



Revista de Claseshistoria

Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales

Artículo Nº 393

15 de septiembre de 2013

ISSN 1989-4988

DEPÓSITO LEGAL MA 1356-2011

[Revista](#)

[Índice de Autores](#)

[Claseshistoria.com](#)

MIGUEL FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Conflictos en el aula. Buscando soluciones alternativas

RESUMEN

La *resolución de conflictos* es un proceso cognitivo, afectivo y “comportamental” mediante el cual se identifican los medios efectivos para solucionar conflictos cotidianos. Un *conflicto* se entiende como una situación que exige una respuesta para funcionar con efectividad. Esta situación se describe como una discrepancia entre «lo que es» y «lo que debería ser». Una *solución* es una respuesta efectiva a un problema. Hay una relación entre conflicto y estrés.

PALABRAS CLAVE

Conflictos, Aula, Educación, Soluciones alternativas.

Miguel Fernández Rodríguez

Licenciado en Ciencias Matemáticas.

Profesor EEMM

mglfdez@gmail.com

[Claseshistoria.com](#)

15/09/2013

DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE CONFLICTOS

Se dedican dos sesiones a estos objetivos: a) obtener la máxima información (objetiva y relevante) posible sobre el conflicto; b) clarificar la naturaleza del conflicto; c) establecer una meta realista para la resolución del conflicto; d) revalorar la importancia del conflicto sobre el bienestar personal y social.

Para obtener información pueden ser útiles estas preguntas: ¿quién está involucrado?, ¿qué sucede para que te preocupes?, ¿dónde y cuándo sucede?, ¿por qué sucede?, ¿cuál es tu respuesta a esta situación? (pensamientos, sentimientos, acciones). Las técnicas de externalización, visualización y simplificación, antes descritas, ayudan a clarificar la naturaleza del conflicto. En todo momento hay que distinguir hechos de suposiciones.

Factores subjetivos (emociones, valoraciones) pueden distorsionar los datos. Las distorsiones cognitivas típicas que conviene evitar son: a) *inferencia arbitraria* : llegar a conclusiones sin los suficientes datos que las confirmen; b) *abstracción selectiva* : percibir selectivamente ciertas informaciones que confirman las suposiciones, mientras se ignora otra información importante que las contradice; c) *sobregeneralización* : se generaliza sobre la base de un simple suceso («por un perro que maté me llaman el mataperros»); d) *magnificación* : exagerar el valor, intensidad o importancia de un hecho; e) *minimización* : distorsión opuesta a la magnificación (devaluación o reducción inadecuada de la importancia de un suceso).

La comprensión del conflicto implica distinguir entre «lo que es» (¿qué condiciones son inaceptables?) y «lo que debería ser» (¿qué condiciones se desean?). Por ejemplo, en un problema de indisciplina escolar «lo que es»: excesivas interrupciones y comportamientos disruptivos; «lo que debería ser»: un índice aceptable de ellos.

Una vez comprendido el conflicto hay que establecer metas que permitan reducir la discrepancia entre lo que es y lo que debería ser. Para ello son importantes dos reglas: a) expresarlas en términos concretos y específicos; b) evitar metas irreales o improbables. Las metas generalmente responden a la pregunta «¿cómo?» o «¿qué?»: ¿cómo se puede conseguir que los alumnos permanezcan sentados, presten atención,

no interrumpen injustificadamente y se concentren en su trabajo?, ¿qué se puede hacer para reducir la frecuencia de comportamientos disruptivos? Como ejercicio práctico los participantes redactan ejemplos de metas alternativas para un mismo problema.

A veces un problema específico oculta otro más general e importante. La pregunta «¿por qué?» puede ayudar a detectar el problema básico o primario.

A veces se trata de una serie de conflictos complejos en cadena. En este caso conviene fragmentarlos y resolverlos uno a uno.

Revalorar el conflicto supone tomar en consideración los beneficios que se pueden derivar de su resolución y los costes que puede suponer no resolverlo. Para revalorar un conflicto ayudan preguntas como: ¿qué está en juego?, ¿qué puedo ganar?, ¿qué puedo perder? Si un conflicto se revaloriza como amenaza hay que evitar magnificarlo con preguntas como: ¿dónde está la amenaza?, ¿qué es lo peor que puede suceder? Sin embargo, enfatizar los beneficios aumenta la motivación para solucionarlo.

ELABORACIÓN DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS

Se dedican dos sesiones al objetivo de generar tantas soluciones alternativas como sea posible, de tal forma que se maximice la probabilidad de que la mejor esté entre ellas.

Con el fin de maximizar la efectividad no podemos depender de *hábitos* y limitarnos a las ideas convencionales. Debemos probar enfoques diferentes que aprovechen la creatividad aportando soluciones originales. El *pensamiento alternativo* es la capacidad para generar soluciones alternativas aprovechando al máximo la creatividad. Tres principios básicos ayudan en este proceso: principio de cantidad, principio de dilación del juicio y principio de variedad.

El principio de cantidad sostiene que cuantas más soluciones alternativas se produzcan, más probable es que esté presente la mejor.

El principio de dilación del juicio afirma que se generan soluciones de mejor calidad cuando se posterga el juicio o evaluación crítica de las soluciones hasta la toma de decisiones. La imaginación y el juicio, siendo ambos importantes, deben funcionar en momentos diferentes.

Según el principio de variedad, cuanto más amplia y variada sea la gama de soluciones alternativas elaboradas, se dispondrá de ideas de mejor calidad.

Estos tres principios tienen mucho que ver con el *brainstorming*, cuyo procedimiento puede aplicarse en la generación de soluciones alternativas.

En algunos casos la mejor solución deberá buscarse en libros, expertos, profesionales y otras fuentes relevantes.

La formulación de respuestas alternativas debe ser lo más específica posible. No sirven expresiones de carácter general que no permitan concretar la acción a emprender.

Los posibles efectos en el bienestar subjetivo son un criterio a considerar cuando se evalúan las soluciones alternativas.

TOMA DE DECISIONES

Dos sesiones tienen como objetivo evaluar (juzgar y comparar) las soluciones alternativas disponibles y seleccionar la mejor.

En primer lugar hay que proceder a una eliminación inicial de alternativas debido a los riesgos inaceptables o escasa viabilidad.

El *pensamiento consecuencial* es la capacidad para anticipar consecuencias. Cuatro criterios principales pueden ser de ayuda: efectividad esperada de la solución; efectos sobre el bienestar emocional; esfuerzo y tiempo empleados; bienestar general (físico, psicológico, económico, social). Otros aspectos a considerar son crecimiento personal, relaciones interpersonales, efectos sobre otras metas personales y sociales, etc. Las técnicas y sugerencias de otros programas de toma de decisiones pueden aplicarse aquí. Por ejemplo, para cada aspecto se pueden asignar valoraciones («satisfactorio-insatisfactorio»; escala de 1 a 5; escala de 1 a 10); se puede elaborar un cuadro de doble entrada colocando en vertical las alternativas y en horizontal los criterios, después se puntúa cada casilla.

Antes de tomar la decisión hay que preguntarse: ¿Es resoluble el conflicto?, ¿necesito más información antes de tomar una decisión?, ¿qué solución, o combinación de ellas, debería elegir?

PUESTA EN PRÁCTICA DE LA SOLUCIÓN Y VERIFICACIÓN

Se dedican dos sesiones al objetivo de diagnosticar los resultados de la solución y verificar la efectividad o utilidad de la solución elegida.

En este punto el conflicto se ha resuelto simbólicamente, pero falta la verificación, la cual se realiza poniendo el plan en práctica y evaluando los resultados obtenidos. Este proceso incluye cuatro componentes: 1) puesta en práctica de la solución; 2) automonitorización; 3) autoevaluación; 4) autoesfuerzo.

La puesta en práctica implica habilidades distintas de las que se utilizan en la resolución de conflictos. Puede haber personas competentes en solucionar conflictos, pero deficitarias en realizar las decisiones tomadas. También nos podemos encontrar con problemas imprevistos que dificultan la realización del plan. En estos casos se puede: a) centrar todas las energías en intentar superar los obstáculos; b) si eso no es posible, volver a etapas anteriores del proceso resolutivo para encontrar una solución alternativa con mayores probabilidades de éxito.

En este punto del programa puede ser útil el *ensayo de comportamientos*, que se ha aplicado con éxito en conflictos interpersonales, tales como sobrellevar la conducta ofensiva de otra persona. En esta técnica se hace un role-playing en el que se «ensayan» diferentes alternativas. La persona que juega el otro papel puede reaccionar con naturalidad o de la forma que se sospecha que lo haría la persona real. La *automonitorización* implica auto-observación de la ejecución resolutiva, incluyendo su medición. Algunas formas de medidas comunes son: a) *frecuencia de respuesta* (por ej.: número de cigarrillos fumados, número de veces que un alumno se levanta injustificadamente, número de intervenciones que un alumno hace fuera de turno); b) *duración de respuesta* (por ej.: tiempo dedicado al estudio, tiempo invertido en ejercicio físico); c) *latencia de respuesta* : tiempo entre un suceso antecedente y la aparición de una respuesta particular (por ej.: minutos de retraso, tiempo que necesita un alumno para completar una tarea); d) *intensidad de respuesta* (por ej.: grado de ansiedad, depresión, dolor, placer, etc., asociado a una actividad particular); e) *productos de respuesta* : no se mide la conducta sino sus efectos (por ej.: número de lecciones estudiadas, número de conflictos resueltos).

La *autoevaluación* se debería aplicar después de haber ejecutado la acción resolutiva (como mínimo durante un período de tiempo). Los criterios de éxito pueden ser los mismos utilizados en la toma de decisiones. Si la comparación entre el resultado actual y el que se había previsto es «satisfactoria», esto es un *autorrefuerzo* para

avanzar en la dirección propuesta. Este autorrefuerzo se puede incrementar con autoafirmaciones positivas («¡enhorabuena, has resuelto el conflicto muy bien!») y actividades placenteras. Si la autoevaluación es «insatisfactoria» hay que dar «marcha atrás» y volver al proceso resolutivo para buscar una solución más idónea.

El proceso se da por concluido cuando se ha localizado una solución satisfactoria, o en su defecto cuando se descubre que el conflicto es irresoluble. Esto suele implicar una situación estresante que se valora como estable o inalterable. En este caso, una estrategia encaminada a minimizar las emociones negativas (desaliento emocional, ansiedad), mantener la autoestima y un enfoque positivo de la vida, puede proporcionar la única «solución» posible al conflicto.

MANTENIMIENTO Y GENERALIZACIÓN

Se dedican de dos a cuatro sesiones al objetivo de consolidar los efectos del entrenamiento y facilitar el mantenimiento y generalización de una ejecución resolutiva efectiva.

Estas últimas sesiones se dedican a la solución de problemas de la vida real con la ayuda mínima indispensable del líder, el cual proporciona feedback y refuerzo positivo a las actividades de los participantes.

A veces surgen problemas imprevistos. Un caso típico es la dificultad de aplicar el proceso expuesto cuando no se dispone del tiempo suficiente. En este caso puede ser útil el *Modelo de Resolución Rápida de Conflictos*, cuyos pasos son:

1. Hacer las siguientes autoafirmaciones: «Toma un respiro y tranquilízate»; «Piensa en este problema como un reto»; «Puedo manejarlo»; «Párate y piensa».
2. Plántate las siguientes cuestiones: ¿Cuál es el problema? (discrepancia entre «lo que es» y «lo que debería ser»); ¿Qué quiero lograr? (establecer metas); *¿Por qué quiero lograr esta meta? (amplía la meta, si es apropiado).
3. Piensa una solución. Después piensa en soluciones alternativas (por lo menos dos o tres).
4. Evaluación de consecuencias: Piensa en los criterios más importantes para evaluar las soluciones (dos o tres como mínimo). Por ejemplo: con esta solución, ¿lograré la meta?, ¿qué efecto producirá sobre otras personas?, ¿cuánto tiempo y esfuerzo me llevará?, ¿algún otro criterio importante?

5. Toma de decisiones: decide la solución que parezca mejor. *Piensa en formas de mejorar la solución (como mínimo dos o tres).
6. Poner en práctica la solución.
7. Evaluación de la solución: ¿Estás satisfecho con el resultado obtenido? Si no, prueba la segunda solución si aún estás a tiempo.

Este modelo está pensado para que se pueda aplicar en unos 3-5 minutos.

En la resolución de conflictos, igual que en la toma de decisiones, se distingue entre modelos descriptivos y modelos prescriptivos. Un modelo *descriptivo*, como su nombre indica, describe cómo los sujetos típicamente resuelven sus conflictos. Se observa que la forma habitual de solucionar conflictos muchas veces es deficiente y tiene efectos negativos. Por eso surgen los modelos *prescriptivos* o normativos, que tratan de especificar cómo los sujetos deben resolver sus conflictos con el fin de maximizar su efectividad.

BIBLIOGRAFÍA

Bisquerra, R. (1999). Resolución de conflictos. Barcelona. Wolters.

D'Zurilla, T. J. (1993). *Terapia de resolución de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brower.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Nueva York: Oxford University Press.