



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

“RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL AULA”

AUTORIA ÁNGELA MARÍA HERRERA CAPITA
TEMÁTICA EDUCACIÓN EN VALORES
ETAPA E.P.

Resumen

El presente artículo trata sobre la resolución pacífica de actitudes conflictivas y agresivas producidas en el aula. Así se analiza en primer lugar la definición del conflicto y su relación con la violencia; seguidamente se nombran sus elementos; también se exponen los tipos de conflictos, profundizando en la disrupción; y por último se proponen una serie de estrategias, por un lado para prevenirlos; y por otro para actuar en el momento en que se produce.

Palabras clave

Conflicto; violencia; disrupción.

1.- ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

El conflicto supone la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen percepciones incompatibles, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas; además juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos; y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

Además, el conflicto es inherente al ser humano, forma parte de su propia naturaleza, de su estructura básica y esencial que le permite madurar y desarrollarse como persona. En este sentido podemos afirmar que el conflicto es inevitable, a la vez que necesario en las vidas de las personas, pero lo que si se puede evitar es la manifestación de una respuesta violenta como vía de solución a los problemas que se nos plantean. Las personas pueden ser educadas para controlar su agresividad (autocontrol), para que reflexionen antes de actuar y puedan optar por otras vías alternativas que permitan gestionar el conflicto a través del diálogo y del respeto. Además, el conflicto forma parte de la convivencia humana y constituye una fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos que favorezcan una gestión positiva del mismo.



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

Por otro lado, las características que presenta el conflicto son: un carácter imprevisible, pues resulta muy difícil poder prever el momento en el que aparecerá un nuevo conflicto, la gravedad del mismo, los cambios cualitativos y los efectos traumáticos que originará el conflicto a las personas implicadas, etc; además de su carácter global, entendido como el alcance generalizado y universal que los conflictos locales están teniendo gracias a la difusión que de ellos se hace a través de los medios de comunicación; y por último resaltar que el conflicto escolar, al igual que los sucesos violentos requieren un análisis multicausal de los factores que intervienen en el origen de estos comportamientos.

Mención aparte requiere hablar de la violencia, que siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia, pues los seres humanos disponemos de comportamientos con los que poder enfrentarnos a las situaciones conflictivas sin necesidad de recurrir a la violencia.

La violencia es la forma oscura e inadecuada de enfrentarse a los conflictos, recurriendo al poder, la imposición y la anulación de los derechos del otro para conseguir salir proclamado vencedor en el enfrentamiento. La violencia no puede ser negociada, no puede establecerse acuerdos sobre el tipo de violencia que está permitida y el tipo de violencia que resultará condenada en un centro escolar, no puede justificarse cuando esta bien o mal empleada la violencia, etc. Esto es algo en donde los profesores no pueden mostrarse flexibles, pues la violencia es un fenómeno que debe ser erradicado y denunciado de inmediato.

2.- ELEMENTOS DEL CONFLICTO

En el conflicto, podemos distinguir tres clases de elementos: los elementos vinculados a las personas implicadas; también los elementos propios del proceso seguido por el conflicto; y el problema que subyace a él.

En primer lugar, nos encontramos con los elementos relativos a las personas, entre los que podemos encontrar los protagonistas, de los que habría que distinguir entre protagonistas principales y secundarios, ya que en la labor de mediación interesa tener claro si las partes son las protagonistas directas del conflicto o bien si queda alguna persona relevante para el proceso al margen.

También influye el poder, donde el mediador tiene que ser neutral en todo el proceso de la mediación, pero la neutralidad del mediador se debe entender de manera activa; además la mediación, por su propia exigencia de neutralidad, procura igualdad de oportunidades para ambas partes, con lo que restituye en parte el desequilibrio; al mismo tiempo que hace respetar las normas mínimas de comunicación entre las partes, lo que re-equilibra algo la balanza del poder; así como el hecho de que las necesidades afloran y se generen alternativas de solución compartidas re-equilibra la balanza del poder.

Asimismo, las percepciones del problema tienen un papel a destacar, ya que las partes pueden percibir que el conflicto es lo peor que les puede pasar o por el contrario no darle importancia o no haberse enterado de él.

Igualmente, las emociones y los sentimientos son muy importantes, ya que afloran en la "pre-mediación", pues es el momento del desahogo y del soltar toda la "bilis" que uno pueda llevar dentro, y



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

en el "cuéntame", de forma que cada parte pueda ser consciente de cuáles son los sentimientos de la otra, algo que también beneficia a la empatía.

Además, hay que destacar las posiciones que suponen la cubierta de los intereses y, a menudo, inhiben la comprensión del problema. Si se discute sólo sobre las posiciones de cada parte es más difícil que se produzcan acuerdos, además de que no suele beneficiar a las relaciones.

A su vez, influyen por un lado los intereses que son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, normalmente aparecen debajo de las posiciones; y por otro lado las necesidades humanas que son las que consideramos fundamentales e imprescindibles para vivir. Suelen estar detrás de los intereses. La no satisfacción adecuada de las necesidades nos puede generar frustración inquietud, temor, ira, etc.

Finalmente, encontramos los valores y los principios, las personas tienen diferentes valores. Puede ser que ni siquiera exista reflexión sobre los valores que justifican los actos, por lo que el mediador puede ayudar a hacer pensar en este sentido.

En otro lugar, se encuentran los elementos relativos al proceso, entre los que cabe destacar los siguientes subelementos:

- La dinámica del conflicto, que es la historia que ha llevado el conflicto.
- La relación y la comunicación, donde el estado de una relación va a condicionar de manera importante la posible transformación positiva de un conflicto. Por ello la mediación ha de buscar siempre una mejora en la relación, o al menos un pacto de mutuo respeto. La forma en la que se comunican las partes es también un dato muy importante en el proceso del conflicto. Si el conflicto no es entre iguales probablemente los códigos utilizados alejen y dificulten la resolución de un conflicto.

Por otro lado hay que ver quién habla a quién; no es raro que por timidez o por diferencias de poder, la comunicación verbal sea prácticamente unidireccional, que sólo hable uno, y normalmente en segunda persona.

A menudo en la comunicación se producen, además, una serie de distorsiones producto de la mala información, de rumores, de estereotipos, de prejuicios, que hay que tener en cuenta, y que en el entorno escolar pueden pesar mucho.

Mediante la mediación podemos ayudar a desmontar al menos en parte estos prejuicios y estereotipos.

- Los estilos de enfrentamiento al conflicto, entre los que existen: la competición, basada en perseguir los objetivos personales a costa de los otros, sin detenerse a pensar en los demás; la evitación, consistente en no afrontar los problemas, se evitan o posponen los conflictos, lo cual implica no tenerse en cuenta a uno mismo ni a los demás; la acomodación, que supone ceder a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios; el compromiso, que es una actitud basada en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos; la colaboración, que implica un nivel de incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común, supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes.

En tercer lugar, se encuentran los elementos relativos al problema, compuestos por el meollo: donde cada parte tiene interés por dos cosas: la sustancia y la relación. La mediación en bastantes



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

ocasiones no logrará resolver plenamente el problema planteado (la sustancia), pero sí debería en todos los casos restablecer o mejorar la relación entre las partes.

3.- TIPOS DE CONFLICTO

Según sea el meollo del problema, podemos distinguir diversos tipos de conflictos.

Así pues, en primer lugar encontramos conflictos de relación / comunicación / percepción. Es interesante recurrir a la expresión de mensajes en 1ª persona (“mensajes yo”) para abordarlos, así como el compartir información y sentimientos.

En segundo lugar, se encuentran los conflictos de intereses / necesidades. Cuando existe un problema de contenido. En este caso se deben buscar la forma de satisfacer los intereses y necesidades a través de alguna solución alternativa que supere la contraposición de las posiciones iniciales (estilo de colaboración o al menos de compromiso).

Por último encontramos los conflictos por preferencias, valores, creencias... Quizás se puedan buscar valores superiores (meta-valores) que compartan las partes, ya que no todos los valores están al mismo nivel en nuestras jerarquías.

3.1.- La Disrupción

Otro tipo de conductas conflictivas en el aula, son las denominadas conductas disruptivas, que constituyen un conglomerado de conductas inapropiadas de los alumnos que obstaculizan la marcha normal de la clase, entre ellas: la falta de cooperación, mala educación, insolencia, desobediencia, provocación, agresividad, etc.

La disrupción se puede notar en estrategias verbales o en estrategias no verbales. Además dificulta el aprendizaje y las relaciones interpersonales, causando gran estrés en el profesorado y menos en el alumnado.

La suelen producir alumnos que llaman la atención de sus compañeros o del docente y que tienen problemas de carencia de normas/afecto y/o de rendimiento académico, muy impulsivos/as, etc.

A veces se puede resumir en la existencia de uno o varios/as líderes negativos/as, a los/las que hay que “ganarse” con diálogo personal, pactos... o dejar en manos de expertos.

En lo que respecta a la actuación del profesor, la mejor opción que pueden llevar en estos casos es no mostrar sobreenfado ni confusión y responder de forma serena y asertiva a la misma.

Los expertos, aconsejan no centrarse en ella, sino plantear alternativas centrando la atención en la tarea y pedir ayuda a los especialistas para afrontar el problema.

4.- LÍNEAS DE ACTUACIÓN



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

La resolución pacífica de conflictos, es una estrategia que permite atender las acciones de agresión y violencia que se generan en el aula, entre estudiantes, equipo docente y en el entorno escolar.

Con la finalidad de reconstruir la convivencia en el aula, es recomendable adoptar las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollo y fomento del diálogo, que ha de ser un elemento posibilitador de una gestión pacífica de los conflictos escolares. A través del diálogo, el conflicto puede ser entendido como connatural a toda relación, ya que permite su gestión pacífica e inteligente. El profesorado debe tomar conciencia de las posibilidades educativas del diálogo y acabar con pedagogías tradicionales que condenaban a los alumnos al silencio.
- Gestión democrática del aula, consistente en facilitar el autogobierno de los alumnos, de forma que ellos mismos elaboren sus normas a través de procedimientos democráticos y participen en la autodirección de la vida colectiva del centro escolar colaborando en la toma de decisiones.
- Educación en valores, donde se trate de educar a los alumnos en el reconocimiento de la dignidad de toda persona, en el derecho al ejercicio de una ciudadanía en la escala donde el alumno participe en la vida pública, deliberación y participación por el interés común de una convivencia sana en el centro escolar, en definitiva se pretende que los alumnos adquieran en las escuelas los contenidos mínimos de una educación cívica.
- Propiciar el aprendizaje cooperativo, donde cada uno de ellos sólo puede alcanzar sus objetivos sí, y sólo si, los otros alcanzan los suyos; además es superador de los problemas de convivencia que se derivan de mantener en las escuelas una forma de vida competitiva e individualista.
- Autocontrol emocional, que consiste en la capacidad de los alumnos para manejar adecuadamente sus emociones e impulsos conflictivos.; éste requiere educar a los alumnos en la comprensión de las emociones de los demás, saber captar otros puntos de vista, interesarse de forma positiva por los sentimientos y emociones de los demás.
- Utilizar los mensajes en primera persona, también denominados “mensajes yo”. Pueden ser utilizados a lo largo del proceso de mediación tanto por los implicados directamente en el conflicto como por los mediadores.

Con estos mensajes, cuando algo me causa problema a mí lo cuento desde mí, de cómo me afecta lo que me hacen.

Un mensaje en primera persona completo contiene información sobre: qué situación te afecta; qué sentimiento te produce esa situación; por qué te afecta de esa manera; qué necesitas.

4.1.- Estrategias De Prevención De Conflictos

Para evitar los conflictos, se recomienda llevar a cabo las siguientes actitudes básicas:



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

- Profundizar algo en el conocimiento personal de nuestro alumnado, mediante fichas de tutoría, entrevistas con el alumnado y entrevistas con los padres.
- La conducta del profesor/a tiene que tener consistencia y predictibilidad, así el docente se va haciendo “fiable” para los alumnos/as. Importante ser sistemático/a, sobre todo al principio de curso, con las normas, evaluación diaria, plazos de entrega de trabajos, etc.
- Cuidar la justicia, la neutralidad.
- Efecto Pigmalión, en el que las expectativas y predisposición del docente hacia los alumnos/as, hace que el alumno avance. Si de los alumnos/as esperamos grandes cosas, es más probable que intenten responder a nuestras expectativas.
- El modelado del profesor/a: Importante el autocontrol, evitando altibajos, ironías, agresividad, ansiedad... Se aconseja una autoridad directiva del docente, mejor que autoritarismo.
- Cuidar el Bullying.
- Cuidar la limpieza de la clase. Una clase sucia y mal cuidada es mucho más propensa a recibir agresiones, vandalismo, etc. Se propone que decoren la clase y los pasillos para que los cuiden mejor, con sus dibujos, trabajos, fotos...
- En las primeras semanas del curso, se debe de sentar las bases de las normas básicas de comportamiento que van a regir en clase, las expectativas que tenemos de su trabajo, las demandas que se les van a exigir, y los modos de proceder que se van a ejercitar. Si las normas han sido reflexionadas, debatidas y consensuadas por todos, tendrán una fuerza moral incuestionable para los alumnos/as. Además, el alumnado se sentirá más protagonista y por ende más responsable de la convivencia y de la marcha de la clase en general, dejarán de sentir las normas como algo “extraño e impuesto” desde fuera, con lo que aumenta mucho la probabilidad de que las asuman e interioricen. Simultáneamente favorece la creación de un mejor “clima de aula”, en el que se pueden empezar a tratar más abiertamente todo tipo de problemas y situaciones y mejora el clima de trabajo en clase, pues la disciplina se convierte en un tema menos problemático y, en consecuencia, el rendimiento del grupo aumenta. También con las normas se trabajan temas transversales como la educación para la paz, la tolerancia y la convivencia, educación cívica y moral, prevención de drogodependencias, etc., de esta forma se prepara al alumnado para vivir y participar en una sociedad democrática como la nuestra; es por tanto una formación útil y muy “significativa” para su vida.

Una estrategia muy importante para prevenir los conflictos consiste en la forma de plantear las clases. Así pues, los docentes preparemos la clase con intención de interesar: por un lado en cuanto a los contenidos y por otro en cuanto a la metodología y las actividades.



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

En lo que respecta a los contenidos, hay que intentar hacerlos significativos: situarlos en el esquema general del tema, conectarlos con sus conocimientos previos, y con temas de su interés o con su realidad, mostrar su utilidad, aspectos curiosos...

Por otra parte, en cuanto a la metodología, se ha de utilizar métodos variados, preparando actividades variadas, que no queden ni demasiado lejos ni demasiado cerca de su capacidad y nivel, y que les sean comprensibles. Ha de haber cambios de ritmo que sirvan para liberar y neutralizar la energía.

Otras de las medidas que se pueden llevar a cabo son:

- Ayuda entre compañeros: Es otra forma de atender a la diversidad: el que acaba antes puede ir ayudando al compañero, usando el aprendizaje cooperativo... Para ello hay que planificar muy bien el agrupamiento de los alumnos/as. Lo ideal es hacer parejas o agrupamientos basados en la tarea, donde estén juntos alumnos de diferentes capacidades para esa tarea. Muy importante cambiar agrupamientos durante las clases y periódicamente, para que no se enquisten comportamientos, roles...
- Tener materiales y actividades para atender a la diversidad de una forma sencilla con ejercicios adicionales para los más rápidos, fichas de trabajo de menos nivel, o más prácticas, o que aborden el tema desde puntos de vista diferentes para los más "lentos", etc.
- Dar participación y responsabilidades al alumnado: hacer parejas de alumnos que han aprobado, con otros que han suspendido, instaurar sistemas de encargados. Todo esto les hace sentirse más implicados/as y previene conflictos...

4.2.- Estrategias Para Actuar Ante El Conflicto.

Existen diferentes momentos durante un conflicto y en cada uno de ellos se pueden llevar a cabo pautas para afrontarlo de la mejor manera posible.

El primer momento que nos encontramos es al principio de la clase, donde se han de llevar a cabo actuaciones como:

- Saludar, supervisar entrada.
- Ocupar un lugar central, hacer comentarios precisos, mucho contacto visual.
- Dar impresiones verbales y no verbales. Relajado/a y con confianza.
- Usar nombre propios.
- Utilizar el nosotros.

Por otra parte, se encuentra el momento del inicio de la tarea, donde se recomienda:

- Empezar con cierto vigor, frescura.



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

- Comenzar con tarea individual de mesa: dando alguna instrucción para sacar el material y centrarse ...
- Mostrar cómo los contenidos de hoy tienen algo que ver con lo que ya saben los alumnos/as y, si es posible, con algo curioso o de cierto interés para ellos/as, incluyendo variedad de actitudes y actividades.
- Clarificar la tarea con precisión. Si el trabajo es por parejas o en grupos, ayudando a distribuir la tarea entre los diferentes miembros, dando instrucciones o pautas específicas...
- Valorar las contribuciones inesperadas, incorporarlas si se puede. Regularmente poner notas, halagar, motivar, dar retroalimentación de atención individualizada cercana.
- Mantener un ritmo, intentar cambiar sin sobresaltos.
- Mantener una supervisión continua, demostrar que no se escapa nada: aconsejar, anotar, organizar, reprender, leer y escuchar lo más simultáneamente posible.

Por otra parte, se encuentran las pautas para responder en el desarrollo del conflicto. De esta forma, se recomienda de actuar de la siguiente manera:

- Ignorar en la medida de lo posible los comportamientos poco problemáticos, para no interrumpir continuamente el ritmo de la clase. Mejor volver a centrar la atención enseguida en la tarea, en lo que estamos haciendo, y/o en las normas, no en los individuos.
- En el caso en que haya que llamar al orden, se aconseja: utilizar tanto gestos no verbales y verbales; además de tener en cuenta la motivación del alumno conflictivo; no entrar en el juego de poder de los alumnos disruptivos, imponiendo la autoridad con asertividad y quedar para hablar con él/ella personalmente después de la clase; también centrarse en el líder del grupo, así el resto "entrará en razón" si el agente principal es controlado, aunque sea pactando con él/ella; igualmente conviene no olvidar al resto de la clase cuando se está atendiendo al alumno/a con mal comportamiento; al mismo tiempo, los comentarios correctores han de referirse a algún/a o algunos alumnos en concreto, ser cortos y directos, referirse a las "acciones"; a su vez, algunas veces puede funcionar la presión de grupo; así como que mientras se está corrigiendo, intentar inferir el acuerdo del individuo a medida que se hace la corrección; además es recomendable no hablar de castigos, sino de las consecuencias naturales de las acciones y evitar en lo posible el castigo colectivo de una clase o un grupo, en el caso de expulsión, buscar unas condiciones concretas y posibles para la vuelta del alumno; a su vez, ante una confrontación, hay que intentar mantener un tono de voz medio, los brazos pegados al cuerpo, una postura relajada y no señalar con el dedo; por último no negociar cuando se ha transgredido una norma, el docente ha de mostrar que se habla en serio sobre el hecho de cumplir el contrato de normas, tal y como se acordó en clase.

El último momento, se refiere al recoger y salir, donde conviene:

- Preparar y organizar el final de la clase: dejar tiempo.
- Resumir lo que se ha hecho y conectarlo con las siguientes clases.
- La salida permite unas breves palabras con aquellos/as que no hayan colaborado.



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

- Una salida tranquila con un profesor sonriente y relajado minimiza problemas y es un preludio favorable para el siguiente encuentro.

5.- BIBLIOGRAFÍA

- Cerezo Ramírez, F (1997). Conductas agresivas en la edad escolar. Aproximación teórica y metodológica. Propuesta de intervención. Madrid. Pirámide.
- Cerezo Ramírez, F. (2001). La violencia en las aulas. Madrid. Pirámide
- Escámez, J. García, R. y Sales, A. (2002). Claves educativas para escuelas no conflictivas. Barcelona. Idea Books.
- Etxeberría, F. ; Esteve, J.M. y Jordán, J.A. (2001). La escuela y la crisis social. En Ortega, P. (coord) Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- Grasa, R. (1987). Vivir el conflicto. Cuadernos de Pedagogía, 1987, nº 150, praxis, Barcelona.
- Hernández Prados, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002.
- Ortega, P.(2001). Presentación. En Ortega, P. (coord) Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- Percia, M. (1997). "Unidad en lo Grupal y Unificación del Pensamiento", en Notas para Pensar lo Grupal. Bs. As.: Lugar Editorial.
- Pérez Pérez, C. (1996). Las normas en el curriculum escolar. Técnicas para el aprendizaje de normas en el aula mediante la participación democrática. Madrid. EOS.
- Puig Rovira, J.M. (1997). Conflictos escolares: una oportunidad. Cuadernos de Pedagogía, 1997, nº 257, praxis, Barcelona.
- Uribe, M.E.; Castañeda, M.L. y Morales, M. (1999). Violencia escolar. Alborada. 1999, nº 314, pp. 18-27.
- Vázquez Gómez, G. (2001) "El conflicto y la escuela en un mundo globalizado". Addenda presentada al XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación.

Autoría



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

- Nombre y Apellidos: Ángela María Herrera Capita
- Centro, localidad, provincia: El Viso del Alcor. Sevilla
- E-MAIL: whitneyh789@hotmail.com