatro grandes grupos de causas que provocan la mayoría de los conflictos que se producen en los centros educativos:

- ✓ En un primer grupo se le atribuye buena parte de los conflictos de un centro a todo lo que se refiere al entorno dónde viven los alumnos y alumnas: Zonas deprimidas social y económicamente, consumo de alcohol y otras drogas, viviendas con unas condiciones lamentables, etc.
- ✓ El segundo grupo se refiere al problema de las capacidades de los alumnos y alumnas: Grupos excesivamente heterogéneos, alumnos/as con capacidades muy por encima de los demás que se aburren en clase, o sin capacidad para controlar sus emociones, etc.
- ✓ El tercer grupo se refiere a la crisis de valores en la sociedad actual: Falta de respeto hacia los mayores, falta de gratitud para hacer las cosas sin esperar nada a cambio, etc.
- ✓ Y, finalmente, el cuarto grupo se refiere a la personalidad de los alumnos y alumnas: Los desmotivados que no son capaces de vibrar ante nada que se les proponga, los chistosos que todo se lo toman a guasa, etc.

#### 5. MÉTODOS O ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ¿CÓMO SE MANEJAN LOS CONFLICTOS?

Por un lado vamos a distinguir distintas formas adecuadas de manejar los conflictos y por otra parte opciones inadecuadas. Comenzaremos por las primeras.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

Todos sabemos que es mejor prevenir que curar; respeto a los conflictos entre personas, esta afirmación también es verdadera.

Lo primero ante cualquier problema es mostrarse en calma y con tranquilidad, que no nos invada el pánico, ya que actuaríamos de forma compulsiva, poco racional e inteligente por la tensión de la disputa.

Una de las clasificaciones de resolución de conflictos más utilizada es la que exponemos a continuación:

- **Confrontación:** Voluntad de ambas partes para salir del conflicto de la mejor manera posible. Permite una orientación racional del desacuerdo y la finalización de los problemas. Ambas partes seleccionan las estrategias alternativas y más apropiadas para su solución. En este caso surgen opciones y expectativas comunes que beneficien a ambas partes. Implica la cooperación entre las partes. El compromiso o conciliación pueden ayudar en la confrontación. Por ejemplo, ante un problema: destrozo en las instalaciones del centro, se acordó colaborar conjuntamente docentes y alumnado.

- **Retirada:** Hace referencia a la actitud de retirarse sin que haya finalizado el conflicto. No se abordan los desacuerdos, lo que probablemente intensifique el entorno del conflicto. Por ejemplo: ante una discusión en los pasillos, no intervengo, no me intereso, evito la situación.

Esta técnica se suele emplear cuando queremos ganar tiempo para profundizar más en el problema, o cuando observamos que una de las partes o ambas necesitan calmarse.

- **Conciliación:** Se le da importancia a aspectos de “acuerdo” que existen en ambas partes, al mismo tiempo que se le resta relevancia a las zonas de diferencia. Por ejemplo, me parece bien lo que propones.

- **Compromiso:** Propósito de seguir intentando solucionar el conflicto a través de discusión, el trato y la búsqueda de remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema. Por ejemplo, decimos a los niños: si dejáis el aula totalmente recogida mañana vamos a los ordenadores; aquí las dos partes salen ganando.

Por otra parte, podemos distinguir algunas opciones inadecuadas para manejar los conflictos como son:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

- Atacar a la persona.
- Dificultar la comunicación.
- Negar el conflicto o desplazarlo hacia otros individuos.
- Exagerar el conflicto, dramatizando el problema.
- Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal.
- Buscar siempre un culpable,
- No comunicar correctamente.
- Etc.

## 6. LAS FUENTES DEL CONFLICTO

Podemos señalar algunos comportamientos que son fuente de conflictos:

- **Distraer, hacer bromas.** Si una persona considera importante un mensaje y la otra parte bromea sobre éste, provoca en el primero un sentimiento de rechazo, silencio...
- **Ridiculizar, avergonzar.** Lo que reduce la autoestima y fomenta la dependencia de las personas hacia otra, a través de la destrucción de su propia personalidad.
- **Juzgar, criticar.** Provoca que el individuo se sienta incómodo, inferior, incompetente.
- **Amenazar.** La otra parte obedecerá y acatará las órdenes pero movida por el miedo y el pánico.
- **Ordenar, dirigir, mandar.** Todo esto produce en los demás sentimientos y reacciones negativas como desconfianza, desobediencia, resistencia...

## 7. TIPOS DE CONFLICTO

Para Defensor (2000) y Martín, Rodríguez y Marchesi (2003), existen seis tipos de conflictos en las aulas:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 14 ENERO DE 2009

1. La **disrupción**. El ruido continuado dentro del aula, risas, carcajadas, interrupciones continuas, retar al profesorado... son distintas maneras de disrupción en el aula. Es difícil llegar a un acuerdo sobre el grado de gravedad de este conflicto o si hay o no disrupción, ya que todo depende de la percepción que se tenga de los actos. Es decir, una misma conducta no es percibida de la misma manera por docentes que por estudiantes.

Muchos autores relacionan este tipo de conflicto con el fracaso escolar, ya que las interrupciones reiteradas conllevan una pérdida de tiempo que obstaculiza y entorpece el ritmo de un buen aprendizaje. Pero no sólo esto, sino también supone un deterioro en las relaciones entre el profesorado, el alumnado y ambos, generando absentismo escolar o indiferencia hacia la escuela, docentes y compañeros o compañeras.

2. El **absentismo** debido a las malas relaciones entre el alumnado y el profesorado y a la pérdida del sentido de la labor escolar.
3. Las **agresiones de estudiantes al profesorado**, a través de faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, crear rumores, amenazar, agresión física. La frecuencia de estas agresiones suele descender cuanto más grave es la agresión. Este tipo de agresiones producen elevado grado de alarma social siendo una de las más difíciles de solucionar, sobre todo a través de la mediación. Además, en ocasiones, pueden llevar a enfrentamientos entre los miembros docentes.
4. Las **agresiones del profesorado al alumnado**. Lejos de generar un comportamiento prosocial en sus alumnos/as algunos docentes muestran una conducta totalmente inapropiada e indeseable: agresiones físicas o verbales, ridiculizar en público, insultar...
5. El **vandalismo**, hace referencia a toda conducta antisocial contra en centro escolar, como por ejemplo; robo o destrozos del material del centro, falta de cuidado del espacio y el material escolar.
6. El **maltrato entre iguales por abuso de poder**. Existen multitud de maneras de llevar a cabo acoso o abuso entre escolares: por medio de la exclusión social, la agresión física, la agresión verbal, las amenazas y, por último, el acoso sexual.

## 8. ¿CÓMO ABORDAR LOS CONFLICTOS EN EL AULA?





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

Los conflictos en el aula los debemos de tratar igual que fuera de ella, se deben de abordar, en líneas generales, de la misma manera que si fuese en otro ámbito. Por ello se debe:

- Reconocer con la mayor claridad y objetividad posible el problema y su origen.
- Clasificar qué problemas son de indisciplina y cuáles derivados de los comportamientos disruptivos.
- Debemos ubicarnos y centrarnos en los sucesos y no en los individuos.
- Antes de evaluar soluciones, debemos conocer las causas.
- Dar a conocer a las partes que nuestro objetivo se basa en los intereses de ambos.

Cualquier problema en las aulas tiene dos alternativas de presentación:

- 1) Abierta, aquí los problemas se muestran visiblemente, son abiertos. Por ejemplo: una amenaza a la otra parte, un insulto, una bofetada, etc. La ventaja de este tipo de conflictos es que nos deja ver quiénes son los protagonistas, a la vez que permite identificar la causa de la disputa.
- 2) Cerrada: No se puede detectar con tanta facilidad la causa del conflicto y los individuos que intervienen. En los conflictos cerrados, su causa se oculta tras un ambiente de tensión, tirantez y un elevado nerviosismo en todo el centro.

El gran inconveniente de estos conflictos es que, al no presentarse visiblemente el problema, no puede tratarse, y el conflicto sigue latente y aumentando, por lo que, cuando éste se declare, será de manera mucho más destructiva que en el caso anterior.

Ante un conflicto de estas características el/la docente deberá:

- Localizar todas las razones de por qué los problemas no salen a la luz.
- Involucrarse en todo momento y no mantenerse impasible.
- Tener claro que el buen diálogo es el primer paso para solucionar los conflictos.

## 9. CONSECUENCIAS DE LOS CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD ESCOLAR

Dependiendo de la forma de hacer frente a los problemas escolares, podemos obtener distintos efectos:



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 14 ENERO DE 2009

● **Positivos.**

- Fomentar en los/as alumnos/as la facultad para tomar decisiones.
- Favorecer la participación e integración del alumnado.
- Desarrollar la autoestima de los menores, para que se sientan más seguros y se muestren más confiados.
- Entender que se puede llegar a un consenso en el que todos ganamos.
- Surgen unas buenas relaciones interpersonales.
- Aumenta nuestra motivación.

● **Negativos.**

Como consecuencia de una mala gestión en la resolución de los conflictos nos podemos encontrar:

- Culpabilizar a los demás de nuestras vivencias negativas.
- Barreras en el proceso comunicativo.
- Limitaciones en las decisiones.
- Aumentar la rivalidad
- Obligación de tomar una decisión.

## 10. ACTIVIDADES PARA LLEVAR A CABO EN EL AULA

En primer lugar he de indicar que para llevar a cabo estas actividades debemos tener en cuenta:

- a. Hay que desarrollar un clima favorable de trabajo donde prime la confianza, la participación, la colaboración, la tolerancia y el respeto entre el alumnado
- b. Explicar con claridad a los niños y niñas la finalidad de cada actividad.
- c. Educar para aceptar ideas y creencias diferentes a las propias.
- d. Es primordial, si queremos lograr una cohesión del grupo, distribuir la clase en círculo o en forma de "U", cuando no se trabaje en grupos reducidos.
- e. Evaluar cada actividad una vez finalizada.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 14 ENERO DE 2009

Las actividades son las siguientes:

1. Realizar una lluvia de ideas, en voz alta, del concepto “conflicto”. El profesor o la profesora irá escribiendo en la pizarra las opiniones y todas se clasificarán en positivas o negativas.
2. Cada miembro de la clase piensa y escribe un conflicto real que haya vivido. A continuación se forman grupos de 5 participantes máximo, y se ponen de acuerdo en un conflicto real para exponerlo a la clase.
3. En grupos de cinco personas, tenemos que resolver el conflicto que se plantea a continuación. “Somos cinco miembros de una misma familia y tenemos que decidir a dónde vamos en nuestras próximas vacaciones”.
4. Leer y recortar todas las noticias en prensa que traten el tema de los conflictos, comentarlas en clase y realizar un mural sobre cartulina.
5. Cada alumno/a escribirá una cualidad positiva del compañero que se sitúa a su derecha, éste le responderá de forma adecuada cuando se lo diga.

## 11. CONCLUSIÓN

Los conflictos nos pueden proporcionar, por un lado, la oportunidad de aprender, generando un crecimiento personal de cada miembro a través del diálogo y la negociación y por otro lado, en su aspecto negativo, nos aportará rencor, rabia, odio, daño...Por ello, el problema no es el conflicto, sino la respuesta ante él.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Hernández G. y Jaramillo C. (2005). *Tratar los conflictos en la escuela: sin violencia*. Madrid: Instituto de la mujer.



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 14 ENERO DE 2009

- Iturbide B. y Muñoz B. (2007). *Educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC
  
- McKay M. y Fanning P. (2008). *Como resolver conflictos: técnicas y estrategias para superar las situaciones problemáticas con éxito*. Barcelona: Paidós.
  
- Redorta J. (2007). *Aprender a resolver conflictos*. Barcelona: Paidós.

#### Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Alicia Ruiz Mateo
- Centro, localidad, provincia: Dos Hermanas, SEVILLA
- E-mail: montefive5@hotmail.com