

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños de educación inicial**

**Trabajo Académico.**

Para optar el Título de Segunda Especialidad profesional en Psicopedagogía

**Autora.**

**Jaqueline Jessica Manzanares Gómez**

**Piura - Perú.**

**2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



### Las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños de educación inicial

Trabajo académico aprobado en forma y estilo por:

Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva (presidente) .....

Dr. Andy Figueroa Cárdenas (miembro) .....

Mg. Ana María Javier Alva (miembro) .....

**Piura- Perú.**

**2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



### **Las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños de educación inicial**

Los suscritos declaramos que el trabajo académico es original en su contenido y forma.

Jaqueline Jessica Manzanares Gómez (Autora)

.....

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Asesor)

.....

**Piura- Perú.**

**2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO**

Piura, a quince días del mes de febrero del año dos mil veinte, se reunieron en el colegio Pontificio, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, al Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva, coordinador del programa: representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Ana María Javier Alva (vocal) representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: *“Las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños de educación inicial”*, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía. (a) **MANZANARES GÓMEZ, JAQUELINE JESSICA.**

A las doce horas, y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico. Luego de la exposición del trabajo, la formulación de las preguntas y la deliberación del jurado se declaró aprobado por mayoría con el calificativo de **15**.

Por tanto, **MANZANARES GÓMEZ, JAQUELINE JESSICA**, queda apto(a) para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Siendo las trece horas con treinta minutos el Presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad los integrantes del jurado.

  
Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva  
Presidente del Jurado

  
Dr. Andy Rod Figueroa Cárdena  
Secretario del Jurado

  
Mg. Ana María Javier Alva  
Vocal del Jurado

## Las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños de educación inicial

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>dspace.sheol.uniovi.es</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>conflictosescolares- mediacionescolar.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Pontificia de Salamanca</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Escuela Universitaria de Osuna</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>luisaolvera.com</b> Fuente de Internet	



		1 %
9	maltrato.sochipe.cl Fuente de Internet	1 %
10	brainly.lat Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.authorstream.com Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
14	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1 %
15	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1 %
16	rua.ua.es Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
18	docplayer.es Fuente de Internet	1 %



19	<a href="http://repositorio.uesiglo21.edu.ar">repositorio.uesiglo21.edu.ar</a> Fuente de Internet	1 %
20	<a href="http://refreshingbytes.com">refreshingbytes.com</a> Fuente de Internet	1 %
21	Submitted to Universidad de Sevilla Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
24	<a href="http://repositorio.ugc.edu.co">repositorio.ugc.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Fundacion San Pablo Andalucia CEU Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1 %
27	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas       Activo  
 Excluir bibliografía       Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.  
Asesor.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, con quienes comparto las alegrías de mis logros en esta nueva etapa de mi vida profesional y académica.

A mis profesores de segunda especialidad, quienes con su *orientación me motivan a lograr mis metas profesionales.*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I: HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>13</b>
1.1. Desarrollo del término de habilidades sociales	14
1.2. Términos asociados a las habilidades sociales	15
1.3. Clasificación de las habilidades sociales	17
<b>CAPÍTULO II: LOS CONFLICTOS</b>	<b>19</b>
2.1. Definición	19
2.2. Tipos de conflicto	21
2.3. Causas de los conflictos en el aula	23
2.4. Actitudes ante los conflictos	24
2.5. Procesos de resolución de conflictos	25
<b>CAPÍTULO III: ENSEÑAR A LOS NIÑOS A RESOLVER CONFLICTOS</b>	<b>27</b>
3.1. Estrategias para educar e los estudiantes a resolver los conflictos	28
3.2. Ideas claves para afrontar el conflicto	29
3.3. ¿Cómo podemos transformar la visión negativa de los conflictos en positiva?	31
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS CITADAS</b>	<b>35</b>

## RESUMEN

La presente monografía tiene como finalidad describir conceptos teóricos y a la vez ayudar y orientar a los niños en el desarrollo de sus habilidades sociales para evitar conflictos en su vida familiar, escolar y su comunidad. Por ello que la presente monografía desarrolla los fundamentos teóricos y metodológicos que permitirán ampliar y mejorar el conocimiento de las maestras del nivel de Educación Inicial, por cuanto han de estar preparadas para intervenir ya sea para orientar o corregir los diversos problemas que se les puedan presentar, ya que mientras más temprano se practiquen las habilidades sociales mayor será la profundidad con la que calen dentro del ser humano.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, conflictos.

## **ABSTRACT**

The purpose of this monograph is to describe theoretical concepts and at the same time help and guide children in the development of their social skills to avoid conflicts in their family, school and community life. For this reason, this monograph develops the theoretical and methodological foundations that will allow to expand and improve the knowledge of the teachers of the Initial Education level, since they must be prepared to intervene either to guide or correct the various problems that may arise. , since the earlier social skills are practiced, the greater the depth with which they permeate within the human being.

**Keywords: Social skills, conflicts.**

## INTRODUCCIÓN

Las conductas sociales se adquieren a lo largo del periodo de vida, por lo que ciertos comportamientos de los niños y niñas para interactuar con sus compañeros, como ser cordiales con los demás o rebelarse ofensivamente, entre otras, depende del proceso de socialización.

El presente trabajo académico tiene como propósito realizar un análisis de las habilidades sociales y su relación con los conflictos de los niños y niñas del contexto socioeducativo que aqueja a los estudiantes, docentes y padres de familia. Por lo que, nos hemos enfocado en los conceptos teóricos, que nos van informando las descripciones y puntos de vista que tienes diferentes autores, recopilada toda la información podemos concretar y describir la importancia de las habilidades sociales en el desarrollo integral de los individuos.

Objetivo General:

- Establecer una relación entre las habilidades sociales y los conflictos que presentan los estudiantes del nivel de educación inicial.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar las habilidades sociales que presentan los estudiantes del nivel de educación inicial.
- Describir los conflictos que presentan los estudiantes del nivel de educación inicial.
- Identificar las causas que influyen en el desarrollo de conflictos de los estudiantes del nivel de educación inicial.

Una vez identificada la problemática, podemos puntualizar este trabajo académico en cuatro partes, capítulo I se presentan los objetivos, estableciendo uno general y otros específicos, capítulo II las habilidades sociales, capítulo III los conflictos y finalmente capítulo IV enseñar a los niños a resolver conflictos.

## CAPÍTULO I

### HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades que tienen las personas para interactuar con los demás van a evidenciarse en los diferentes comportamientos, sentimientos y emociones que crean satisfacciones personales dentro de un contexto específico. La materia de habilidades sociales ha recibido una marcada atención en los últimos años, este engrandecimiento se debe esencialmente a la comprobación de su alto grado de importancia en el desarrollo integral del individuo y en el posterior funcionamiento social y psicológico.

En infantes y jóvenes, las habilidades sociales son notables, no sólo por su perspectiva relacional, sino por su influencia en su contexto familiar, escolar, y social. Se ha comprobado que aquellos niños y adolescentes que muestran dificultades para interactuar o en la aceptación por sus compañeros del aula, propenden a presentar problemas en un tiempo no muy lejano vinculados con la deserción escolar, las conductas pasivas y agresivas y el desorden psicopatológico en el periodo de la adultez.

Asimismo, existen datos que nos advierten acerca de los resultados negativos que la carencia de habilidades sociales puede tener a corto plazo (en la primera infancia), como a mediano y extenso plazo (pubertad, juventud y adultez).

Existe un alto grado de conformidad de los investigadores en la idea de que las relaciones entre compañeros en la primera infancia contribuyen al desarrollo interpersonal y facilitan oportunidades únicas para el aprendizaje de habilidades específicas que no pueden lograrse de otra manera ni en otros momentos. Ison (1997) refiere que las habilidades sociales no sólo son importantes respecto a las relaciones con los compañeros, sino que también permiten que el niño y el adolescente relacionen los papeles y las reglas sociales.

### **1.1. Desarrollo del término de habilidades sociales.**

El origen del término “habilidades sociales” asume mayor emisión entre los años setenta y ochenta; sin embargo, hasta hoy en día, se sigue indagando y reorientando la idea y los comportamientos que incluyen a esta palabra.

Salter (1949) explica seis métodos que originan y acrecientan el nivel de expresividad de los individuos: La expresión oral de los sentimientos, la expresión gestual de emociones, el uso intencionado de la primera persona al comunicarse, el estar de acuerdo cuando percibe atención, el fundamento de opiniones contrarias y el improvisar y actuar con espontaneidad; en este sentido se puede decir que estas técnicas reflejan, la transformación de comportamientos que los seres humanos pueden lograr expresar.

Posteriormente Wolpe (1958) afirma. “la conducta asertiva no sólo como una conducta agresiva sino como la expresión de todo tipo de sentimientos de amistad, cariño y otros distintos de ansiedad” (p.16). Lo anterior afirma las relaciones interpersonales evitando los conflictos con los demás.

Investigadores establecen el vocablo “habilidad social” a partir de los años sesenta y setenta, utilizando las disímiles denominaciones, Lazarus (1971) refiere “libertad emocional”, Liberman (1975) lo denomina “eficacia personal”, Goldstein (1976) refiere “structers learning therapy” y Tower (1976) lo denomina “social skills training”.

Combs & Slaby (1977) afirman: ”Las habilidades sociales son la capacidad de interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptarlo y valorado socialmente, y al mismo tiempo personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso para los demás” (p.50). Con respecto a lo anterior, es necesario la relación intrapersonal e interpersonal con los demás porque nos ayuda a generar el bien común entre todos.

Alberti & Emmons (1978) refieren “la habilidad social es una conducta que permite a una persona actuar según sus propios intereses para poder defenderse sin

ansiedad ni agresividad” (p.2). La idea resalta la forma de actuar y pensar de manera coherente defendiendo tus propios derechos, intereses y necesidades respetando los sentimientos de los demás.

Anaya (1991) considera: “la habilidad social es la capacidad de actuar coherentemente con el rol que los demás esperan de uno” (p.78). Podemos decir que de ello depende que las personas estén preparadas para manejar inteligentemente los conflictos personales.

Rubio & Medina (1998) definen: “La habilidad social es la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva” ( p.15). Con respecto al anterior decimos que manera de expresarse equilibrada y directa tiene un propósito de no perjudicar a los demás, favoreciendo las conductas positivas.

Gil (1993) afirma: “las habilidades sociales son conductas que se manifiestan en situaciones interpersonales, estas conductas son aprendidas y por lo tanto pueden ser enseñadas” (Citado por Camacho, 2012, p.21). En ese contexto los docentes debemos ser capaces de actuar como mediadores para desarrollar destrezas sociales de los estudiantes en ambientes saludables de convivencia y clima escolar.

Según Caballo (2005) Define: “Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación” (p.4). En este sentido, resaltamos que las habilidades sociales nos ayudan a mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales evitando los conflictos con los demás, mejorando la autoestima y la satisfacción personal.

## **1.2. Términos asociados a las habilidades sociales.**

En el transcurso del tiempo en las investigaciones, ha surgido términos que han sido relacionados a la palabra habilidades sociales, es por ello que se establece aludir los subsiguientes conceptos:

***Asertividad:*** la comunicación asertiva es la manera de expresar de forma equilibrada y directa con el propósito de manifestar, ideas y opiniones de manera alturada sin perjudicar a los demás y sin herir a nadie, con la finalidad de mantener una relación interpersonal más satisfactoria dentro de un grupo de personas, comprimiendo los problemas y favoreciendo las conductas positivas. Para desarrollar el asertividad, tendremos que dar a conocer lo que queremos y necesitamos, tener en claro nuestros objetivos, saber argumentar aportando, respetar las opiniones de los demás, llegar a consensos, entre otros.

***Autocontrol:*** Es la destreza de manejar emociones, sentimientos, pensamientos, comportamientos y aspiraciones, hablándose de sí mismo, guía y regula su proceder. El autocontrol emocional no es negar las conmociones o reemplazarlas si no admitirlas y acomodarlas a las diversas situaciones que se presentan.

***Empatía:*** Es la facultad de concebir objetivamente las precisiones, impresiones, situaciones, motivaciones, pensamientos, inconvenientes, etc., de las personas de nuestro entorno, colocándonos para ello en su lugar y observando lo que esta sucediendo desde su mismo contexto.

***Inteligencia interpersonal:*** Se establece a partir de la destreza para relacionarse con las otras personas, comprendiéndolas, comunicándose asertivamente e interactuando satisfactoriamente; permitiendo que cada individuo pueda regular sus comportamientos y las pretensiones de los demás. Esta capacidad se evidencia en las diferentes conductas, sentimientos y emociones que crean relaciones interpersonales dentro de un contexto específico.

***Apego:*** Generalmente se da cuando nos relacionamos con nuestros seres queridos o también cuando nos vinculamos selectivamente y afectivamente con alguien de nuestro círculo que nos genera confianza. Para desarrollar el apego y la expresividad es preciso dar oportunidades a las personas para que se conozcan y reconozcan sus semejanzas, de esta manera puedan expresar lo que piensan y sienten respecto a determinados aspectos del mundo o de su vida cotidiana.

### 1.3. Clasificación de las habilidades sociales

McGinnis y Goldstein (s/f) establecen las habilidades sociales en seis grupos, tal como se detallan en la siguiente descripción:

*Las habilidades sociales básicas*, se desarrollan fácilmente en el niño (a) al aprender a escuchar, conversar afectuosamente, dialogar con seguridad, ser agradecido, automotivarse, solicitar ayuda, pedir favores, tomar en cuenta a alguien, respetar, etc. Estas son condiciones para vivir en armonía con otros individuos y para adquirir otras habilidades.

*Las habilidades afines con la escuela*, se relacionan con el éxito para mantenerse al día y para ayudar a cimentar el futuro de los estudiantes. Estas se desarrollan cuando, hacen preguntas, siguen consignas, son ingeniosos y persistentes utilizando los recursos de su medio, cuando es difícil e interrumpir, cuando se comunican de manera asertiva y con mucho respeto, tiene pensamiento crítico, reflexivo, entre otros.

*Las habilidades para hacer amigos*, motivan las relaciones positivas con las personas de su entorno. Implican una serie de destrezas como: comenzar un diálogo, saludar y hablar con los demás, unirse a un grupo e interactuar cordialmente, dar tiempo al tiempo, colaborar, ofrecer asistencia, requerir a alguien lo acompañe a jugar, etc.

*Las habilidades para conducir sentimientos y emociones*, generan reflexión de los sentimientos propios y ajenos. Entre ellas tenemos: Conocer los propios sentimientos, manejar el sentirse excluido, buscar con alguien con quien hablar, enfrentarse con el miedo, decidir cómo se siente alguien y mostrar afecto.

*Las habilidades alternativas ante la agresión*, facilitan opciones prosociales a las personas para sobrellevar los conflictos como el evitar las peleas, gritos,

defendiéndose sin utilizar la violencia, emplear el autocontrol, enfrentar el ser molestado, responder a las bromas, convencer a los demás para hacer mejor as cosas, manejar el enojo, decidir si es justo, negociar llegando acuerdos con las personas, compartir y aceptar los resultados.

*Las habilidades para sobrellevar el estrés de manera saludable*, entre ellas destacan; relajarse, manejar los errores, ser honesto, saber cuándo contar algo, enfrentarse con la derrota, querer ser el primero, decir “no”, aceptar “no” por respuesta, decidir qué hacer, hacer ejercicio, dormir lo suficiente, entre otras.

## CAPÍTULO II

### LOS CONFLICTOS

Los conflictos son circunstancias y procesos que ocurren con naturalidad en las relaciones con las personas e inclusive, con nosotros mismos. En muchas ocasiones los tratamos como si fueran entes malos y, en algunas situaciones nos hacen pasar disgustados, debemos apreciarlos desde un punto de vista positivo. Que los conflictos sean fructíferos donde logremos conocer miles de cosas. Por lo que, es necesario aprender a sobrellevarlos, conducirlos y desplegar diversas destrezas, teniendo en cuenta los diversos factores que intervienen, directa o indirectamente en los conflictos.

#### **2.1. Definición.**

Carpena (2003) refiere “El conflicto es la discrepancia entre dos o más intereses simultáneos que algunas veces conducen a un estado de tensión emocional, responsable de estados de ansiedad y de comportamientos compulsivos” (p.32). En este sentido se espera el intercambio de ideas, acuerdos y experiencias asumiendo el respeto a las normas de convivencia entre todos.

Fisas (2001) afirma: “Es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado, es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia que puede ser positivo o negativo, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado” (p.30).

Entelman (2002, p. 30) Define: “Es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos... a medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos.

El conflicto se puede presentar de dos formas: interno, es decir, el que una persona tiene consigo mismo; y relacional, el que se da entre dos o más personas. Sea cual sea su modalidad, se debe entender como algo positivo; el conflicto es un hecho natural que se debe aprovechar para el crecimiento individual y grupal ya que nos da la oportunidad de madurar, desarrollar recursos y competencias y poner en práctica los aprendizajes emocionales, intelectuales y sociales que tenemos.

En todos los conflictos se pueden encontrar las siguientes dimensiones:

*La personal y subjetiva*, porque implica a un individuo o a varios en particular con sus propias características.

*La contextual*, porque el entorno donde sucede afecta directamente al conflicto.

*La cognitiva*, porque se ponen en marcha los pensamientos, las creencias, los valores.

*La pragmática*, porque el conflicto conlleva una acción y comportamiento concreto.

*La interrelacional*, cuando un conflicto sucede en una interrelación entre diferentes personas.

Fernández (1998) señala: “El conflicto es una situación de confrontación de dos o más individuos, entre los cuales se produce un antagonismo que suele estar motivado por una confrontación en los intereses propios”(p. 4). En este sentido el conflicto es un recurso que podemos utilizar los docentes para llegar a acuerdos y mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales mejorando la autoestima, la satisfacción personal y de los demás.

Flores (2005) afirma: “El concepto de conflicto tiene dos dimensiones”

***Dimensión interna***, también llamada dimensión intrapsíquica o intersubjetiva. Esta dimensión se encuentra unida al proceso subjetivo del desarrollo, el cual suele ser contradictorio y conflictivo.

***Dimensión externa***, conocida también como interpersonal. Este tipo de dimensión agrupa aquellos conflictos que surgen cuando hay un choque de intereses o de gustos entre el sujeto y otra persona.

En consecuencia, es necesario tener en cuenta esta diferenciación entre las dos dimensiones, cuando hablemos de conflictos en la etapa infantil, para distinguir los conflictos que son de parte natural del proceso del desarrollo humano, de aquellos conflictos que deberían tener una intervención pedagógica

Martínez (2007) al respecto propone que los docentes deben ser proactivos, en lugar de reactivos, tanto en la actitud de forma general, como en las respuestas puntuales. La explicación se debe a que cuando son proactivos intervienen de manera preventiva pero cuando son reactivos, sólo actúan cuando la intervención resulta imprescindible, por ello el límite de paciencia suele estar superado y por ello es que actúan enfadados, obligando a los niños a cumplir alguna norma, generando un momento negativo y de gran tensión para los involucrados. Otras pautas que señala este autor consisten en tener confianza en que los niños pueden resolver los conflictos y ser responsables de sus respuestas emocionales, de igual modo que pueden también hacerse responsable de las consecuencias que provocan sus actos.

## 2.2. Tipos de conflicto

Viñas & Cirera, (2002) afirman: “Todos los conflictos son diferentes, cada uno de ellos tiene unos antecedentes, unas personas implicadas y un contexto cambiante, por lo que se podría decir que los conflictos tienen identidad propia” (p. 40). Aun así, se ha hecho una clasificación de carácter práctico, que divide los conflictos en cuatro áreas.

***Conflictos de relación:*** surgen cuando hay dificultades en las relaciones interpersonales, normalmente su razón suele ser la falta de comunicación, el mal uso de los canales de comunicación y/o la incomunicación. Además, el lenguaje no verbal, los mensajes ocultos y el dañar los puntos débiles de las personas implicadas, suelen agravar la situación. Estos conflictos se pueden dar entre todos los participantes del centro, por lo que se pueden encontrar distintos modelos: alumno-alumno, alumno-profesor, profesor-profesor, profesor-familia, familia-alumno, personal no docente-

alumno y así hasta tener todas las combinaciones posibles. Para solucionar y evitar estos conflictos es necesario desarrollar las habilidades comunicativas y poner en marcha el interés y el respeto hacia los demás.

***Conflictos de poder***, a la hora de definir estos enfrentamientos, hay que tener en cuenta que la autoridad que tienen el profesorado debe ser justificada y respetuosa. Hay que ganársela y mantenerla sin privar a nadie de sus derechos. Los conflictos de poder se dan cuando se ponen en juego la autoridad, los derechos y los roles de los diferentes agentes del centro. Para solucionar eficazmente estos problemas hay que definir claramente las funciones de cada agente, los procesos que se seguirán para la toma de decisiones y los mecanismos de democratización y participación. También hay que evaluar el funcionamiento del centro y sus agentes. Este tipo de conflicto se suele dar, por ejemplo, cuando los alumnos no respetan y ponen en duda la autoridad de un profesor.

***Conflictos de rendimiento***, se generan cuando las expectativas que había de aprendizaje no se consiguen. Las razones de ello pueden ser varias: el esfuerzo de los alumnos no es suficiente, los alumnos no están motivados, el profesor no tiene las competencias necesarias para ejercer sus funciones, tanto alumnos como profesores no están satisfechos con su propio trabajo. Así, con estos conflictos se pueden hacer dos grupos, por una parte, la falta de motivación, capacidad y esfuerzo del alumnado y, por otra, la metodología del profesorado. Como ejemplo podríamos poner que un alumno es capaz de aprobar una asignatura, pero no pone suficiente esfuerzo en ello porque no está motivado y prefiere trabajar en otras asignaturas que le gustan más.

***Conflictos de identidad***, son de ámbito personal y aquí tienen especial importancia las expectativas que unos tienen de otros porque éstas condicionan especialmente a las personas. Por una parte, en el alumnado está en juego la capacidad de aprendizaje; y, por otra, en el profesorado se cuestiona su actitud y habilidad. Cabe insistir en que cada conflicto es diferente y, por consiguiente, su tratamiento y resolución debe ser específico. En cada caso habrá que analizar el conflicto, hacer un diagnóstico y buscar unas soluciones adecuadas y contextualizadas.

Los conflictos que se dan en la educación infantil son, sobre todo, de relación entre los niños y las niñas y de identidad cuando tienen baja autoestima y un autoconcepto negativo. Además, el egocentrismo que caracteriza esta etapa intensifica dichos conflictos. Hay que aclarar que ser egocéntrico y ser egoísta no es lo mismo. El primero ve el mundo desde el punto de vista propio sin comprender el de los demás, no es capaz de ponerse en el lugar del otro; el segundo, en cambio, es capaz de ponerse en el lugar del otro, pero no lo hace porque quiere someter a los demás sus intereses.

Vallet (2004) refiere: “Para que el niño vaya comprendiendo que los demás también tienen sentimientos y que les pueden gustar o disgustar las cosas, hay que ponerle en el lugar del otro” (p.13). Es decir, proceder y pensar de manera coherente defendiendo tus propios derechos, intereses y necesidades respetando los sentimientos de los demás.

### **2.3. Causas de los conflictos en el aula**

McGinnis & Goldstein (2007) organizan seis clases de causas de los conflictos:

- Cuando hay un entorno competitivo entre los compañeros y estudiantes del aula, se aprenden a trabajar pugnando frente a los demás, sintiendo obligaciones para ganar interactuando unos contra otros.
- El ambiente intolerante conlleva a la incompatibilidad de caracteres existiendo la desconfianza de no querer ser colaboradores, comprensivos o amables.

- En una comunicación precaria, se expresa aquello que carece de recursos en la comunicación, produciéndose los malentendidos, percepciones equivocadas, entre otros.
- Cuando se da la expresión inadecuada de los sentimientos, no se educa el impulso de los sentimientos adecuados pudiendo haber ansiedad, agresividad, malentendidos, entre otras conductas negativas.
- Estudiantes carentes de destrezas para la resolución de conflictos no permite emplear adecuadamente estrategias y recursos para responder de forma práctica ante el tratamiento de los posibles conflictos.
- La injusticia del docente en el aula, establece expectativas absurdas sobre los estudiantes ya que el docente impone reglas inflexibles, en otras acciones y modos, creando muchos conflictos.

Además de esas causas, en la educación inicial nos encontramos con que el alumno está indagando su mundo interior y, a la vez, inicia la separación de su entorno social (siendo hasta ahora su hogar y familia), para socializarse con sus semejantes en la escuela, que va a ir evidenciando al resolver en simultaneo la angustia y las tensiones de su interior, las que generan diferentes comportamientos, sentimientos y emociones que crean satisfacciones personales dentro de un contexto específico.

#### **2.4. Actitudes ante los conflictos**

Viñas & Cirera, (2002), explica las siguientes actitudes ante los conflictos:

- Cuando se tiene una actitud de colaborador, se asume un punto de vista comprensivo entre el uno y el otro. Se utiliza creativamente estrategias que favorecen más satisfactoriamente a ambos individuos, siendo esta estrategia “yo gano, tu ganas”, donde los contendientes se convierten en cómplices y salen ganadores.

- Cuando se tiene una actitud complaciente, se conlleva a una perspectiva de atrevimiento para acceder espontáneamente a solucionar el conflicto, sin embargo, la parte que condesciende lo hace porque no quiere que el problema se enrolle, si bien en el fondo no está persuadido ni convencido.
- La actitud tolerante o transigente, se demuestra cuando una parte gana y la otra accede al sentirse impuesta, es decir, acepta porque la otra parte se lo asigna y manda.
- Cuando se da la actitud egocéntrica, una de las partes gana y la otra pierde, no le importa lo que siente o le suceda, siempre y cuando se consiga los objetivos que persigue.
- Una actitud competitiva es cuando se tiene un pensamiento adversario, que insiste que su posición triunfe, siendo el objetivo vencer a la otra persona, aceptando acuerdos y negociaciones que le generen ganancias.
- Un comportamiento elusivo se evidencia en un conflicto cuando las dos partes ocultan el hecho de que hay un problema, de tal manera que no se admite y abandona el problema resaltante.
- Se dice que es una actitud suicida ante una situación de conflicto, cuando se tiene la idea: “si yo no gano, tú tampoco”. En contraste las dos partes desaprovechan solucionar el problema.

## **2.5. Procesos de resolución de conflictos. -**

Munné (2002), define cinco sistemas de resolución de conflictos:

- El juicio permite a un juez el arbitraje y toma de decisiones fundamentándose en evidencias y demostraciones. Es un asunto

oficial, formal y ordenado por unas medidas previamente determinadas.

- En el arbitraje, los entes señalados del conflicto logran reflexionar sobre el proceso, pero el fallo final lo tomará un mediador (el arbitraje). Este proceso puede ser voluntario y prudente, ya que es menos formal que el juicio y las normas las determinan los involucrados.
- En la conciliación, se logra emplear un asunto legal, en donde el juez permite la confrontación de puntos de vista de las partes y éstas consiguen llegando a un acuerdo. El acuerdo se logra a través de las propuestas que hace el conciliador y debe ser aceptado por todas las partes implicadas.
- En el sistema de mediación hay un tercero que conduce y provee los intercambios entre las partes y ayuda a buscar una solución. El mediador no propone soluciones como el conciliador, sino que conduce a las partes de forma que ellas mismas crean las alternativas y deciden sobre ellas.
- En la negociación las partes involucradas conversan y resuelven sobre la oposición de los intereses y se sientan satisfechas con el resultado.

## **CAPÍTULO III**

### **LOS NIÑOS RESUELVEN CONFLICTOS**

Los conflictos son escenarios o condiciones que involucran una contrariedad o un problema. Un conflicto se puede dar con nosotros mismos, de manera particular o con varios personajes. Los conflictos están vinculados a sentimientos negativos, que nos hacen actuar y pensar con disconformidad, presión y confrontamientos.

Es primordial promover en los estudiantes la solución de conflictos de una manera efectiva, estableciendo diversas formas de verlos, como algo positivo en el que puede aprender, cómo va a aprender y para qué va aprender, siendo este un recurso de aprendizaje duradero, para su formación integral.

Cuando hablamos de enseñar a solucionar conflictos a los estudiantes, nos estamos refiriendo a promover una de las habilidades sociales más destacadas de los seres humanos, pues es una herramienta fundamental para lograr las relaciones interpersonales con nuestros semejantes que aporta importantes aprendizajes significativos. En este sentido sabemos que la resolución de conflictos, es importante para mantener el bienestar armónico con sus pares dentro de un contexto determinado, situando al niño en un ambiente eficaz de aprendizaje, donde tendrá que pensar en posibles soluciones y elegirá la más conveniente, poniéndola en práctica, de tal manera que entrene su capacidad de ponerse en el lugar del otro empáticamente, fortalezca competencias básicas de negociación, escuche y dialogue y desarrolle la capacidad de enfrentarse a las dificultades.

Por todo lo descrito, es muy revelador instruir a los niños a resolver conflictos. Cuando inhibimos los conflictos evitamos promover estrategias para su resolución y les privamos importantes experiencias significativas de aprendizaje, imprescindible, para mejorar la convivencia escolar.

### 3.1. Estrategias para educar a los estudiantes a resolver conflictos.

La prioridad más resaltante que destaca la labor educativa del nivel de educación inicial es fortalecer la práctica de habilidades sociales, dentro de estas se debe promover la resolución de conflictos, fomentar una interacción de conductas positivas, fortaleciendo la participación democrática y el uso de del bien común, es este sentido, se propone las siguientes estrategias didácticas:

***La estrategia del semáforo***, fortalece en los niños y niñas el autocontrol de las propias emociones ante un conflicto, en tal sentido se promueve pensar en la imagen de un semáforo con sus tres luces; cuando se enciende la luz roja nos indicara: “parar, por lo que indica que tengo que calmarme”, luego se enciende la luz naranja, “pienso, significa que tengo que idear soluciones y selecciono la mejor” y por último, la luz verde, “adelante, significa que ejecuto mi plan que idee”.

***Implementación de un rincón de los conflictos en el aula***, que ayuda a desarrollar la expresión de emociones, sentimientos y pensamientos de los niños y niñas, quienes explicaran desde su punto de vista y cómo se sienten cuando se encuentra en un conflicto, para ello, se ubican sentados en dos sillas mirándose de frente, las sillas tienen dibujos, en una el dibujo de una boca y en la otra el dibujo de una oreja. Para esta estrategia se da la consigna de escuchar y dejar hablar sin interrumpir, luego se cambiará de sitio y el primero que ha escuchado hablará. Posteriormente después de haberse escuchado, comentaran qué ideas pueden dar al problema y seleccionan uno, llevando a cabo lo que han decidido.

***Los cuentos, marionetas y teatro***, son una forma de expresión literaria que ayudan a desarrollar la imaginación, creatividad, expresión oral, comprensión de textos orales y escritos, etc. Estas estrategias didácticas generan actitudes positivas para resolver conflictos de la vida cotidiana frente a los demás tales como solidaridad, compañerismo, respeto, tolerancia, optimismo, trabajo en equipo. Gracias a la elasticidad de esta técnica, se pueden crear diversas historias, por ejemplo, que el docente cuente todo el cuento; que el docente converse desde el principio y los niños le den solución al conflicto que surge.

***Frases útiles***, en muchas ocasiones los niños y niñas no agradecen porque no saben explicar lo que están sintiendo, por ello se propone en las experiencias diarias de aprendizaje emplear palabras amables de su entorno como, por ejemplo: “basta ya, no me gusta lo que haces”, “no me pegues, me haces daño”, “¿estas enfadado? ¿por qué me has quitado el lápiz?”, “estaba haciendo mi tarea y tengo que terminar”, entre otras más.

***Las actividades físicas, de cooperación y creatividad***, son actividades lúdicas que promueven la integración de los estudiantes para fortalecer la resolución de conflictos en un trabajo pedagógico, este tipo de actividades sirve para la descarga emocional, en algunas ocasiones los niños se ponen nerviosos cuando están mucho tiempo en un mismo lugar, por ello se debe promover las dinámicas grupales, donde puedan correr, gritar, saltar, bailar, etc.

***La mediación***, es una estrategia que hace frente a los conflictos, aceptándolos, examinándolos y reflexionándolos como oportunidades de aprendizaje, de tal manera que permite mejorar, dinamizar y optimizar la resolución de conflictos. Por ello, en la educación inicial la mediación se promueve, teniendo en cuenta los siguientes pasos como: Identificar el conflicto, decir con tus palabras como te sientes, mencionar las necesidades de las dos partes, estructurar con ellos una lluvia de ideas, pensar y reflexionar con ellos las ventajas e inconvenientes de cada expectativa, elegir la mejor alternativa y que sea viable, y ejecuta la acción a la solución escogida, luego evaluar lo sucedido.

### **3.2. Ideas clave para enfrentar el conflicto**

- Trabajar en la convivencia escolar, fomentando un buen ambiente en el aula y una adecuada disciplina, de esta manera evitaremos el inicio de conflictos.
- Actuar de manera individual con los estudiantes que presentan problemas o conflictos, practicar el refuerzo positivo a través de las felicitaciones y

aplausos, educar en valores, promover las actividades grupales estableciendo acuerdos de convivencia, favorecer el diálogo y concertación.

- Promover la comunicación asertiva de manera equilibrada y directa con el propósito de manifestar ideas y opiniones de manera asertiva sin perjudicar a los demás y sin herir a nadie, así mismo trabajar la comunicación verbal como la no verbal, las cuales marcan las relaciones en el aula a través del diálogo y la escucha activa de las partes implicadas, de tal manera que se mantenga una relación interpersonal más satisfactoria, comprimiendo los problemas y favoreciendo las conductas positivas.
- Conserva el control de los estudiantes en el aula, para lo cual debes regular tus conductas desde la manera de pensar y actuar frente ellos, marcando el ritmo y el desarrollo de la clase. Es indispensable que, ante las dificultades de comportamientos o escasa disciplina, puedas conservar ese control sin perturbarte, evita el desafío, discusión y te mantente firme.
- Promover en los estudiantes la gestión de conflictos para que estén preparados para reflexionar, enfrentar y solucionar las dificultades que les surjan, lograrás que muchos problemas se solucionen antes de empeorar.
- Reflexiona sobre la amenaza y permanencia del conflicto. En la escuela pueden realizarse varios tipos de dificultades (curriculares, sociales, culturales o relacionales) y en distintos grados de violencia. Es indispensable que investigues el inicio del conflicto, el problema específico, quien es esta implicado y cuáles las expectativas e intereses de los que están involucrados en el conflicto.
- Idea soluciones convencionales, provechosas y perdurables a la dificultad; reflexiona, analiza sobre las expectativas y prioridades de ambas partes, en una atmósfera de consenso, diálogo y negociación; ayuda a cada uno a reflexionar sobre el escenario y concerta sus posiciones.

- Realiza seguimientos a los hechos de violencia y otros conflictos que se hayan suscitado en las jornadas laborales entre compañeros, las cuales requieren cierto seguimiento. Debemos estar alerta y no desatender el problema una vez solucionado, presta vigilancia a cómo progresa y, ante cualquier señal de que el conflicto renace, intervén para detenerlo y fortifica los acuerdos o las resoluciones pactadas.

### **3.3. Cómo podemos transformar la visión negativa de los conflictos en positiva**

Si convertimos un conflicto en una dificultad, además del estrés emocional que estos causan, su resolución no transcenderá mucho más sencillo.

En vista de ello podemos:

- Percibir el conflicto como algo inherente e inevitable en la interrelación de las personas. Por lo que es necesario. Y, por tanto, debemos considerarlo porque ha ocurrido y enfrentarlo.
- Es un recurso estratégico que nos brinda una oportunidad de desarrollo personal (y de desarrollo integral). Es importante evaluar todos los aprendizajes que encontraremos una vez resuelto el conflicto.
- Sabemos que es importante considerar la diversidad y la diferencia como un valor. A más discrepancias de opinión, más extenso será la lluvia de ideas en soluciones a plantear.
- El conflicto es un recurso positivo que podemos utilizar los docentes para llegar a acuerdos y mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales mejorando la autoestima, la satisfacción personal y la interacción con los demás.

- Es una pieza clave de cambio, en todos los aspectos (personal, laboral, profesional, familiar, fraternal, social).

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** - Las habilidades sociales son la manera de expresarse equilibrada y directa con el propósito de no perjudicar a los demás, favoreciendo las conductas positivas. En infantes y jóvenes, las habilidades sociales son notables, no sólo por su perspectiva relacional, sino por su influencia en su contexto familiar, escolar, y social.

**SEGUNDA.** - El entorno competitivo entre los compañeros y estudiantes, el ambiente tolerante, la comunicación precaria, la expresión inadecuada de los sentimientos, la injusticia del docente en el aula, la carencia de habilidades para resolver conflictos, son las principales causas que influyen en el desarrollo de conflictos de los estudiantes del nivel de educación inicial.

**TERCERO-** El semáforo, rincón de los conflictos, los cuentos, marionetas y teatro, las frases útiles de su entorno, las actividades físicas y la mediación, son estrategias didácticas que utiliza el docente para solucionar conflictos y generar aprendizajes significativos.

## **RECOMENDACIONES**

- Los conflictos que se dan en la educación infantil son, sobre todo, de relación entre los niños y las niñas y de identidad cuando tienen baja autoestima y un autoconcepto negativo.
- Si los niños y niñas no manifiestan o expresan ciertas actitudes, deseos, acciones, de lo que les está incomodando, por ansiedad, desconfianza, temor a entrar en conflicto, jamás conseguirá lidiar planteando soluciones.

## REFERENCIAS CITADA

- Arón, A. M., y Milicic, N. (1993). Vivir con otros. Programa de desarrollo de habilidades sociales. Madrid: CEPE.
- Caballo, V. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales.
- Caballo, V. (2005). Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. (6<sup>o</sup> Edición). Madrid: Siglo XXI Editores.
- Gil Rodríguez, F., León Rubio, J. & Jarana Expósito, L. (Eds). (1995). Habilidades sociales y salud. Madrid: Pirámide.
- Goldstein, A. P., Sprafkin, R. P., Gershaw, N. J., y Klein, P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Barcelona: Martínez Roca.
- León Rubio, J. y Medina Anzano, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales. En F. Gil y J. León (Edit.). Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención (pp. 13-23). Madrid: Síntesis Psicología.
- Michelson, L., Sugai, D. P., Wood, R. P., y Kazdin, A. E. (1987). Las habilidades sociales en la infancia. Barcelona: Martínez Roca.
- Wolpe, J. (1958). Psychoterapy by reciprocal inhibition. Palo Alto, CA:Stanford University Press.