

GUÍA RÁPIDA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



1

Los conflictos en el contexto escolar son una realidad muy frecuente, por ello debemos estar preparados como docentes para enseñar a nuestro alumnado a resolver los conflictos de forma pacífica.

Ante un conflicto es muy importante realizar nuestra **intervención en privado**, buscando la “ventaja táctica”. Si abordamos al alumno/a delante de sus compañeros/as, es muy probable que obtengamos una respuesta muy diferente a si lo hacemos a solas, en un sitio tranquilo, con intimidad, etc.

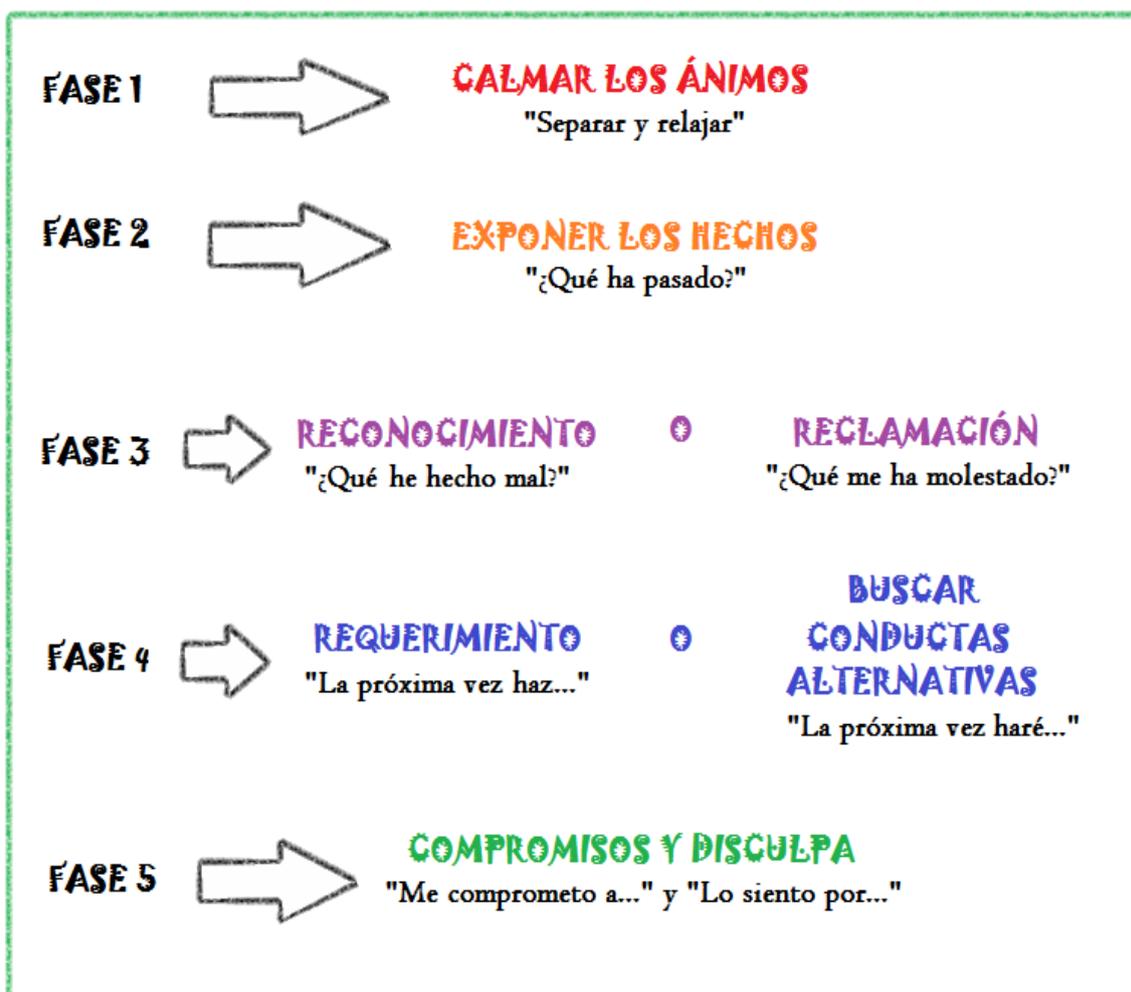
Durante la solución del problema, adaptando el método propuesto por Vaello Orts (2011) a la realidad de nuestro alumnado y basándonos en la mediación, tendremos en cuenta **cinco fases** fundamentales:

Pedro J. Casanova Torío.

Responsable del Programa de Mejora de Convivencia y T.G.C. en Polígono Sur Sevilla.

pedroj.casanova.edu@juntadeandalucia.es





FASE 1: CALMAR LOS ÁNIMOS.

El primer paso ante una discusión es “apagar el fuego”. Tenemos que *separar*, tanto física como dialécticamente, a los involucrados en el conflicto, llevándolos a un sitio donde puedan *relajarse* y evitar la posibilidad de que reciban estímulos externos que reaviven la ira (por ejemplo otros alumnos/as).

Por ejemplo, podemos sacar a uno/a al pasillo y quedarnos con otro/a en la puerta de la clase, o dejar a uno/a en secretaría y a otro/a en jefatura. En definitiva, el docente debe valorar, contando con los recursos espaciales de los que dispone y según la gravedad e intensidad del conflicto, qué lugares son los más apropiados para situar al alumnado.

La opción más recomendable es establecer en el aula un rincón destinado a la resolución de conflictos, que también puede servir de “santuario” al alumnado cuando tenga



necesidad de relajarse: “***Rincón de la calma***”. Debe tratarse de un rincón cómodo, con intimidad (que podemos crear situando de forma estratégica los muebles de la clase) y que invite a hablar cara a cara. Podemos colocar un ***cartel a modo de recuerdo con las fases para la resolución de conflictos (ANEXO 1)***.

Otras opciones, para no desatender al resto del alumnado mientras se resuelve el conflicto pasan desde tener el horario de apoyo y mandar a algún alumno/a a pedir ayuda a la clase donde se encuentre, llamar al docente de apoyo por teléfono para que suba a quedarse con nuestra clase, mandar a un alumno/a a dirección para pedir ayuda hasta, como último recurso pedirle al docente de la clase de al lado que le eche un vistazo a nuestra clase mientras solucionamos el problema. Debemos romper en los claustros, sobretodo en secundaria, con el “miedo” a pedir ayuda a nuestros/as compañeros/as. Sin duda todos/as necesitamos ayuda en nuestra vida profesional en algún momento y es importante generar un clima profesional de confianza y cooperación.

Es conveniente realizar un trabajo previo de técnicas de relajación, de forma que sean capaces de aplicarlas autónomamente cuando sea necesario. Es importante que el alumnado sea capaz de identificar los síntomas de enfado o nerviosismo (respiración y pulsos acelerados, tensión muscular, etc.) y técnicas de autocontrol (hacer respiraciones profundas, estiramientos, etc. Este tipo de trabajo variará dependiendo de la edad del alumnado. Ofrecemos algunos ***links*** donde encontrar información al respecto:

Para infantil y primaria:

- <http://www.actividadeseducainfantil.com/2013/08/especial-relajacion-en-infantil.html>
- <http://www.disciplinapositivamx.com/?p=1733>
- http://www.aprendiendocon-tdah.com/materiales/la_tecnica_de_la_tortuga.pdf
- <http://www.rizaldos.com/2014/10/19/relajacion-para-ninos-en-9-ejercicios/>

Para secundaria:

- <http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2013/07/Manual-de-Autocontrol-Adolescentes.pdf>
- <http://habilidadesocial.com/como-controlar-las-emociones/>

Debemos asegurarnos, mientras los alumnos/as permanecen separados, que están tranquilos y en disposición de arreglar el conflicto, antes de pasar a la segunda fase. Puede ser útil recordarles que tienen que solucionar los conflictos, ya que son

Pedro J. Casanova Torío.

Responsable del Programa de Mejora de Convivencia y T.G.C. en Polígono Sur Sevilla.

pedroj.casanova.edu@juntadeandalucia.es



compañeros/as y tendrán que seguir trabajando juntos/as durante varios cursos, por lo que no se puede dejar el conflicto sin resolver.

Si el conflicto es entre docente y alumno/a tendremos que aplicarnos los mismos pasos y relajarnos antes de actuar, de forma que evitemos que la ira nos haga tomar decisiones desafortunadas.

FASE 2: EXPOSICIÓN DE HECHOS (¿qué ha pasado?).

Reuniremos a los alumnos/as en un lugar con *intimidad* para hablar, siempre con la *presencia*, en un inicio directa (ayudando a solucionar) y, cuando el alumnado esté entrenado en la resolución de conflictos, de forma indirecta (quedándose al margen, dejando que el alumnado resuelva el conflicto autónomamente, pero vigilando que no surja un nuevo conflicto) *del docente*.

Durante esta fase las dos partes implicadas van a *expresar*, por turnos, su punto de vista de *lo ocurrido*. Antes de comenzar debemos establecer las siguientes *normas* con los alumnos/as:

1. Las dos partes van a contar lo ocurrido *por turnos*, uno primero y otro después.
2. Debemos escuchar activamente al otro *sin interrumpir*, incluso si creo que está mintiendo.
3. Vamos a hablar con un *tono de voz adecuado y sin insultar*. Estamos aquí para solucionar, no para empeorar el conflicto.
4. *No redundar* todo el rato en la misma idea. Explicamos lo que ha pasado una vez y de forma breve.

Durante esta fase es importante transmitir al alumnado la idea de que una misma realidad/situación puede ser vivida de forma totalmente diferente dependiendo la persona, que a veces nuestra percepción de la realidad está distorsionada, que la falta de comunicación induce a malentendidos, etc.

FASE 3: RECONOCIMIENTO (¿qué he hecho que le haya podido molestar al otro?) o RECLAMACIÓN (¿qué cosas me han molestado?).

En esta fase, una vez que ambos han expresado su punto de vista de lo ocurrido, deben *reconocer qué cosas “han hecho mal”*, es decir, qué cosas han hecho que hayan podido molestar o causar daño a otra persona.



En caso de que el alumnado no identifique o no sea capaz de hacer el reconocimiento, cambiaremos la fórmula a reclamar **¿qué cosas te han molestado?**, de forma que cada alumno/a expondrá los hechos que le han hecho sentirse mal o le han causado daño. Posteriormente el otro/a alumno/a tendrá que resumir las cosas que le han molestado a su compañero/a, para asegurarnos de que lo ha entendido bien.

En el caso de que el conflicto sea entre docente y alumno/a tendremos que comenzar por asumir nuestros errores (si he gritado, si he malinterpretado, etc.). Es muy importante “bajarnos del burro” y que el alumnado entienda que **los docentes**, cuando nos equivocamos, **también aceptamos nuestros errores**.

5

FASE 4: REQUERIMIENTO ¿qué le pedirías al otro para el futuro? o BÚSQUEDA DE CONDUCTAS ALTERNATIVAS ¿qué puedo hacer para no repetir lo que le ha molestado al compañero/a?

Una vez que han admitido las cosas que han hecho mal, es el momento de pedirle al otro que cambie su comportamiento en el futuro. Para ello los propios alumnos/as harán sus *peticiones y sugerencias en un formato constructivo* (por ejemplo: “La próxima vez te pediría que en vez de... hicieras...”, “En el futuro me gustaría que...”, etc.).

Otra opción es pedirle al alumnado que sea *él/ella mismo/a* el que *busque conductas alternativas* a las que han generado el conflicto. Se puede utilizar la fórmula “La próxima vez en vez de... hare...”)

FASE 5: COMPROMISOS Y DISCULPAS.

En la última fase, deben hacerse cargo de los requerimientos que les ha hecho el otro/a y *comprometerse a emitir la conducta alternativa acordada en el futuro* para que no vuelva a surgir un conflicto similar.

Si el conflicto surge por una conducta repetitiva se pueden acordar consecuencias, entre los alumnos/as y el docente, por si se vuelve a repetir la conducta (por ejemplo: Es la tercera vez surge un conflicto porque Pepito empuja a Pepi en la fila para ponerse delante. Entre el docente, Pepi y Pepito acuerdan que si vuelve a empujar a Pepi, Pepito irá el último en la fila hasta final de curso.)

Finalizaremos el proceso, pidiendo *disculpas por las cosas que hemos hecho* que han molestado al otro/a. No vale con un simple “perdón”, si no que tendrán que dar explicaciones (por ejemplo: Siento haberte gritado, estaba muy nervioso y no debería de haberte hablado así.)

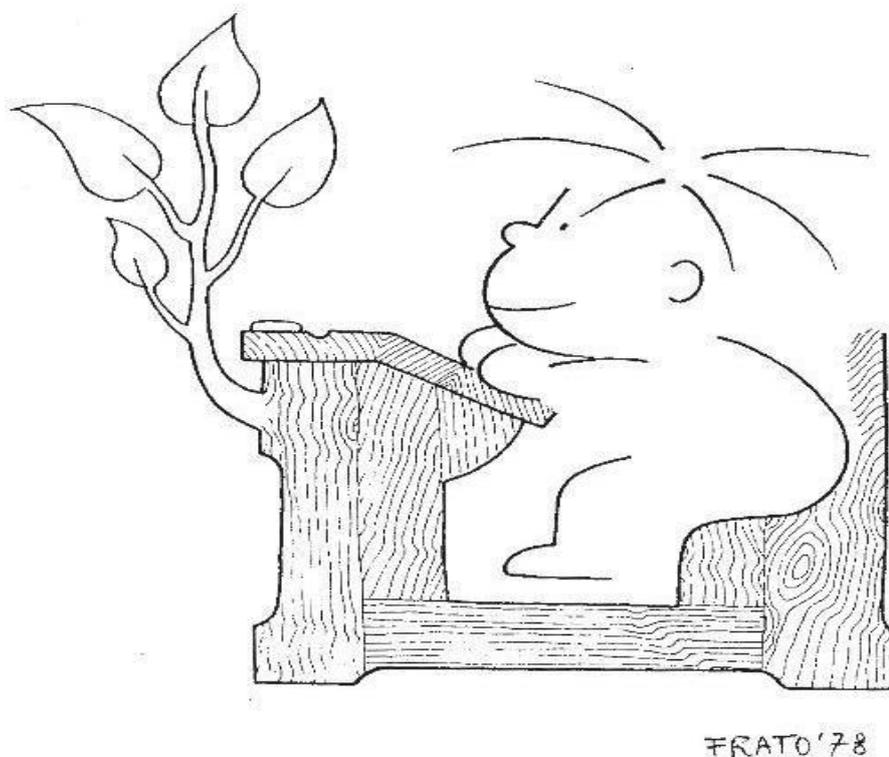
Pedro J. Casanova Torío.

Responsable del Programa de Mejora de Convivencia y T.G.C. en Polígono Sur Sevilla.

pedroj.casanova.edu@juntadeandalucia.es



Es recomendable **terminar el proceso con sentido del humor**, quitándole importancia al conflicto, recordándoles lo buenos/as amigos/as que son, gastando alguna broma sobre “la tontería” por la que se han peleado o incluso abrazando a ambos/as alumnos/as simultáneamente... dependiendo del grado de confianza y acercamiento que tengamos con nuestro alumnado.



Pero un día... los pupitres florecerán

*Se adjunta una **hoja de reflexión (ANEXO 2)** para rellenar con el alumnado cuando se considere oportuno, cuando la gravedad del conflicto requiera de una reflexión mucho más seria.*

Pedro J. Casanova Torío.

Responsable del Programa de Mejora de Convivencia y T.G.C. en Polígono Sur Sevilla.

pedroj.casanova.edu@juntadeandalucia.es



ANEXO 1: "Cartel fases de resolución de conflictos."

FASE 1



CALMAR LOS ÁNIMOS

"Separar y relajar"

FASE 2



EXPONER LOS HECHOS

"¿Qué ha pasado?"

FASE 3



RECONOCIMIENTO

"¿Qué he hecho mal?"



RECLAMACIÓN

"¿Qué me ha molestado?"

FASE 4



REQUERIMIENTO

"La próxima vez haz..."



**BUSCAR
CONDUCTAS
ALTERNATIVAS**

"La próxima vez haré..."

FASE 5



COMPROMISOS Y DISCULPA

"Me comprometo a..." y "Lo siento por..."

Pedro J. Casanova Torío.

Responsable del Programa de Mejora de Convivencia y T.G.C. en Polígono Sur Sevilla.

pedroj.casanova.edu@juntadeandalucia.es



HOJA DE REFLEXIÓN DE UN PROBLEMA

Alumno/a:
Grupo:

1. ¿QUÉ HA PASADO? (¿Qué, cómo, cuándo y con quién ha pasado?)

2. ¿Cómo es el problema de grande?

¿Puedo pararlo empezando ahora a portarme bien?

3. ¿Cómo te has sentido?

4. ¿Cómo crees que se ha sentido los demás o el compañero/a?



ANEXO 2: "Hoja de reflexión."

Alumno/a: _____

Motivo del problema	¿Para qué lo he hecho?	¿Lo he conseguido?	¿Cómo lo puedo solucionar?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Quién me ayudará?	¿Cómo sé que lo he cumplido?



