

Resolviendo conflictos en el aula

Irene Córdoba Huertos, Lourdes García Cabezas,
María del Carmen Molina Caballero,
y María José Trenado Pérez.
3º de Educación Infantil

Presentamos un estudio exploratorio sobre los conflictos que se producen en aulas de Infantil y Primaria de dos centros públicos de Córdoba y las estrategias que aplican una profesora y un profesor para resolverlos. A través de registros de observación en clase y entrevistas con ambos profesores, las autoras perfilan un boceto de los sucesos cotidianos en un aula, parecidos a los que suceden en otras muchas, y nos permiten conocer las preocupaciones, problemas, ideas y valores de maestros/as que se esfuerzan, de diferentes formas, en avanzar en la difícil tarea de educar en la convivencia ¡a pesar de todas las dificultades! Por su interés, incluimos como *Anexos* parte de los registros diarios realizados y las entrevistas.

I. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

*¿Cuáles son las teorías de
las que partimos?*

Las personas tenemos diversas maneras de afrontar los conflictos y las estrategias que aplicamos para resolverlos implican modelos, muy diferentes en algunos casos, de entender el conflicto, su función y el papel que debe jugar el educador en ellos. Entre estos modelos están los llamados *métodos disciplinarios*, la *mediación* o la resolución *cooperativa* de los conflictos.

Los métodos disciplinarios, tradicionalmente aplicados en la enseñanza, pretenden eliminar, reprimir o controlar aquello que transgrede la normativa convivencial, lo que contradice los objetivos educacionales o se enfrenta con la moral establecida. Los medios aplicados normalmente son coercitivos y externos, y se imponen de forma unilateral. El castigo, en diversas formas, o la "reprimenda" son estrategias comunes.

Con estos métodos se resuelven los conflictos de manera que suele resultar una parte vencedora y otra sumisa, lo cual resulta perjudicial para la última e implica una desventaja importante en la convivencia y la cooperación. Se trata, por el contrario, de que nadie se sienta vencedor ni vencido.

Estamos de acuerdo con Eduard Vinyamatata en que muchos conflictos tienen su origen, precisamente, en el método utilizado para intentar resolverlos, más que en la causa primera que los generó. Si desarrolláramos un método de resolución de conflictos que escuchara a las dos partes, sin prejuizar ni producirse coacción ni violencia alguna, llegaríamos a entender que el origen de los conflictos no es tanto una maldad implícita de una de las partes, o de ambas, sino muchas veces a que no sabemos "gestionar" de forma constructiva los sentimientos que nos despiertan las situaciones que vivimos.

Esto es lo que intenta la mediación. La mediación en los conflictos no presupone la eliminación de normas y sistemas de convivencia y de relación, pero tampoco significa utilizar estas

normas para limitar, reprimir o eliminar, de una manera y otra, a los causantes del conflicto.

En principio conviene que los conflictos sean resueltos directamente por los implicados y sólo cuando el conflicto supera las capacidades de éstos, es útil recurrir a la mediación de una tercera persona.

La mediación es una estrategia importante en la resolución de conflictos. Lo que se entiende por mediación en la resolución de conflictos se basa en estos puntos:

- El conocimiento de las causas que lo han originado, sin confundir causas con efectos o síntomas.
- El profundo conocimiento y comprensión, por parte del mediador, de que, en un conflicto, todas las partes poseen razón y que, por tanto, los resultados de la mediación, la resolución del conflicto, tienen que ser satisfactorios para todas las partes implicadas. No puede haber vencedores ni vencidos. El mediador no se inmiscuye en la discusión, se limita a proveer todos aquellos elementos que puedan contribuir a que las partes en conflicto puedan hallar, por sí mismas, un acuerdo satisfactorio.
- Así pues, el mediador deberá ser un buen comunicador. Deberá convencer a las personas implicadas sobre la simplicidad y los beneficios de resolver las cosas por otros medios que no sean mutuamente destructivos.

Otra estrategia más importante es la resolución cooperativa de los conflictos. En este caso se trata de transferir al grupo en el que están integradas las personas que entran en conflicto (el

grupo de clase, por ejemplo) el protagonismo para solucionarlo. Se trata el conflicto en el grupo, cada parte expone su versión, se dialoga y se proponen soluciones que, al final, tienen que satisfacer a las partes. Pero, para que esto sea posible, se necesita:

- La creación de un clima escolar apropiado.
- Diseño de estrategias.

La escuela es el lugar adecuado para enseñar a los alumnos/as estrategias para abordar, prevenir y resolver cualquier conflicto surgido.

Los objetivos de la resolución de conflictos en la educación no deben tratar de establecer una fórmula que elimine definitivamente toda posibilidad de conflicto, ya que esto resultaría prácticamente imposible e incluso contradictorio. En todo caso, se trata de aprender a "gestionar" los conflictos desde perspectivas positivas, constructivas y, evidentemente, pacificadoras. Consiste en prevenir o resolver la carga conflictual de las relaciones humanas, no de reprimirlas.

Sabemos que esto es muy difícil, pero creemos que es un reto importante para la educación y por eso nos ha parecido importante investigar este tema.

II. METODOLOGÍA.

Objetivo de la investigación.

Siguiendo las teorías anteriormente expuestas que hemos extraído de nuestra lectura de monográficos de *Cuadernos de Pedagogía* (ver bibliografía) nos ha interesado investigar en los centros en los que hemos realizado el *Practicum* si existen

conflictos y cómo los resuelven los maestros y maestras.

Hipótesis 1: *¿Encontramos diferencias entre los maestros-as en la manera de resolver conflictos?*

Hipótesis 2: *¿Encontramos diferencias en los conflictos que se producen entre niños/as de Infantil y niños/as de Primaria?*

Algunas consideraciones a tener en cuenta son:

- ◆ Consideramos maestros a cualquier docente independientemente del sexo.
- ◆ Nos centraremos en la resolución de conflictos entre niños y niñas, sin atender a diferencias de sexo.
- ◆ Nos centraremos en el contexto del aula, sin tener en cuenta el horario de recreo.
- ◆ Nos fijaremos en los momentos en que suceda algo que se adecue a nuestro objetivo tal y como lo interpretamos.

Tipo de diseño.

Utilizamos un método descriptivo. Nos dedicaremos a describir y comparar datos en un contexto natural. Por tanto, se trata de un estudio de campo, *exploratorio*, ya que sólo nos centraremos en la observación de dos profesores concretos y no tenemos condiciones para generalizar nuestros datos ni para sacar conclusiones significativas.

Técnicas de recogida de datos.

Las técnicas que hemos utilizado para obtener información son las siguientes:

□ **Diarios** centrados únicamente en la observación de los conflictos y su resolución.

□ **Entrevista** que se pasará a los dos profesores concretos de los colegios señalados, en las que las preguntas elaboradas han sido planteadas partiendo de las teorías iniciales que presentamos y en las que hemos basado nuestra investigación y en el objetivo descriptivo que nos ocupa.

□ **Lista de control**, en la que se presentan una serie de ítems similares a los de la entrevista y de las mismas características, pero que están dedicados a nuestra propia observación.

¿De quién obtenemos la información?

Población: Dos clases concretas de niños de 5 y 10 años y observamos a todo el grupo y al profesor.

Muestra=Población

Algunas características de los grupos estudiados, según nuestra información:

- ◆ Los niños/as de los dos centros que estudiaremos pertenecen a una clase social media con un nivel económico medio.
- ◆ Sabemos por el profesorado que la gran mayoría de los niños tiene sus necesidades afectivas cubiertas aunque hay casos concretos de niños con carencias afectivas.
- ◆ Como en cualquier realidad social, continuamente se forman grupos en los que cada uno de sus componentes adquieren un rol: dominante, otros sumisos, unos

destacan porque animan al grupo, etc.

- ◆ Los profesores utilizan una metodología participativa; crea un clima de confianza donde el alumno no juega un papel de sumisión en relación con él. Podríamos decir que se trata de un profesorado facilitador.
- ◆ Los profesores dan prioridad a las actitudes y al proceso de aprendizaje más que al contenido en sí.
- ◆ La organización de las clases, por grupos, facilita la metodología activa y participativa que lleva a cabo el profesor, así como el clima de aceptación.
- ◆ La ratio es de veinticuatro alumnos por aula.
- ◆ Contamos con clases lo suficientemente preparadas en lo que a condiciones de infraestructura se refiere.

¿Dónde y cuándo?

En la clase de 3º nivel del 2º Ciclo de Infantil de un colegio de clase media y en la clase de 5º curso de Educación Primaria de otro colegio de clase media de Córdoba.

Registramos la observación sobre resolución de conflictos durante dos días.

III. ORGANIZACIÓN Y TIPO DE ANÁLISIS DE DATOS.

Debido a las características de la información que hemos recogido, el análisis de datos ha sido cualitativo, por lo que no hemos necesitado utilizar técnicas de organización como la hoja

de vaciado de datos u hoja de cálculo, así como tampoco gráficas representativas de los datos.

A causa de las condiciones de la investigación (la comparación entre los datos de la observación entre las actuaciones de dos maestros en sus aulas) no hemos considerado oportuno realizar el análisis de los datos de forma cuantitativa.

Para realizar el análisis cualitativo nos basamos fundamentalmente en la descripción, aunque es importante decir que si en algún momento hacemos interpretaciones de la realidad están siempre basadas en los hechos ocurridos en el aula.

IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.

a) Descripción y comentario de los datos.

Datos de la Entrevista

En primer lugar vamos a analizar los datos recogidos mediante la entrevista hecha a los dos maestros, uno de primaria y otro de infantil. En concreto, lo que obtenemos con esta comparación es la forma que tienen estos maestros de resolver los conflictos. Entre ambos encontramos diferencias en la forma de afrontar la problemática de los conflictos, aunque también comparten algunas ideas y actuaciones.

□ En cuanto a la formación para la resolución de conflictos, encontramos que ambos maestros coinciden en la importancia que tiene la propia experiencia, los cargos de responsabilidad que hayan tenido a lo largo de su vida, incluso la educación familiar recibida, el propio interés por informarse acerca

del tema y el apoyo recibido por el resto de compañeros.

La única diferencia que encontramos en este punto es la realización de un cursillo de "Modificación de conductas" por parte de la maestra de Infantil.

□ Ambos coinciden en que "la primera actuación debe ir dirigida a la eliminación del problema", aunque lo hacen teniendo en cuenta las características individuales de los niños implicados.

□ En cuanto a la forma que tienen de resolver los conflictos, encontramos diferencias. Por una parte, la maestra de educación infantil piensa que ella siempre debe mediar, bien directa o indirectamente (sean conscientes los niños o no de esa intervención), debido a las características de la edad. Y sin embargo, el maestro de Primaria considera que a veces los niños los resuelven solos. Ambos están de acuerdo en que la formación familiar y social tiene mucha influencia en la forma de reaccionar de los niños.

□ Encontramos una diferencia significativa en cuanto a la intervención de los maestros en los conflictos. Mientras que una considera fundamental su intervención en todos y cada uno de los conflictos, el otro piensa que su intervención es necesaria allí donde cree que puede dar una lección ocasional.

□ La maestra de Infantil cree que un tono de voz alto no es lo más adecuado en educación al ser una forma de actuación violenta, no obstante reconoce que la mayoría de las veces lo utiliza tanto por costumbre como por necesidad

(gran parte de los niños están acostumbrados a los gritos en casa y como consecuencia a obedecer tan solo cuando se dirijan a ellos de esta forma). El maestro de primaria, sin embargo, no considera los gritos como una actuación violenta y reconoce que en situaciones límite sí ha recurrido alguna vez a la agresión física.

□ En cuanto a la negociación del maestro con el niño en la resolución de conflictos opinan que, bien se considere "negocio" o se considere "entendimiento" o "acuerdo", es el método básico para afrontar los problemas conjuntamente con los niños y hacer que se impliquen. Siempre se les deben presentar, tanto el conflicto como las alternativas de resolución, como algo positivo y orientarlos hacia lo que consideran adecuado.

□ Para la maestra de Educación Infantil, el diálogo como estrategia en la resolución de conflictos no es lo más importante, y considera que debe ser breve, quizás por la edad de los niños/as. Sin embargo, para el profesor de Primaria "el diálogo es vital si lo que se quiere es que los jóvenes del futuro sean dialogantes".

□ Una vez que se ha llegado al acuerdo de adoptar una solución a un determinado conflicto, en lugar de otra, los docentes, como norma general, comprueban el resultado obtenido, aunque, a veces, determinadas situaciones, como el gran número de niños que hay en el aula, sea un impedimento. Si llegan a la conclusión de que el problema no ha sido acertadamente resuelto, intentan solventarlo de otro modo y si es necesario se acude a personas que puedan informar acerca del

tema con el fin de proporcionar una solución más eficaz.

Todavía queda mucho por hacer en el campo de resolución de conflictos. Según el maestro de primaria hay que intentar que todos los sectores (padres, madres y profesores) sean más auténticos, estén más unidos, se ayuden más mutuamente. Para él "*es paradójico que a los docentes se les exija una disciplina, un respeto por parte de los niños y niñas, unos rendimientos escolares aceptables e incluso altos en algunos casos al abordar campos de toda índole con temas transversales y, al mismo tiempo, no se reconozca su labor, no le respeten los niños como debieran, muchas veces se les quita toda la autoridad desde las instituciones*". (ver Entrevistas en Anexo). El maestro se pregunta si se puede realmente trabajar eficazmente así y si realmente se llega a conocer cuáles son los problemas de los alumnos. Pero, a pesar de todo, intenta hacer bien su trabajo.

Datos de los diarios.

En segundo lugar, vamos a describir y comparar los datos obtenidos mediante la técnica de recogida de datos de los diarios. Hay que señalar que en algunos momentos se dan inferencias por parte de la observadora, pero en todo momento están fundamentadas en los hechos o en los comentarios de la maestra.

En los diarios de la observación del aula de Infantil podemos comprobar cómo la resolución de conflictos es variada; y sigue los tres modelos que hemos descrito en la Introducción, incluido el disciplinario. A veces, se utilizan directamente premios y castigos; por ejemplo, en el primer conflicto presentado (mientras la

maestra contaba un cuento), a los niños que molestaban se les castigaba y a los niños que se comportaban adecuadamente se les ofrecía un caramelo. Este hecho, es justificado por la maestra, comentando que es necesario estar pendiente en todo momento de la conducta de los alumnos. De esta manera, podríamos pensar que, es una forma de llegar a la prevención de conflictos, ya que ella misma lo considera así.

En el diario quedan reflejadas sus reflexiones sobre la necesidad de inculcar valores como el respeto a los demás y el respeto a las normas de convivencia. Así mismo, intenta prevenir los conflictos evitando situaciones de discriminación, como se describe en el segundo conflicto del primer diario, con el problema de las invitaciones de cumpleaños. Cuando ve que un niño va a invitar sólo a unos cuantos compañeros a su cumpleaños, evita que los demás se sientan discriminados y no reparte las invitaciones. Además comenta que hablará con los padres sobre este tipo de trato a los demás. Aunque podríamos considerar, dados los hechos, cierta contradicción dar importancia a la igualdad y no actuar de esa manera, premiando a unos y castigando a otros.

También se utilizan estrategias de prevención en otro conflicto que se presenta en el segundo diario de observación del aula de infantil (el bocado en los testículos). En lugar de resolver el conflicto solamente con las partes implicadas, lo hace considerando al grupo-clase, para que todos eviten este tipo de conducta.

En los casos de los diarios realizados en el aula de Primaria, la manera de llegar a la resolución se basa en el diálogo y en la investigación de las causas del problema. Así podemos ver cómo el maestro ante el primer conflicto

reflejado en el primer diario, pregunta a M.B.:

"¿Por qué te molesta?" y tras escuchar la versión de las dos chicas enfrentadas el maestro sugiere la resolución. En este caso estaría utilizando una estrategia que se acerca más a la mediación.

Lo mismo ocurre en el segundo conflicto del mismo diario (pelea por los equipos de fútbol), en el cual se parte del diálogo para llegar a la resolución; si bien se da un paso más al considerar la opinión de todo el grupo-clase, llegando al consenso, el cual propone el maestro mediante la siguiente pregunta: "¿Qué podemos hacer para que todos podamos jugar?". De entre las soluciones planteadas por todos los alumnos, se elige una: optan por hacer equipos diferentes para cada día de la semana. En este caso se estaría aplicando una estrategia cooperativa.

También se puede observar en los datos recogidos en los diarios, cómo en algunas ocasiones los dos maestros observados han llegado a resolver el conflicto mediante la imposición, el castigo o el chantaje. Esto queda reflejado en el 2º diario del aula de infantil, cuando tras el conflicto del bocado en los testículos por parte de un niño a otro se chantajea a los niños diciéndoles que se quedarán sin amigos si se dan tales agresiones físicas; además se castiga a uno de los niños sin salir al recreo al día siguiente. Igual, ocurre en el segundo conflicto del 2º diario de la observación realizada en el aula de primaria, cuando el profesor pide al niño que está escuchando música en el *walkman*, que lo guarde y saque un libro si quiere ir a la excursión que se realizará dos días después.

Es importante para ambos maestros observados intentar tener en cuenta las características individuales de los niños que entran en conflicto, a la hora de

buscar una solución a éste. Así podemos ver cómo la maestra de infantil comenta en el último conflicto del 2º diario: "Es un niño muy problemático y ha tenido muchos altercados familiares. Hay que tener en cuenta la historia personal de todos y cada uno de los niños para tomar una resolución a los conflictos que generen". El maestro de Primaria, si bien no hace ningún comentario sobre las características individuales de los alumnos, sí trata de intervenir en todos y cada uno de los conflictos surgidos en el aula de manera individualizada, sin dejar pasar en ningún momento los problemas, ya que en todos ellos se puede detectar su intervención.

Se presenta un caso especial de un maestro de Primaria, el cual no era el sujeto de observación, pero dada su intervención en el aula, consideramos importante que quede registrado como un caso más de resolución. De esta manera, en el primer conflicto del 2º diario de primaria aparecen ciertos datos que muestran agresión física, por parte del maestro de educación física al coger del brazo a un niño, zarandearlo y gritarle: "¿Cómo que no, encima mentiroso!" tras un conflicto surgido entre este niño y otro por un balón. El profesor-tutor del aula, el cual ha sido el centro de observación en los diarios, debe intervenir y aunque no desmiente al profesor de Educación física en sus palabras, sí muestra cierto interés en resolver los conflictos de una manera más suave, como normalmente ha venido realizando, mediante el diálogo. Así, vemos como el profesor indica a sus alumnos "Los insultos no son manera de resolver los conflictos".

b) Conclusiones.

Tras haber organizado y analizado *cualitativamente* los datos recogidos, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. En primer lugar, el aspecto principal a tener en cuenta para la resolución de todo tipo de conflictos es la individualidad de cada niño, es decir las características personales que posee. No se trata tanto de generalizar entre tipos de conflictos y actuar conforme a una clasificación, sino de acuerdo a estas características de los niños en concreto.

2. Según lo que hemos observado en las aulas y recogemos en los diarios, podemos decir que, en este caso, en Infantil es más frecuente que los niños traten de resolver sus conflictos con la agresión física, mientras que en Primaria, según hemos observado, apenas aparece esto, aunque el maestro nos señaló que hay ocasiones a lo largo del curso en las que sí se dan.

3. En cuanto a la resolución de los conflictos en Infantil la maestra interviene en todos ellos (bien directa o indirectamente sin que los niños sean conscientes) y lo hace basándose en una forma de contrato más disciplinaria, en la que ofrece premio a los que tienen conducta favorable y castigo o llamada de atención a los que actúan negativamente. Sin embargo, en Primaria el maestro, aunque utiliza también el premio y castigo, cuando interviene en algún conflicto suele hacerlo junto con el grupo clase, mediante un consenso entre todos, presentando las distintas alternativas y *eligiendo la más adecuada por acuerdo*. En otras ocasiones hace el papel de mediador. Podríamos decir que utiliza estrategias variadas.

4. Ambos maestros se preocupan por la prevención de posibles conflictos y utilizan algunas estrategias para ello. Durante el tiempo que hemos permanecido observando en las aulas hemos recogido algunas de estas estrategias de prevención, como son el abordar los conflictos de forma global

con todos los niños/as de la clase (por ejemplo decir al grupo clase que los conflictos no se resuelven diciéndose palabrotas entre ellos) o hablar con los padres para evitar situaciones de discriminación.

5. Una conclusión importante es que hemos comprobado que los dos maestros están de acuerdo en que la manera adecuada de resolver conflictos es considerando los intereses, perspectivas y problemas de las partes implicadas, intentando así que ambas salgan beneficiadas. Aunque no siempre se tienen las mejores condiciones para aplicar esto.



V. Bibliografía utilizada.

- Eduard Vinyamata (1996): "La resolución de conflictos", en *Cuadernos de Pedagogía*, nº 246; pp. 89-91.
- Cuadernos de Pedagogía. Monográfico sobre resolución de conflictos: nº 257.
- Lamberth, John (1986): *Psicología social*. Madrid, Ed. Pirámide.
- Apuntes de clase.