5.J.- Resolución de conflictos

Cada centro debería tener su programa de convivencia y resolución de conflictos. Vamos a exponer en este apartado un conjunto de premisas básicas que todo programa de intervención en resolución de conflictos tendría que tener:

1.- Actitud positiva de querer enseñar y aprender de los propios conflictos:

Es indudable que hay grupos escolares difíciles, conflictivos que hace que en ciertos casos, el profesorado "arroje la toalla". Frente a este desánimo que a veces se puede considerar legítimo, el grupo de profesores/as puede revertir la situación entrenándose en habilidades socio-emocionales y juegos cooperativos a través de los que vamos trabajando las faltas de respeto, de autocontrol, la agresividad, la baja autoestima, la ausencia de límites etc...

Los juegos cooperativos además de su lado lúdico tienen efectos de participación y cooperación: todos participamos y todos damos nuestra opinión. También tiene un efecto de igualdad: nadie es más que nadie, facilita la comunicación y evita el dominio y la jerarquía de parte del alumnado. No existe la competencia, lo cual hace que se evite la propia tensión de la misma. Reflexionamos sobre valores como el respeto, la justicia, la solidaridad y otros, sacando consecuencias sobre sus carencias.

2.- Tiempo:

Las prisas son malas consejeras en determinados temas y en el conflicto, más. Hay profesionales del centro que quieren que los conflictos se resuelvan ya, cuando hay problemas que vienen de largo que en su día ni se les ofreció el tiempo ni los recursos necesarios. Hay que dedicar el tiempo suficiente para:

- Analizar las causas y las dinámicas de esos problemas.
- Explorar las diversas vías de solución y facilitar un plan.
- Ejercitarse en habilidades y técnicas de resolución.
- Valorar lo que hemos logrado.

3.- Implicar al alumnado a resolver sus propios conflictos:

Tenemos que ofrecer formación, espacios y posibilidades para que el alumnado sea capaz de ir resolviendo sus propios conflictos.

Copyright 2026

Hay magníficos ejemplos de centros donde hay alumnos/as, tutores/as, mediadores/as que bajo la coordinación de algún profesor/a, realizan una espléndida labor que favorecen tanto el clima de aula como el clima de centro.

Las sesiones de tutoría bien organizadas y coordinadas a lo largo de todos los cursos también suponen un espacio magnífico para esta tarea.

4.- La comunicación como elemento importante en la resolución.

Dentro de los aprendizajes básicos, y en el del respeto concretamente, comentábamos lo importante que era el saber escuchar a los demás así como ponernos en el lugar del otro, la actitud empática.

Junto a estos elementos la retroalimentación en la comunicación también va a ser un elemento vertebrador. A veces, no entendemos bien lo que nos quiere decir la otra parte, bien porque está nerviosa, no se expresa con la suficiente claridad o porque son muchas las ideas que nos expresa en poco tiempo.

Es importante en estos casos, demostrar una actitud de atención, haciendo preguntas que supongan que estás dispuesto a entender a la otra parte. Se pueden hacer preguntas como: “has dicho esto, ¿no es así?”, “al decir esto, ¿qué quieres decir?”, “¿te sentiste mal, no?... Si hay una retroalimentación positiva, es un paso en la comprensión del problema así como en el devenir del propio proceso.

No ayuda en absoluto si en la comunicación con la otra parte, casi siempre quiero tener razón, porque supone imponer y esta actitud no ayuda en nada a tender puentes. Tampoco ayuda en absoluto, cuando existe un problema, el esperar a que tengan que ser los demás, los que den el primer paso para intentar solucionar el problema así como creer que nuestros problemas son los más importantes, restando importancia a los de los demás.

Revision #4
Created 2024-09-25 11:50:11 CEST by Juan Francisco Zamora
Updated 2025-01-06 04:02:59 CET by Silvia Coscolin Sanchez

Copyright 2026