



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

“PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA. PROPUESTAS DE TRABAJO”

AUTORÍA ALEJANDRO DÍAZ RÍOS
TEMÁTICA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA
ETAPA PRIMARIA

Resumen

Los conflictos suelen nacer de las diferencias de intereses, valores, ambiciones, esperanzas, deseos etc.... del ser humano, por los que se pueden y de hecho se dan a diario en cualquier lugar. En este artículo mostraré las diferentes facetas y posibilidades de la resolución de conflictos y un conjunto de estrategias que se deben de tomar a la hora de afrontar cualquier tipo de posible problema que más tarde o temprano surja del normal desarrollo de la vida en sociedad.

Palabras clave

- Conflicto
- Problemas
- Aula
- Emociones
- Habilidades sociales
- Soluciones
- Mediación

1. INTRODUCCIÓN.

En si los conflictos que nos podemos encontrar en el aula o fuera de ella, no suponen el principal problema, sino el modo de resolverlos, que puede suponer visto desde el lado más pesimista un final violento ya sea físico o verbal, o por otra parte un final optimista donde además de solucionarse el conflicto, se aprende de él para no volver a caer en un futuro en ese mismo problema. Esto es debido a



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

que cada ser humano responde a una manera diferente a cada conflicto por lo que siempre es conveniente el aprendizaje de todos en métodos de afrontar estos posibles problemas de la mejor manera posible.

Nuestra propia vida es un constante hervidero donde pueden darse conflictos en cualquier momento, en la familia, en la calle, el trabajo, etc... La vida es un conflicto y es inevitable no encontrarse con ellos más tarde o más temprano. La única respuesta posible a estos es tomar las riendas de ellos, y enfrentarnos a estos aprietos de la mejor manera posible, y que después de haberlos solucionado seamos capaces de sentirnos orgullosos de nosotros mismo y de la manera en que los hemos afrontado y resuelto. En el caso de los conflictos derivados en el propio centro escolar por la consecuente convivencia exige por parte de todos sus actores una revisión permanente de la apuesta de la escuela como modelo generador de espacios de participación, de diálogo, de reflexión y de construcción democrática, para minimizar los posibles conflictos que seguro surgirán.

2. FACTORES A TOMAR EN CUENTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.1 Inteligencia emocional.

Es un conjunto de condiciones emocionales las cuales son de suma importancia para obtener un éxito digno de mencionar en nuestra vida social. Incluyen una serie de capacidades que pueden variar según los diferentes autores que la han estudiado, entre las que puedo incluir: Reconocer las propias emociones, empatía, expresar sentimientos de manera correcta y adecuada, automotivación, autocontrol y como resultado final el logro de la propia felicidad.

2.2 Habilidades sociales

Son un conjunto de capacidades normalmente no innatas en el ser humano y que por lo tanto han de ser aprendidas, que son necesarias para el logro de una manera satisfactoria de una o unas determinadas tareas. Son precisas para lograr interactuar y relacionarse de manera adecuada con la sociedad que rodea al individuo. La posesión o carencia de estas habilidades supone el logro o fracaso en nuestras relaciones con los demás, en un gran porcentaje de los casos. Los componentes básicos de las habilidades sociales pueden estar basados en la conducta, en la cognición y en la fisiología de cada ser humano. Para el desarrollo de estas habilidades sociales es imprescindible la entrada en acción de la comunicación que sería el motor para poner en marcha el desarrollo de estas destrezas, ya que de un buen o mal uso de la comunicación dependerá el resultado final de la puesta en práctica de las habilidades sociales.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

3. EL ENFOQUE DEL DOCENTE EN SU ACTUACIÓN EN EL AULA TENIENDO EN CUENTA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El tutor como responsable primero del aula y su desarrollo, es quien debe en primera instancia tener un conocimiento vasto del manejo de las emociones que se va a encontrar en el aula, por eso debe de ser capaz de reconocer y aceptar las emociones tanto suyas como de sus alumnos. Debe saber ponerse en el lugar de sus alumnos para llegar a ser un ente empático y poder llegar a discernir las intenciones y estados de ánimo de los demás para una mayor comprensión global del grupo clase, y con ello lograr un rendimiento mayor, tanto académico como social y vital de éste, ya que será capaz de explotar el potencial intrínseco de los alumnos de una manera mucho más eficiente. Como responsable de aula el tutor también debe de afrontar las posibles emociones negativas que surjan en clase por lo que debe poner en práctica una serie de estrategias de afrontamiento positivo basadas en el autocontrol, diversas estrategias cognitivas y de actividad. Frente a éstas nos encontramos las de afrontamiento negativo, que no son recomendables debido a que no logran superar la situación problemática si no que por el contrario lo que hacen es alargarla o agravarla.

En lo referente a las habilidades sociales alumno y profesor mantienen una relación enmarcada por aquellas de que ambos disponen. El profesor como principal agente socializador del niño juega un papel relevante en la adquisición, desarrollo y modificación de las habilidades sociales de sus alumnos. Asimismo, el dominio de las tareas de enseñanza-aprendizaje supone una habilidad docente por parte del profesor, unas destrezas altamente relacionadas con la conducta eficaz. Tanto el nivel de competencia social del maestro como la eficiencia de sus destrezas docentes van a influir directamente en el proceso educativo. Estas habilidades sociales son entrenables y la postura actual en formación de profesores parece apuntar hacia el uso de programas basados en la adquisición de éstas, entre los que encontramos: imitación, entrenamiento, práctica, refuerzo positivo y la enseñanza de resolución de problemas. Otro punto a tomar en cuenta en este proceso es la comunicación existente entre docente y discente, ya que el acto de comunicarse es el medio por el cual se van a transmitir estas habilidades sociales, de los tres estilos comunicativos posibles se debería abogar siempre por el que más ventajas posee, en este caso el asertivo.

El tutor ya en posesión de un desarrollado conjunto de habilidades sociales y manejo de la inteligencia emocional está en posición de afrontar de manera mucho más adecuada la resolución de los posibles problemas en el aula. Los conflictos son producto natural de las relaciones sociales vividas a diaria en el centro escolar, y por lo tanto el tutor de de ser capaz de visualizarlos con rapidez para poder afrontarlos de la mejor y más rápida manera posible. El hecho de que el tutor tenga conocimientos sobre los temas anteriores es solo un paso más en todo este proceso pues es también por necesidad el que debe transmitir estos conocimientos a sus alumnos para que en conjunto el clima de clase mejor y los conflictos posibles se minimicen y se solucionen de una manera correcta en su gran mayoría, sin derivar en mayores problemas. Por lo tanto el papel del tutor es complementario con el de los propios alumnos en la vida diaria del grupo clase, el tutor actúa como mediador para favorecer este proceso en todo momento mediante el uso de diversas técnicas que lo ayudarán en este proceso.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

4. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ALUMNOS.

Muchos de nuestros alumnos, debido en su gran medida al marco social, económico y cultural en el que vivimos, tienen unas habilidades sociales deficientes y en algunos casos atrofiadas o inexistentes.

Nuestros jóvenes no tienen en muchos casos más que su horario escolar para poder aprender y/o desarrollar sus habilidades sociales debido a diferentes razones entre las que están:

- Dejades de los progenitores, delegan su responsabilidad a otros medios de socialización no adecuados; véase Tv, internet...
- La existencia de una creencia errónea de que las instituciones educativas son las únicas responsables de la socialización del niño.
- El ritmo de vida acelerado de esta sociedad que muchas veces hace “necesario” que el niño esté ocupado para no ser una responsabilidad o una carga durante la jornada laboral diaria de los progenitores, esto crea situaciones de alejamiento, falta de comunicación y a la larga un aislamiento que puede derivar en el desarrollo de conductas no deseadas, principalmente provocadas por la ausencia de unas habilidades sociales bien cimentadas, aprendidas, consolidadas y puestas en práctica.

Por todo esto y más, el tutor debe de hacerse eco de esta situación y poner de su parte para dar los apoyos necesarios tanto a sus alumnos como a los padres en el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales. Las habilidades sociales deben ser, esenciales en el ámbito escolar; debido a que los centros escolares están adquiriendo, paulatinamente, una mayor responsabilidad a la hora de ayudar a su alumnado a enfrentarse a todo un conjunto de problemas sociales y personales. Por otra parte se debe buscar una mayor implicación si cabe de los padres para con sus hijos, buscando posibles ayudas y puentes de comunicación para una mayor y mejor socialización correcta y adecuada para sus hijos.

Por lo tanto la comunidad educativa en su conjunto debe poner de su parte de manera conjunta esas ayudas y apoyos para lograr un desarrollo de las habilidades sociales en conjunto de una manera satisfactoria para evitar crear una sociedad de futuros “deficientes sociales”. Esta carencia de habilidades sociales es el caldo de cultivo idóneo para que se produzcan de una manera más frecuente y peligrosa conflictos en el aula, la falta de comunicación y entendimiento dan pie para este tipo de situaciones conflictivas y comprometidas.

Para mí el uso de las habilidades sociales en la resolución de conflictos es más que necesario, una persona que tenga dominio sobre éstas de manera correcta será capaz de afrontar los problemas que le surjan e incluso preverlos, por lo que debemos poner en las manos de los alumnos las diferentes herramientas, apoyos y estrategias para el uso correcto de las habilidades sociales y su aprendizaje,



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

así no sólo daremos la solución a un determinado problema o conflicto si no que lo prepararemos para que pueda enfrentarse a un gran abanico de ellos de manera satisfactoria.

5. ENTRENAMIENTO PROGRAMADO DE LOS ALUMNOS EN HABILIDADES SOCIALES

La competencia social y las habilidades de interacción social en infancia y adolescencia, no se trabaja ni se enseñan de forma activa, deliberada y sistemática dentro del contexto escolar de manera generalizada en estos tiempos que discurren. La escuela como transmisora de los valores dominantes de la sociedad, todavía sigue centrando su atención en los aspectos intelectuales más relacionados con el éxito académico, olvidando o relegando la enseñanza sistemática de comportamientos de bienestar interpersonal, donde podemos enmarcar las habilidades sociales. Por lo tanto desde mi punto de vista un entrenamiento programado en los alumnos para el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales es una cuestión muy válida y por otra parte necesaria.

Tanto si consideramos las habilidades sociales como innatas o dependientes del aprendizaje a través del contexto que rodea al niño, veo necesario una supervisión en los dos casos. Un aspecto tan necesario en la experiencia vital de los seres humanos no debería ser dejado al azar. Las habilidades sociales deben ser, esenciales en el ámbito escolar; debido a que los centros escolares están adquiriendo, paulatinamente, una mayor responsabilidad a la hora de ayudar a su alumnado a enfrentarse a todo un conjunto de problemas sociales y personales. Es interesante destacar que, desde hace años, múltiples investigaciones han aportado datos concluyentes acerca de la relación existente entre el rechazo por parte de los compañeros en la primera infancia y variables como el fracaso y el absentismo. Por el contrario, una adecuada competencia social en la edad escolar ha sido relacionada con un buen rendimiento académico así como con una buena adaptación social.

Las habilidades sociales si son tomadas como innatas deberían de ser guiadas en su desarrollo y encauzadas hacia unas conductas sociales deseables en un determinado contexto. En el caso de que las tomáramos como totalmente dependientes de aprendizajes posteriores, se deberían de tener en cuenta las habilidades sociales que se quieren potenciar en los alumnos según la sociedad donde se está siendo adecuado. El contexto decidirá en todo momento este conjunto de habilidades debido a que en determinados espacios éstas pueden ser consideradas correctas o erróneas según el punto de vista desde el que se vean.

6. PROPUESTAS DE ACTIVIDADES

6.1 El rechazado o el aceptado

Objetivos:

- Practicar habilidades sociales.
- Resolver conflictos que puedan producirse en el aula.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

- Fomentar un clima agradable.
- Evitar actitudes violentas en el aula.

Desarrollo:

Se pide al grupo clase que camine espontáneamente por el aula. Mientras van caminado deberán, si se aproximan, estrechase las manos como amigos, presentarse diciendo su nombre y preguntándose mutuamente ¿Qué color de pelo te gusta más? (la pregunta no es relevante y puede ser interesante cambiarla varias veces a lo largo del juego). Si los compañeros que se han saludado coinciden en la respuesta se darán otro apretón de manos muy amistoso y se despedirán amablemente, si la respuesta no es coincidente rápidamente se deben rechazar de forma muy desdeñosa sin despedirse.

Se realiza una valoración final sobre los sentimientos que se practicaron en el juego. ¿Cómo se sintieron al verse acogidos o rechazados por sus respuestas?

6.2 Problemas y halagos

Objetivos:

- Practicar habilidades sociales.
- Resolver conflictos que puedan producirse en el aula.
- Fomentar un clima agradable.
- Evitar actitudes violentas en el aula.

Desarrollo:

El alumnado se agrupa por parejas, donde uno de cada pareja le cuenta un problema personal a su compañero correspondiente. La persona que escucha tiene que empatizar con él, es decir, practicar sus habilidades sociales. Después, se intercambiarán los roles a desempeñar. Una vez termina la actividad, se propondrá en común una reflexión sobre los temas tratados por parejas. Esta dinámica con mediador, permite analizar los problemas que puedan sufrir los alumnos.

Con este mismo planteamiento podemos poner a los alumnos en la situación donde uno de ellos alague al otro y éste le responda de manera adecuada, dándole las gracias por ese comportamiento agradable, en el caso de recibir sinceros cumplidos lo ideal es aceptarlos -en vez de rechazarlos para no aparecer soberbios-, aceptando la intención, y sin necesidad de "devolver" los cumplidos de una forma automática, ni minimizar artificialmente nuestros meritos para que nos vean humildes, ni negar lo que los demás admiran como si fuera una falsa percepción. Seguidamente el alumno cambiará de comportamiento y en vez de alagar lo que hace es criticar sin sentido y sin razón a su compañero, el criticado debe saber controlar sus emociones y rechazar esas críticas sin miedo a represalias de ningún



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

tipo. Se pueden usar frases para facilitar la comunicación cuando la otra persona nos critica por ejemplo:

- ¿Qué tiene de malo....?
- ¿Qué defecto le encuentras a mi....?
- ¿Qué te molesta de mi forma....?
- Es posible que sea egoísta, pero...
- Tienes razón, pero lo haré cuando yo decida...
- Es cierto que me visto de una forma extraña, pero...

Es importante que la mecánica de la técnica nos sirva para practicar las habilidades sociales y la resolución de conflictos.

6.3 Miedos y deseos

Objetivos:

- Practicar habilidades sociales.
- Resolver conflictos que puedan producirse en el aula.
- Evitar actitudes violentas en el aula.
- Crear un clima favorable en el aula.
- Desarrollar actitudes positivas entre los miembros del aula

Desarrollo:

El tutor empezará diciendo al grupo en una pequeña charla que todo ser humano guarda en su interior algún miedo y muchos deseos.

Se formarán grupo de cuatro a seis alumnos.

Se da a cada grupo un folio, que cojera un alumno que será el apuntador de todos los miedos y deseos de cada grupo.

Cada uno de los miembros del grupo animado por el apuntador irá diciendo sus miedos y deseos mientras éste los recoge en el papel.

Seguidamente cuando todos los grupos hayan terminado un portavoz elegido de cada grupo expresará en voz alta a toda la clase los miedos y deseos recogidos en la fase anterior.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

El apuntador luego va copiando los resultados de cada grupo en la pizarra o en un papel continuo para ver el resultado final de la encuesta. Donde seguramente los resultados serán muy similares entre grupos.

El tutor pide que se reúnan otra vez los grupos y se estudiarán más profundamente cada uno de los deseos y miedos registrados en el papel, sus particularidades, expresiones, enfoques etc.

Después de un tiempo de reflexión, la clase se convertirá en un solo grupo y un representante de cada grupo intentará personalizar el miedo o deseo que hayan estudiado y más le haya llamado la atención, haciendo que los demás alumnos vivencien y les haga sentir ese miedo o deseo de una manera más profunda y vital que antes de comenzar la actividad.

6.4 Las actitudes ante los conflictos.

Rodea las actitudes que se deben tener ante un conflicto, y tacha las que no. Posteriormente, escoge la actitud correcta ante los casos que después se presentan.

- Positiva
- Alterarme
- Mantener la calma
- Pensar detenidamente las posibles soluciones
- Enfadarse
- Aprender de la experiencia para próximas situaciones
- Negativa
- Aceptar si no hay solución posible
- Culpar a cualquiera antes que a uno mismo
- Pensar directamente que no hay solución
- Desanimarse si no tiene solución

Tu compañero /a está enfadado /a porque le perdiste un cuaderno:

C/ Recogidas Nº 45 - 6ºA 18005 Granada csifrevistad@gmail.com



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

- a) Adopto una actitud pasiva
- b) Pido perdón

Has discutido con tu hermano

- a) Busco el motivo del conflicto e intento arreglarlo
- b) Acabo por no hablarle más

Rompes un jarrón en casa

- a) Diré que ha sido mi hermano
- b) Me disculparé y trataré de tener más cuidado

En un trabajo en grupo, el equipo no logra ponerse de acuerdo.

- a) Trataré de mantener la calma para así tratar de organizar y solucionar el conflicto
- b) Perderé la calma y empezaré a gritar a todos mis compañeros.

6.5 Control

Se divide la clase en pequeños grupos. A cada uno de ellos se les reparte uno de los siguientes materiales: una varilla de madera, un globo desinflado, un trozo de plastilina y una banda elástica. La tarea de cada grupo es reflexionar, inflar, estirar, respectivamente cada uno de estos materiales hasta que se rompan. Luego, se les reparten otra vez los mismos materiales sanos a cada grupo, teniendo que repetir la acción, pero sin llegar al límite de romper los materiales, probando hasta dónde estos soportan la tensión. Después se hace una puesta en común, donde se habla de las sensaciones que se han tenido. Se lleva el debate hacia el tema del autocontrol, llegar o no al límite y su relación con los conflictos. Se elabora entre todo el grupo un conjunto de ideas adecuadas para el autocontrol, con las estrategias recomendadas y se escribe en la pizarra.

7. BIBLIOGRAFÍA.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 27 – FEBRERO DE 2010

- CURY, agosto. 2007 *Padres brillantes, maestros fascinantes*. Barcelona: Planeta.
- Kelly, J. A. 1990: *Entrenamiento de las habilidades sociales. Guía práctica para intervenciones*. Bilbao: Ed. Descleé de Brouwer.
- Consultado el 12 de enero de 2010 desde <http://www.ual.es/Universidad/Depar/Sociologia/manual/manualb.htm>
- Consultado el 13 de enero de 2010 desde <http://www.educarex.es/acosoescolar/index.html>

Autoría

- Nombre y Apellidos: Alejandro Díaz Ríos
- Localidad, provincia: Algeciras, Cádiz.
- E-mail: Zanafer@Hotmail.com