



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

## “Técnicas comunicativas de resolución de conflictos”

AUTORÍA <b>CONCEPCIÓN LÓPEZ DÍAZ</b>
TEMÁTICA <b>HABILIDADES SOCIALES</b>
ETAPA <b>EI, EP</b>

### RESUMEN

Este artículo trata de ofrecer ideas para abordar problemas que, lógicamente surge en el aula: el conflicto es inevitable donde hay relaciones humanas. Debemos abordar el conflicto como algo natural y, como educadores, tratar de ofrecer al alumnado técnicas que le ayuden a afrontarlo de forma cooperativa como la discusión dirigida y la mesa redonda.

### PALABRAS CLAVES

- HABILIDADES SOCIALES
- CONFLICTOS
- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- MESA REDONDA
- DISCUSIÓN DIRIGIDA
- COMUNICACIÓN
- DIÁLOGO
- CONVIVENCIA



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

## INTRODUCCIÓN

La agresividad entre compañeros escolares, se ha convertido en una forma de interacción, más que habitual, en los centros educativos. Las formas bajo la que ésta se manifiesta varían en intensidad, forma y contenido. Así mismo, presenta diferencias significativas con relación a la edad y sexo de las personas implicadas en el proceso. Sin embargo, pese a esta variabilidad y diversidad, los efectos negativos que de ella se derivan, engloban a todas estas distintas formas de agresión escolar. Sus efectos se dejan sentir en todos los miembros de la Comunidad Escolar, por ello, se debe incitar a participar activamente todos los miembros implicados, aunque en diferente medida, en el proceso. Tanto padres como profesores y alumnos, deben trabajar en el proceso de cambio, y eso se debe hacer desde un clima de negociación y consenso

Existe una idea muy extendida, que es la de ver el conflicto como algo negativo y, por lo tanto, como algo que hay que eludir. El reto que se nos plantea será cómo aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva, "no violenta". Esto implica a su vez comprender el conflicto y sus componentes, así como desarrollar actitudes y estrategias para resolverlos

José María Toro en su libro "Educar con co-razón" (2005) nos dice que "el conflicto aparece allá donde hay encuentro humano... la conflictividad ha ido aumentando en todos los niveles educativos durante los últimos años y creo que es una cuestión que no puede esperar más tiempo para ser abordada con seriedad, rigor y en profundidad y para ser atajada con determinación y contundencia gracias a la acción conjunta de todos los sectores de la comunidad educativa".

Desde este punto de vista, José María Toro nos invita a afrontar el conflicto y no darle de lado como si no existiera. Por otra parte, debemos afrontar el conflicto no como si fuese algo negativo y que debemos eludir sino plantearnos las situaciones conflictivas como algo que es inevitable que se dé donde hay encuentro humano. El reto que se plantea es aprender a enfrentarnos a los conflictos de una manera constructiva para resolverlos sin que exista violencia. Este proceso supone un análisis del conflicto y de la situación que lo desencadena así como de desarrollar estrategias y actitudes que nos ayuden a resolverlos.

Abordar este problema es una inquietud que comparte toda la sociedad en general y cada centro educativo en particular. Consideramos que el primer paso debe ser concienciar al alumnado de la existencia del problema e implicarlo, ofreciéndole alternativas, para poder así implicar también al resto de la comunidad educativa

Con las distintas técnicas que podemos usar en la resolución de conflictos tratamos de ofrecer al alumnado una serie de dinámicas cuya prioridad es la participación continua y activa del mismo.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

## DESARROLLO

Para abordar una situación conflictiva es necesario que desde la escuela se tomen medidas para educar al alumnado en el diálogo. Será necesario calmarse y distanciarse para definir el conflicto, establecer los objetivos según los resultados deseados y diseñar posibles soluciones teniendo en cuenta las consecuencias positivas o negativas y valorar los resultados obtenidos. Es necesario partir de la expresión de sentimientos y emociones, estimulando la empatía y la adopción de perspectivas para ponerse en el lugar del otro y considerar su punto de vista.

El entorno en el que vivimos favorece determinadas actitudes agresivas y deteriora el desarrollo de capacidades encaminadas a resolver los conflictos de manera positiva. Desde la escuela debemos ofrecer modelos que hagan entrar a niños y niñas en conflicto cognitivo y promuevan el desarrollo de unos valores más constructivos. La educación para la vida en sociedad necesita de un trabajo muy amplio en el que no sólo se tratarían aspectos problemáticos, conflictos negativos y como resolverlos, sino que incluiría el tratamiento de aspectos tales como la autoestima, la confianza, la capacidad de tomar decisiones, etc... Este trabajo necesita de la reflexión continua sobre nuestras actuaciones como educadores y educadoras. Esta reflexión debe hacerse individual y colectivamente.

### Actividades para la prevención de conflictos:

- Ejercicios para el desarrollo de la competencia personal: autoconocimiento, autoestima, autocontrol, automotivación y compromiso.
- Ejercicios para el desarrollo de la competencia social: empatía, comprensión de los demás, aprovechamiento de la diversidad, comunicación, liderazgo, capacidad para la cooperación y para el trabajo en equipo.
- Ejercicios para la resolución de conflictos.
- Definición de los conflictos: investigación sobre los elementos y miembros que intervienen en ellos
- Valoración de los conflictos: visión positiva de los conflictos.
- Gestión de los conflictos para su solución: mediación, negociación y conciliación

## LA MESA REDONDA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Mesa Redonda es una técnica que consiste en el tratamiento de un tema por parte de un grupo de expertos, de tres a seis, los cuales sostienen diferentes puntos de vista que pueden ser complementarios o dispares y van exponiendo al grupo de oyentes de forma sucesiva sus razones y criterios para defender su postura. Los alumnos y alumnas que actúan como grupo espectador entablarán una discusión o diálogo con los componentes de la mesa. De esta forma el alumnado se da cuenta de que dependiendo del punto de vista que se adopte un tema puede tomar diferentes enfoques e interpretaciones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

Con esta técnica lo que tratamos es que el grupo de alumnos y alumnas, una vez conocidas diferentes opiniones divergentes o complementarias se formen su propia opinión en función de las razones y argumentos que han oído.

La mesa redonda es una técnica que favorece en el alumnado la capacidad de escuchar y reflexionar, a la vez que les invita a participar. A través de la mesa redonda, los niños aprenden a analizar y reflexionar sobre diferentes situaciones que les pueden suceder. Esta técnica es lo bastante flexible como para que pueda ser usada de distinta manera, en distintas situaciones y se adapta a las edades del alumnado.

Los objetivos que perseguimos con esta técnica son los siguientes:

- Conocer diferentes puntos de vista y opiniones sobre un tema o conflicto.
- Reflexionar sobre situaciones que se plantean en la vida cotidiana.
- Buscar soluciones a diversos conflictos en los que podemos vernos envueltos.
- Profundizar en los diversos aspectos que plantea un problema a partir de la experiencia propia o de otras personas
- Ampliar los conocimientos sobre un tema que interesa al grupo y estimular el debate.

Para desarrollar esta técnica vamos a seguir los siguientes pasos:

### **1º-Presentación del tema.**

El coordinador va a presentar al grupo el tema elegido y a cada uno de los expertos que participan.

El profesor o profesora junto con el alumnado va a elegir el tema o problemática que se va a tratar en la mesa redonda. El alumnado va a trabajar de forma grupal sobre el tema centrándose cada grupo en un aspecto del mismo que elegirán con la ayuda del profesor o profesora. Posteriormente de entre ellos elegirán un representante que va a actuar como experto en la mesa redonda.

El coordinador señala el procedimiento que van a seguir en las intervenciones así como el tiempo de que dispondrán (de 3 a 5 minutos según la edad).

### **2º-Desarrollo de la Mesa Redonda.**

Exposición del tema por cada uno de los participantes, se irán alternando diferentes puntos de vista y distintos aspectos tratados sobre la situación problemática planteada.

A continuación el coordinador resumirá las diferentes opiniones para dar paso al debate.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

### **3º-Debate sobre la situación planteada.**

Una vez terminada la mesa redonda que procuraremos que no sea muy extensa, siempre teniendo en cuenta la edad del alumnado, pasaremos al diálogo posterior. Para ello el profesor ayudará guiando el análisis de los distintos elementos de la situación como las ideas que se han planteado, situación conflictiva, los sentimientos, actitudes que han demostrado,...A partir de aquí se puede pasar a ofrecer soluciones a dicha situación y dialogar sobre situaciones similares.

### **LA DISCUSIÓN DIRIGIDA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La técnica de la discusión dirigida se centra en estimular la comunicación interpersonal, la tolerancia y el trabajo en equipo. El número de participantes suele ser de 15 a 25, dispuestos en círculo y con material para escribir (en alumnos más pequeños, el profesor se encarga de anotar en la pizarra las distintas opiniones y aportaciones del grupo).

Esta técnica consiste en un intercambio de ideas sobre un tema que lleva a cabo un grupo de alumnos y alumnas con la ayuda del profesor o profesora. En educación infantil y primer y segundo ciclo de primaria es preferible realizar esta discusión en gran grupo pues la dirección del profesor será necesaria, podemos plantearla en la asamblea, y en tercer ciclo ya podemos introducir algún trabajo, previo o posterior a la discusión, en pequeño grupo.

Es una técnica que consigue llegar al fondo de un problema, de manera que descubierto éste en todas sus vertientes, los participantes empiecen a buscar soluciones. Para conseguir una mayor participación del grupo es interesante la elección de un secretario, que tomará nota en un bloc de lo que se va haciendo y diciendo. El animador recurrirá a él con la mayor frecuencia posible para estructurar e informar, y que así sea el grupo el elemento activo. Si alguien se calla, se pueden recurrir a los diálogos simultáneos para que todos tengan que decir su opinión. Es mejor no hablar por orden: quita espontaneidad y dinamismo. Es una técnica que no permite llegar inmediatamente a unas conclusiones; es mejor que éstas vayan naciendo como fruto del consenso común. Es necesario pues un cierto tiempo para que se den los cambios de opinión o de actitud; hasta que haya unos criterios homogéneos que no dividan al grupo ni radicalicen algunos puntos de vista.

Para desarrollar esta técnica vamos a seguir los siguientes pasos:



ISSN 1988-6047    DEP. LEGAL: GR 2922/2007    Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010  
**DESARROLLO**

Los objetivos que se persiguen con esta técnica son:

- Estimular el razonamiento para llevar a cabo un análisis crítico de la situación conflictiva.
- Favorecer la intercomunicación y el trabajo colectivo.
- Ayudar a encauzar la confrontación de forma positiva en la búsqueda de soluciones
- Fomentar la expresión de sentimientos y emociones y desarrollar la capacidad de empatía
- Desarrollar habilidades de comunicación en la gestión de conflictos: Emoción y conflicto.

El papel del educador o educadora es una condición fundamental para el éxito de esta propuesta, más aún cuando lo que se trata de fomentar es la educación en valores. En todo momento se trata de mantener una buena relación maestro-alumnado, comprensiva y facilitadora de la comunicación. Su actitud debe alentar la divergencia de opiniones pero, a la vez, debe ayudar a resolver los conflictos de opinión que, lógicamente surgen en el grupo y que se generan en cualquier situación de debate. Su postura debe ser neutral tratando de evitar que sus opiniones influyan en el alumnado aunque ésta será clara y explícita cuando se trate de valores recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, básicos para la convivencia.

El animador no puede emitir opiniones o críticas: su papel es que el resto del grupo reflexione y adopte una actitud crítica colectiva. Así podrán solucionar situaciones difíciles que se presenten (discusiones, falta de respeto al turno de palabra, apartes, corrillos, monopolizadores), reflexionando o formulando normas. El papel de animador es recibir información del grupo, para volver a lanzarla a él. El animador expone el tema y recoge las opiniones de cada participante. Una vez recogidas todas, se lanzan otra vez al grupo. Se trata de que cada participante intervenga muchas veces, y siempre en función de los objetivos que el grupo ha marcado. La atmósfera a crear por el animador es amplia, dinámica e informal, con cierto sentido del humor. El animador juega sólo el papel de hilo conductor para que sea el grupo el que se defina, trabaje y llegue a unas conclusiones claras y aceptadas por todos sus miembros.

Para ello el animador debe imprimir dinamismo a las intervenciones, que sean cortas y que cada miembro pueda hablar muchas veces

Durante el desarrollo de la actividad grupal debe ser capaz de utilizar diferentes dinámicas para favorecer momentos de opinión personal, de reflexión o autoconocimiento en momentos de trabajo individual con otros de trabajo en pequeño y gran grupo, siempre teniendo en cuenta la edad del



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

alumnado y sus capacidades. También será necesario que aporte información sobre el tema al alumnado o que favorezca la búsqueda de información por parte de éste

Se pretende una progresiva autorregulación del comportamiento, junto con el desarrollo de actitudes de respeto, tolerancia y no-discriminación, todo ello enfocado desde un clima donde se fomenta el diálogo, la solución pacífica de conflictos y la cooperación. Así mismo, se pretende instaurar la adquisición de una serie de patrones o normas de actuación ante situaciones conflictivas. Fomentando el respeto hacia los demás y hacia las normas existentes en la sociedad, se logrará un óptimo desarrollo de unos individuos como seres sociales.

A continuación aparecen algunas propuestas que podemos llevar a cabo:

-Se propone al alumnado situaciones de conflicto que susciten su interés, preguntándole cuál sería la mejor solución para el dilema. Cada alumno debe pensar cuál es la decisión adecuada y argumentar su decisión mediante razonamientos lógicos. Se podría utilizar para estudiar la agresividad, comportamientos sociales, anomalías en las relaciones de familia, etc.

-Otra propuesta consiste en presentar al alumnado un breve texto en el que se exponga una situación problemática que invite a la discusión.

-Presentar una lista más o menos larga de frases inacabadas para que los alumnos manifiesten su postura ante un tema determinado: en grupos pequeños se discuten las respuestas individuales para posteriormente hacer una puesta en común con la síntesis de todos los grupos.

-Presentar un problema y ofrecer el máximo de alternativas posibles para su solución.

-Consiste en entregar una lista con una serie de valores y actitudes y les invita a pensar sobre sus preferencias, ordenando la lista de mayor a menor preferencia. Posteriormente se realizaría una puesta en común y reflexión colectiva sobre el conjunto de preferencias del grupo.

## CONCLUSIÓN

A modo de conclusión quisiera destacar la importancia de la comunicación, la cual es la que permite ajustar los diferentes puntos de vista, integrarlos, y hallar una solución. Con estas técnicas el alumnado adquiere unas habilidades en la resolución de conflictos muy interesantes que le van a permitir abordar los problemas con otra perspectiva.

Por otra parte adquieren valores tan importantes como la empatía, la asertividad, la colaboración, la solidaridad,... Nos parece muy interesante ofrecer al alumnado variadas técnicas con las que abordar



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 36 – NOVIEMBRE DE 2010

una situación problemática para hacerle ver que existen muchas formas de abordar un conflicto y que sobre todo si podemos analizar la situación y contar con ayuda podremos dar con la solución más fácilmente.

Sin duda, la educación en valores en la escuela supone apreciar el diálogo y los principios y normas como parte fundamental de la convivencia.

## BIBLIOGRAFÍA

TORO, J.M. (2005): *Educar con “co-razón”*. Desclée. Bilbao

ALBIZU, A (1996): *Educación para la paz: Guía para el debate*. Edelvives, S.A.

GÓMEZ, M.T. y otras (1990): *Propuestas de intervención en el aula. Técnicas para lograr un clima favorable en la clase*. Narcea. Madrid.

ORTEGA, P, MÍNGUEZ, R. y GIL, R. (1998). *Valores y Educación*. Ariel. Barcelona.

CAMPS, V. (2000). *Los valores de la Educación*. Alauda Anaya. Madrid.

## Autoría

---

- Nombre y Apellidos: CONCEPCIÓN LÓPEZ DÍAZ
- Centro, localidad, provincia: SANLÚCAR DE BARRAMEDA.CÁDIZ.
- E-mail: conchilopezdiaz@hotmail.com