

# LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ¿PAPEL DE LA ESCUELA O DE LA FAMILIA?

**Juan Vicente Hernández del Valle  
Nuria Carnicero González**

**A** través de estas líneas se pretende abrir los ojos a la importancia que en los últimos tiempos está tomando el conflicto en la adolescencia y juventud en dos ámbitos sociales importantes, como son la escuela y la familia.

Tanto el docente como el padre o madre han de conocer a su alumnado e hijos respectivamente, ya que hay una gran variedad de estrategias y no todas ellas son adecuadas para resolver los conflictos tanto en las aulas, como fuera de ellas.

## ¿Qué es un conflicto?

Un conflicto se entiende como una situación que exige una respuesta para funcionar con normalidad. Situación que se describe como una discrepancia entre lo que es y lo que debería ser.

En el mundo educativo el conflicto se refiere a las siguientes situaciones:

- ✓ Conductas inadecuadas dentro del aula tales como levantarse a destiempo, hablar cuando explica el maestro...

- ✓ Los propósitos educativos del profesor no son compartidos por todos los miembros del grupo.
- ✓ Retrasa o impide el proceso de enseñanza aprendizaje.
- ✓ Se interpreta como una falta de disciplina en el aula.
- ✓ Propicia un clima de aula donde se crean malas relaciones interpersonales entre profesores y alumnos y, en muchos casos, entre los propios profesores.

Maestros y profesores ni coincidimos de forma unánime al interpretar los conflictos, ni reaccionamos igual ante las provocaciones o actos de indisciplina. Por tanto es la interpretación y percepción que tengamos de las diferentes conductas la que acentuará la relevancia o pertinencia de ésta como conflictiva.

## Conductas disruptivas en el aula

En cuanto a las normas:

- ✓ Llegar tarde a clase.
- ✓ Pedir salir al lavabo continuamente.
- ✓ Faltar a clase.
- ✓ Pintar en mesas y paredes.

- ✓ Desordenar mobiliario.
- ✓ Hacer ruidos y gritos en clase
- ✓ Falta de orden en salidas y entradas.

En cuanto a la tarea:

- ✓ No traer los deberes.
- ✓ Rehusar a hacer las tareas.
- ✓ Falta de interés, pasividad e inactividad.

En cuanto al respeto al profesor:

- ✓ Hablar cuando habla el profesor.
- ✓ No acatar las ordenes del profesor.
- ✓ Guardar las cosas antes de tiempo y sin permiso.

- ✓ Amenazar al profesor.

En la relación con los compañeros:

- ✓ Pelearse con un compañero.
- ✓ Reírse de un compañero.
- ✓ Quitar cosas.
- ✓ Hacer gestos obscenos.

### ¿Por qué?

¿Qué hace que el alumno actúe de una forma conflictiva?

En el informe nacional sobre violencia Escolar (1999), cuando se les pregunta a los Jefes de Estudio sobre las causas que mejor explican por qué los niños se muestren agresivos, responden las siguientes:

	Problemas familiares	Contexto Social	Personalidad del alumno	Aumento de la intolerancia
<b>Importante</b>	24,3%	29,3%	45%	46,7%
<b>Muy importante</b>	73%	64%	41,3%	29,3%

	Ampliación de la edad de escolarización	Falta de disciplina escolar	Organización y clima de centro	Incorporación del primer ciclo de secundaria al centro
<b>Importante</b>	38,3%	38,3%	25%	13,3%
<b>Muy importante</b>	27,7%	26%	17%	10,3%

De estos datos se deduce que el profesorado atribuye los problemas prioritariamente a conductas aprendidas en el seno familiar o en

contextos sociales que lo permiten o favorecen.

De otro estudio Croll y Moses (1985) se obtienen datos similares:

	Problemas de conducta emocionales	Problemas de disciplina
<b>Características del alumno</b>	30,8%	38,8%
<b>Del Hogar</b>	65%	65,6%
<b>De la escuela / profesor</b>	2,5%	3,8%
<b>Salud / ausencia</b>	2,6%	1,6%
<b>Del hogar y del propio alumno</b>	80,3%	82,4%

Del estudio se desprende que los problemas de disciplina en los niños se interpretan como debidos fundamentalmente a factores del hogar o familiares.

En resumen, las interpretaciones de los profesores apuntan a elementos causales ajenos a su acción directa, aunque los estudios demuestran que son la combinación de factores del alumno, de la institución escolar, del currículo y de la gestión del aula.

**La resolución de conflictos**

La resolución de conflictos es un proceso cognitivo afectivo y comportamental mediante el cual se identifican los medios efectivos para solucionar conflictos cotidianos.

En el siguiente cuadro se confrontan una serie de respuestas adecuadas frente a otras inadecuadas que tanto docentes como familias ofrecen a la hora de resolver los conflictos

**RESPUESTAS HABITUALES ANTE LOS CONFLICTOS**

<b>Respuestas adecuadas</b>	<b>Respuestas inadecuadas</b>
Se interesa por conocer las circunstancias del entorno familiar y social del alumno, le propone aprendizajes posibles y funcionales y le refuerza siempre que cumple las normas o consigue los aprendizajes previstos.	Se culpabiliza a los alumnos: vagos, desmotivados, desinteresados, etc.
Se da participación a la familia o, en todo caso, trata de concienciarla e implicarla en la educación de su hijo.	Se culpabiliza a la familia.
Se plantean los problemas en la reuniones correspondientes.	Se critica la organización del centro en conversaciones informales.
Se aportan alternativas al equipo directivo para que las someta a debate.	Se critica al equipo directivo por no tomar medidas.
Se comenta entre compañeros cercanos el mal comportamiento de los alumnos	Se demoniza a los alumnos disruptivos.
Se comparte el problema con los compañeros de ciclo y/o se busca ayuda del orientador.	Se calla esperando que acabe el curso y el problema pase a otro profesor.
Se trata el problema con el orientador, en la idea de tener más seguridad y respaldo técnico respecto de las posibles respuestas a dar.	Se pide al orientador que haga algo mágico que acabe con el problema: qué hacer para que tengan ganas de leer, trabajen, se esfuercen, sean dóciles.
Se buscan los aspectos positivos y se refuerzan.	Se recurre al castigo, aunque repetidamente se haya fracasado en él

## Planificación de la convivencia

1. ¿Cómo se elaboran las normas?
  - ✓ Las normas deben recoger aquello que funciona positivamente en el centro.
  - ✓ Las que se incorporan deben partir de un análisis de las necesidades de convivencia.
  - ✓ Deben ser coherentes con el proyecto educativo.
  - ✓ Deben ser pocas pero necesarias.
  - ✓ Razonables.
  - ✓ Fáciles de cumplir.
  - ✓ Compartidas y no impuestas.
  - ✓ Controlables.
  - ✓ Válidas para todos.

2. Procedimientos para la puesta en práctica.

- Informar a principio de curso a la comunidad educativa sobre las normas del centro.
- Establecer un plan de cumplimiento progresivo de las mismas.
- Realizar entrevistas individuales con familias con hijos que son considerados de riesgo.
- Organizar reuniones de seguimiento de las normas (comisión de convivencia)

## Estrategias docentes

La resolución de conflictos en las aulas pasa por adoptar estrategias específicas:

### 1. La enseñanza personalizada.

Pretende desarrollar una adaptación del proceso educativo a las características personales del alumnado para facilitar su proceso de aprendizaje, y por tanto, su óptimo integración en la sociedad.

Los estilos de aprendizaje representan los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que sirven como indicadores de cómo los alumnos perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje. Si conocemos estos estilos seremos capaces de adecuar nuestra metodología y los recursos.

### 2. La enseñanza creativa.

La capacidad de comunicación y la de motivación son ingredientes esenciales para que la persona creativa pueda manifestarse al exterior.

Todo proceso creativo pretende el desarrollo de las potencialidades del individuo, por ello debemos contar con una serie de estrategias y recursos que la favorezcan

### 3. El trabajo en equipo y el aprendizaje cooperativo.

La enseñanza en grupo es una estrategia formativa basada en la participación, en el trabajo y, fundamentalmente en la comunicación, sin tener en cuenta la diferencia de niveles entre las personas que lo integran.

Cooperar significa también organizar, estructurarse y evaluar continuamente, pero para cooperar con éxito se deben tener claras tres características básicas: los objetivos que se pretenden conseguir como grupo, la responsabilidad de cada uno de sus individuos, y la igualdad de todos en la consecución del éxito.

Durante muchos años la educación se ha preocupado por homogenizar en cierta manera al alumnado medio. El aumento de la

heterogeneidad ha desestabilizado el sistema educativo y formula una llamada al cambio, hacia un sistema más democrático.

Para avanzar hacia la democratización en las aulas y prevenir la violencia en ellas, es imprescindible fomentar los grupos heterogéneos e incrementar la responsabilidad de cada uno de los miembros de esos grupos.

Para ello es fundamental potenciar:

- ✓ La solidaridad y la responsabilidad.
- ✓ Discusiones y debates entre compañeros sobre distintos conflictos.
- ✓ El intercambio de experiencias eficaces de resolución de conflictos

Ejemplos de mejora de la convivencia en el centro escolar y en el entorno social del alumnado es el que se llevó a cabo en un instituto de A Coruña en el que se realizó una intervención sociocomunitaria de carácter preventivo en la que los propios alumnos ofrecieron soluciones a las situaciones de conflicto en las aulas y en el barrio.

Entre ellas destacan que el alumnado debe conocer sus derechos y sus deberes. Que los derechos y deberes deben adecuarse a sus necesidades. Se les debe proporcionar una educación integral, por tanto su formación debe estar orientada a lograr una convivencia en paz, por lo que la educación debe encaminarse a la participación, cooperación y responsabilidad, rechazando cualquier tipo de discriminación y respetando la diversidad (Baña y Salcines 2003)

Reflejar solamente y para concluir que, para hacer frente a los incumplimientos de las normas y en general a los conflictos de convivencia en los centros, hay que asumir que las medidas que adoptemos deben contemplar que no hay ganadores ni perdedores y que el conflicto es algo normal.

### **RESOLVER CONFLICTOS NO ES VENGARSE, NO ES CASTIGAR, ES EDUCAR.**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

BAÑA CASTRO, M. y SALCINES MARTINEZ, M. (2003) *Mejorar la convivencia en los centros*. En Cuadernos de Pedagogía nº329 noviembre 2003 , pp 32-34 Barcelona.

DIAZ AGUADO, M.J. (1999) *Prevenir la violencia desde la escuela*. Programas desarrollados a partir de la investigación en la acción. Psicología educativa.

FERNÁNDEZ GARCÍA, I (2001) *Guía para la convivencia en el aula*. CISS Praxis, Barcelona.

RAJADELL PUIGROS, N (2002). *Importancia de las estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula*. Revista electrónica de formación del profesorado.