



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

## “CÓMO RESOLVER UN CONFLICTO”

AUTORÍA <b>CRISTINA GRANADOS BERMÚDEZ</b>
TEMÁTICA <b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>
ETAPA <b>ESO</b>

### Resumen

El motivo por el que es necesario hablar de resolución de conflictos es porque habitualmente en nuestra cultura no está asimilado el pensar en éstos en término de soluciones, sino como obstáculos. Hay una idea muy extendida de ver el conflicto como algo negativo, sin embargo debemos cambiar esta perspectiva y considerarlo como una fuente de desarrollo personal y social si se resuelve de forma pacífica.

### Palabras clave

Resolución de conflictos, actitudes ante el conflicto, indicadores de conflicto, clima de convivencia y herramientas para enfrentar los conflictos.

### EL CONFLICTO

A medida que el sujeto va creciendo se encuentran con conflictos, es decir, situaciones en las que sus intereses, necesidades, inquietudes o pensamientos entran en enfrentamiento con las normas, con los de otras personas o con la realidad. Estas situaciones van a provocar en ellos sentimientos, reacciones y formas de resolverlos muy diversos.

El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias por naturaleza o no pueden ser reconciliadas. El seguimiento de objetivos incompatibles por diferentes personas o grupos. También se define como conflicto la violencia directa, a la agresión, a lo que es la manifestación o consecuencia de conflictos mal abordados y peor resueltos. Los conflictos tienen su origen en las necesidades e intereses.

El conflicto es inherente a las relaciones humanas. En el momento que varias personas estamos interaccionando en un mismo espacio por un determinado tiempo, van a surgir conflictos. Incluso aunque se resuelva uno, si seguimos vivos e interactuando, surgirán otros. Y así es el ámbito educativo, donde muchas personas diferentes, compartimos tiempos, espacios y tareas.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

El proceso del conflicto comienza cuando las necesidades o intereses de una persona no se satisfacen, cuando las de unas personas chocan con otras, originándose un problema. Su no resolución o el no afrontarlo, acaba llevándonos a una crisis que suele ser destructiva para quienes lo viven, aunque no tendría por qué. Seguir considerando que sólo crisis es conflicto nos lleva a esperar siempre hasta esa fase para abordar los conflictos, cuando suele ser el peor momento, en el que no aparece ninguna de las condiciones que facilitan su resolución. Pero además esa idea invita a la violencia. Además significa que cuando se afronta el conflicto, se tratan las consecuencias y no se está en situación de explorar las causas. Por tanto es necesario intervenir en los comienzos del problema y procurar satisfacer necesidades e intereses sin esperar a que surjan los actos violentos.

## ACTITUDES ANTE EL CONFLICTO

Hay cinco grandes actitudes ante el conflicto. Descubrir las propias y la de los demás es un paso previo fundamental para la resolución del conflicto. Analizando la forma de actuar ante ellos podemos aprender de nuestros errores o de la actitud de los demás, para que en conflictos posteriores sepamos reaccionar a tiempo o de forma más adecuada. Así pues podemos reaccionar de las siguientes formas:

- **Competición (gano /pierdes)**

Nos encontramos en una situación en la que conseguir lo que yo quiero, haber valer mis objetivos, metas es lo más importante, no importa que para ello tenga que perjudicar a otra persona. Ese perder en ocasiones se traduce en que la otra persona sea eliminada destruida, si no literalmente, si a través de la exclusión, discriminación, menosprecio, expulsión, etc.

- **Acomodación (pierdo/ ganas)**

Se produce cuando la persona no confronta con la otra parte y por tanto ni hace valer sus necesidades, objetivos o deseos. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso pueda provocar tensión o malestar.

- **Evasión (pierdo/ pierdes)**

Ninguna de las partes obtiene beneficio por no enfrentarse a la situación conflictiva o problema al pensar que se resolverán por sí solos.

- **Cooperación (gano / ganas)**

Es el modelo al que se debe intentar encaminar el proceso educativo, donde se da importancia tanto a la consecución de objetivos como a la interacción personal a través de la negociación, el diálogo, etc.

- **Negociación**

Consiste en que las dos partes lleguen a un acuerdo para que ambas consigan algo de lo que se plantean y obtengan los dos beneficios.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

La idea fundamental que debemos extraer de las distintas actitudes que podemos desarrollar es que cuánto más importantes sean los objetivos y la relación, más importante será aprender a cooperar. Aprender que con quien tenemos un conflicto no tiene por qué ser nuestro enemigo/ a y que la mejor alternativa puede ser no competir con él/ ella sino colaborar juntos para resolverlo de la manera más satisfactoria para ambos.

Los conflictos en los jóvenes no deben evitarse sino que deben conocerse y aprender a ser resueltos de manera satisfactoria, ya que en su realidad son importantes para ellos y será algo a lo que tengan que enfrentarse durante toda su vida. No aprender a resolver conflictos puede acarrear problemas futuros como baja autoestima, frustración, aislamiento, depresión, ira, violencia... Sin embargo, aprender a resolverlos suele ayudar a aclarar ideas, a ampliar su punto de vista, a definir su personalidad, estimular la creatividad y generar vínculos y relaciones constructivas.

Resolver conflictos no es una tarea fácil y aprenderlo requiere mucho tiempo. Implica un proceso de trabajo tan importante como la solución, por lo que es primordial entender los conflictos como un proceso dinámico más que como un resultado final. Para resolver conflictos será necesario trabajar **la mediación**, pero, en muchas ocasiones, aunque hagamos una buena mediación, es difícil conseguir resultados positivos de manera visible. Pero, hay que tener en cuenta, que trabajar el conflicto en todas sus fases, aún cuando no se consiga una solución, siempre trae resultados benéficos.

Desde nuestra tarea educativa, debemos procurar las **herramientas** necesarias para que los menores se puedan enfrentar a los conflictos y generar soluciones de manera pacífica y que sean satisfactorias para todas las partes implicadas.

Los ámbitos a los que debemos prestar especial atención son:

- **Educación en valores.** Por debajo de los problemas fluyen unos mecanismos psicológicos y valores actitudinales que determinarán una salida positiva o negativa. Con frecuencia, la esencia de los problemas se encuentra en mecanismos internos como la competitividad, la falta de seguridad, autoestima y estima, el sentido de poder o dominio, el sentido del honor y orgullo, la obediencia o desobediencia... Por eso es importante potenciar valores y actitudes que faciliten la actitud positiva hacia la resolución de conflictos como la cooperación, respeto, paciencia, paz, etc.
- **Sentimiento grupal.** Un grupo trabajado, con un buen conocimiento entre los miembros, con un clima de confianza y distendido, facilitará una buena resolución de conflictos.
- **La comunicación.** Es esencial para las relaciones humanas. La capacidad para comunicarnos correctamente es muy importante para comprobar toda la información que necesitamos en los procesos para el tratamiento de los conflictos. Es fundamental para comunicar lo que nos pasa, como nos sentimos, lo que pesamos, así como comprender lo que pasa, siente y piensa el otro.
- **Empatía.** La capacidad para entender de verdad al otro, ponerse en su lugar y ser capaz de sentir lo que la otra persona siente es fundamental para resolver conflictos.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

- **Creatividad.** La búsqueda de soluciones requiere de la creatividad para encontrar formas diversas de resolver situaciones que vayan más allá de lo que siempre hacemos.
- **Inteligencia emocional.** La capacidad para conocer y controlar nuestras emociones y poder reconocerlas en el otro es muy importante para una buena resolución.

No hay que esperar a la crisis, hay que poner en marcha las imprescindibles medidas educativas que incidan directamente en las causas.

Lo fundamental será aprender a convivir con el conflicto y hacer de éste, una oportunidad de crecimiento, de mejora, así como una herramienta pedagógica, a través de la cual se dote al alumnado de habilidades y estrategias para aprender a afrontarlos de forma positiva, sin necesidad de que nadie esté presente, tanto en la escuela como en cualquier otro ámbito. Nuestra tarea no debe ser resolver, tapar, controlar, gestionar, ni mediar. Como educadores/ as debemos aprovechar los conflictos que surgen, no sólo para facilitarles que lo resuelvan ellos/ as por sí mismos, sino para que de esta forma, aprendan destrezas que les permitan resolver mejor los próximos que tengan.

#### INDICADORES DE CONFLICTO:

- Lenguaje corporal
- Desacuerdo, sin importar el asunto
- Retener información o malas noticias
- Sorpresas repentinas
- Declaraciones públicas fuertes
- Ventear los desacuerdos a través de los medios comunicativos
- Desacuerdo en los sistemas de valores
- Anhelo de poder
- Aumento en la falta de respeto
- Oposición abierta
- Falta de objetivos claros
- Falta de discusión del progreso, fracaso con relación a los objetivos, falta de evaluar los programas justamente, o del todo.
- Cambios en la forma que se han hecho las cosas
- Nociones fundamentales sobre sistemas de valores
- Defensores muy articulados en ambos bandos
- Inhabilidad para llegar a un entendimiento o consenso
- Rumores dañinos
- Amenazas de venganza
- Elecciones de concilios o comités
- Falta de comunicación



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

- Necesidad de poder y control
- Falta de un sentido de misión

#### **EL CONFLICTO ES DESTRUCTIVO CUANDO:**

- Se le da más atención que a las cosas realmente importantes
- Quebranta la moral o la auto-percepción
- Polariza la gente o los grupos, reduciendo la cooperación
- Aumenta y agudiza las diferencias
- Conduce a comportamiento irresponsable y dañino, tal como insultos, malos nombres o peleas

#### **EL CONFLICTO ES CONSTRUCTIVO CUANDO:**

- Resulta en la clarificación de problemas y asuntos importantes
- Resulta en la solución de problemas
- Involucra la gente en la solución de asuntos importantes para ellos/ as
- Conduce a una comunicación más auténtica
- Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad
- Ayuda a desarrollar más cooperación entre la gente cuando se conocen mejor
- Permite la solución de un problema latente
- Ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas

#### **CLIMA DE CONVIVENCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO**

Un clima de convivencia positivo entre quienes integran la comunidad educativa contribuye al bienestar y progreso personal y educativo del alumnado. El relacionarse resulta enriquecedor siempre y cuando se disponga de las herramientas necesarias para tratar las diferencias de manera constructiva.

Lo cierto es que no escogemos a las personas que forman parte del grupo – clase ni del centro educativo. Además cada uno de los miembros que lo conforman (alumnado, equipo educativo y familia) suelen mostrar actitudes, comportamientos que discrepan porque responden a valores, intereses o gustos diferentes. Pero ante todo debemos favorecer y crear un clima relacional basado en el respeto mutuo, rico en oportunidades para el desarrollo individual y colectivo de todas las personas.

Para ello M<sup>a</sup> Carmen Boqué Torremorell (Doctora en Pedagogía y especialista en mediación) sugiere las siguientes propuestas:

- Aprender a analizar los conflictos y valorar el rol que desempeña cada persona (Comprensión)



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

- Aprender a intervenir frente a situaciones negativas y conductas incorrectas desde la aceptación de todas las personas (Empatía)
- Aprender a actuar a tiempo (Prevención)
- Aprender a manifestar las propias opiniones (Asertividad) y a escuchar las opiniones de otras personas (Escucha activa)
- Aprender a elegir la respuesta más adecuada a cada situación (Estilo de gestión de conflictos)
- Aprender a reunir la información precisa para encontrar una salida al conflicto (Identificación de intereses)
- Aprender a enfocar los problemas acercando posiciones y sumando esfuerzos (Cooperación)
- Aprender a encontrar múltiples soluciones a los problemas (Creatividad)
- Aprender a compartir responsabilidades promoviendo la implicación individual y colectiva (Participación activa)
- Aprender a intervenir en conflictos (Reparación)
- Aprender a que las personas sean capaces de favorecer un clima de convivencia pacífico (Cultura de Paz)

#### **HERRAMIENTA PRINCIPAL PARA TRABAJAR LOS ASPECTOS MENCIONADOS:**

- ***Técnicas de visualización***

Son *juegos de resolución de conflictos*: Ofrecen la oportunidad de experimentar situaciones conflictivas, de analizar cómo se han resuelto, complicaciones surgidas... y después extrapolarlo a la vida real, se pueden llevar a la práctica a través de Rol playing: escenificando un problema, observando las actitudes o forma de resolverlo y analizando sus consecuencias. Después se abre un debate de posibles soluciones, de cómo se han comportado, de cómo pueden sentirse los miembros, etc.

- ***Tú dices / yo digo***

Cada uno de los participantes al iniciar su discurso y antes de explicar su posición debe resumir a plena satisfacción la intervención del anterior (se permiten pequeños comentarios por parte del otro para mejorar o matizar el resumen).

En el momento en que los participantes den muestras de haber tenido la oportunidad de expresar todos sus sentimientos y opiniones, y de haber sido escuchadas por el otro, se debe comenzar un proceso de negociación sin perdedores, en el que las dos partes identifiquen parte de las razones que les han llevado a ese conflicto y se pongan de acuerdo en iniciar alguna actuación para evitar que esas razones se vuelvan a producir.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

- **Estrategia de las 3 R. (resentimiento, requerimiento, reconocimiento)**

Una de las partes explica lo que le hace sentirse ofendido, molesto, resentido (debe usar los mensajes "yo", y es aconsejable comenzar manifestando una alabanza sobre el otro), la otra parte escucha sin interrumpir. Se cambian los papeles y la segunda parte explica su resentimiento.

La primera parte dice su petición, su requerimiento, lo que el otro puede hacer para evitar o disminuir el resentimiento. Se vuelven a cambiar los papeles. Es preciso evitar la reiteración continua de nuevos resentimientos no acompañados de peticiones concretas de actuación.

La primera parte explica que requerimientos de la otra parte estaría, en su caso, dispuesta a asumir (no debe poner condiciones). Se cambian los papeles. Este es el punto más importante, hay que conseguir una mínima por pequeño que sea aceptación de modificación de conducta o actuación por ambas partes.

- **Inversión de roles**

Para conflictos entre dos personas, cada una actuará durante un tiempo representando el comportamiento del otro, durante la actuación no puede haber interrupciones o comentarios, al terminar cada uno describe sus sentimientos y experiencias.

De esta forma el alumno/ a podrá vivir en su propia piel la situación que se quiere trabajar, para así tener una experiencia en primera persona que le haga entender y sentir lo que se está trabajando, de forma que se desarrollen actitudes y valores que posibiliten un cambio de actitud ante situaciones de conflicto.

## PROPUESTA PRÁCTICA

Se trabajara en horario de tutoría y en las materias en las que se considere oportuno siempre y cuando se pueda relacionar el contenido de la misma con el tema que estamos tratando. Por tanto implica la colaboración del orientador/ a del centro como dinamizador/a y asesor/ a y el resto del profesorado que imparte clase al alumnado como principal agente que trabaja, instruye y educa a este/a.

### 1. Torbellino de Ideas:

Se trata de realizar una libre disposición de ideas sobre cómo considera el alumno/ a que se puede solucionar un conflicto o problema. Los alumnos/ as participantes deben dar tantas ideas como se les ocurra. En un primer momento el alumno/ a de forma individual escribe sus ideas en un folio a continuación se recogen los papeles y un alumno/ a coordinador irá anotando todas las ideas en la



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

pizarra. No se puede rebatir a nadie ni entrar en discusiones. Toda idea es admitida. De esta forma se irá analizando las causas del problema o conflicto y la forma de solucionarlo a través de una puesta en común de opiniones.

Objetivo: potenciar la creatividad grupal. Favorecer la participación de todo el grupo de alumnos/ as, la comunicación.

## 2. Afirmaciones en Grupo:

Se trata de conocer los puntos de acuerdo y desacuerdo sobre distintos temas susceptibles de opinión. Se plantea un tema concreto (conflicto) para buscar la solución para opinar sobre él. Cada participante escribe en una tarjeta sus ideas. Posteriormente se hace una puesta en común, escribiendo en la pizarra las afirmaciones sobre las que hay acuerdo y en las que hay desacuerdo. Luego se establece un debate. ¿En qué se estriban las diferencias? ¿Cómo se actúa cuando hay diferencias o desacuerdos? ¿Se respeta la opinión de los compañeros/ as? Además será fundamental respetar el turno de palabra.

Objetivo: conocer las distintas valoraciones de los participantes de la actividad. Aprender a respetar las posturas de los demás.

## 3. El Silencio:

Se trata de un juego de roles sobre un conflicto en el aula. Se dividirá el grupo clase en tres subgrupos. El escenario es una clase. El maestro llama al alumno/ a a la pizarra para hacer un ejercicio. El alumno/ a no responde. Este alumno/ a nunca ha dado problemas.

Rol del profesor/ a: llama a este/ a 3 veces y no ha habido la mínima respuesta. Tendrá que intentar que salga bien o que le responda, ya que es una situación incómoda ante la clase.

Rol del alumno/a: la noche anterior hubo una fuerte disputa familiar en casa. La situación es muy tensa y esta triste por ello, pero no ha tenido más remedio que asistir a clase. Has oído tu nombre pero sabes que si sales a la pizarra vas a llorar. Sólo darás explicaciones si alguien sabe ser cercano, inspirarte confianza o llegar a ti.

¿Cómo se ha sentido cada participante? ¿Sabes cómo se sentía el otro/a? ¿Cuál es el conflicto? ¿Qué situaciones se ha dado? Realizar una lluvia de ideas sobre posibles situaciones a adoptar.

Objetivo: estimula la creatividad y la imaginación a la hora de resolver conflictos. Favorece la observación y la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

En definitiva, no debemos prestar tanta atención a los conflictos en sí mismos como a la forma de afrontarlos; la tarea educativa debe dirigirse a utilizar respuestas de transformación positiva del mismo.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 26 – ENERO 2010

#### 4. Me Enfrento a un Problema:

Esta actividad se trabaja a través de un roll playing, donde hay dos participantes:

Alumno/ a a): Tiene un compañero/ a en clase que a menudo a la hora del recreo le quita su desayuno, pero por miedo a enfrentarse a él se lo da sin intentar solucionar este problema que le lleva a que todos los días se quede sin su comida.

Alumno/ a b): cada día a la hora del recreo acude a su compañero/ a de clase a quitarle el bocadillo amenazándolo con pegarle al salir de clase porque el alumno/ a a) el curso anterior se río de él/ ella cuando este/ a salió a la pizarra e hizo el ridículo porque se le rompió el vaquero que llevaba y en venganza actúa así.

El grupo de alumnos/ as tras visualizar la situación expondrán al resto de compañeros/ as las posibles actitudes o situaciones que llevarían a cabo para que el ambos alumnos/ as aprendieran actuar ante dicha situación.

Tras esto habrá un intercambio de papeles por parte de los alumnos/ as participantes para que se pongan en la piel del otro de forma que analicen y se conciencien de dicha circunstancias y si es o no adecuada la forma de actuar que manifiestan. De esta forma el alumno/ a a) aprenderá a enfrentarse a un compañero/ a mediante el diálogo y exposición de razones, aprenderá a imponer sus límites y a adquirir mayor grado de seguridad en sí mismo y el alumno/ a b) sentirá la dureza de la situación y podrá darse cuenta de que no está bien actuar así, existiendo otras formas de hacerle ver lo feo que está reírse del otro/a.

Por tanto, la relevancia y necesidad de aprender a vivir juntos exige, la búsqueda de herramientas educativas que posibiliten la formación de individuos capaces de convivir, participar, comunicarse y de gestionar los conflictos democráticamente. De hecho así queda establecido en el **artículo I de la Ley Orgánica 2/2006, 3 mayo de Educación** al recoger como principio, la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. A través de la transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, así como que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación.

Desde esta perspectiva el centro docente se convierte en un espacio de convivencia susceptible de ser utilizado como un recurso de aprendizaje, de ahí que la **Orden 27 julio 2006**, que regula determinados aspectos referidos al Plan de Orientación y Acción Tutorial en los Institutos de Educación Secundaria, recoge en su **artículo 6** que la acción tutoría debe favorecer y mejorar la convivencia en el grupo, el desarrollo personal y la integración y participación del alumnado en la vida del instituto. De esta forma fomentaremos el desarrollo de la *competencia social y ciudadana*, entendida como aquella que permite vivir en sociedad, comprender la realidad social del mundo en que se vive y ejercer la ciudadanía



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 26 – ENERO 2010

democrática, tal y como recoge **artículo 6 del Decreto 231/2007, 31 julio, que establece la organización y enseñanzas correspondiente a la ESO en Andalucía**

## BIBLIOGRAFÍA

- Cascón Soriano (2001). Educar para la paz y el conflicto. Biblioteca básica del profesorado. Barcelona. Cisspraxis.
- Fernández. I, Villaoslada. E y Funes, S. (2002). *El Conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como intervención educativa*. Madrid: Catarata.
- Pujol i Pons, E; Luz González, I (2003), *Valores para la Convivencia*. Ed.: Parramón
- Revista Andalucía Educativa. N° 53. (24-30)

## Autoría

---

- Nombre y Apellidos: Cristina Granados Bermúdez
- Centro, localidad, provincia: Málaga
- E-mail: petalo1111@hotmail.com