

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



La resolución de conflictos en educación primaria.

Trabajo académico presentado para optar el Título Profesional de
Segunda Especialidad en Psicopedagogía.

Autor.
Luis Manuel Rosillo Valladares

TUMBES – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



La resolución de conflictos en educación primaria.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido
y forma.

Luis Manuel Rosillo Valladares. (Autor)
Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo. (Asesor)

TUMBES – PERÚ

2018



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO.

En Tumbes, a los once días del mes de agosto del dos mil dieciocho, se reunieron en la I.E. Aplicación José Antonio Encinas, 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 Albuerosque Silva, coordinador del programa; representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Figueroa Cárdenas, representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana (Secretario) y la Mg. Wendy Cedillo Lozada (vocal), con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: "La resolución de conflictos en educación primaria", para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad en Psicopedagogía al señor, LUIS MANUEL ROSILLO VALLADARES

A las OCHO horas veinticinco minutos y de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación de jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo BUFFICIENTE

Por tanto, LUIS MANUEL ROSILLO VALLADARES, queda APTA, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el Título Profesional de Segunda Especialidad en Psicopedagogía

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


Dr. Segundo Albuerosque Silva
Presidente del Jurado


Dr. Andy Figueroa Cárdenas
Secretario del Jurado


Mg. Wendy Cedillo Lozada.
Vocal del Jurado

Dedico este trabajo a mi esposa y a mis hijas, por su comprensión y apoyo incondicional en mi formación profesional.

INDICE

DEDICATORIA.....	4
RESUMEN.....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO I	
LA DINÁMICA DE LOS CONFLICTOS.....	9
1.1 El conflicto.....	9
1.2 Los tipos de conflicto.....	10
1.3 La convivencia escolar.....	11
1.4 Las fuentes de un conflicto.....	13
1.5 Elementos de un conflicto.....	14
1.6 La violencia escolar.....	15
1.7 El conflicto en la comunidad educativa.....	16
CAPITULO II	
ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL NIVEL	
PRIMARIA.....	19
2.1 Los estilos de comportamiento frente al conflicto.....	19
2.2 Métodos de resolución de conflictos.....	21
2.3 Promoción de respuestas creativas y no violentas en los conflictos.....	23
2.4 Estrategias pedagógicas que fomentan ambientes democráticos y resolución de conflictos en el aula.....	25
2.5 El desarrollo de la inteligencia emocional en los niños.....	26
2.6 El papel del docente en la resolución de conflictos.....	27
CONCLUSIONES.....	.29
REFERENCIAS CITADAS.....	.30

RESUMEN

En el presente trabajo, se versa sobre la resolución de conflictos en la educación primaria. La metodología que se empleó es el análisis de información sobre el tema. Se encontró que es importante enseñar a resolver conflictos a los niños para mejorar su inteligencia emocional y su desarrollo cognitivo. Se concluyó que la resolución de conflictos en la educación primaria son una serie de actuaciones que deben ser explicadas y fortalecidas en el alumno para que pueda hacer frente a diversos problemas que se presentan de forma diaria en el aula o comunidad educativa, sin tener que recurrir a la violencia para resolverlos; la negociación y la mediación, así como el fortalecimiento de la inteligencia emocional, son claves.

Palabras clave: Conflicto, mediación, primaria.

INTRODUCCIÓN

En el Currículo Nacional de la Educación Básica, se plantea la competencia “Convive y participa democráticamente” cuando el estudiante combina capacidades como: interactúa con las personas, construye y asume acuerdos y normas, maneja conflictos de manera constructiva, delibera sobre asuntos públicos y participa en acciones que promueven el bienestar común (CNEB-Minedu), y así lograr formar un ciudadano que conviva con los demás de una manera democrática y que participe en su contexto de una manera comprometida, consciente de sus Deberes y Derechos y de los demás.

Independientemente del ambiente que logremos crear en el aula, es probable que en algún momento se produzca a lo largo del curso, algún tipo de conflicto entre estudiantes. En una clase con un ambiente democrático, este conflicto representará una oportunidad de crecimiento para todas las partes, mientras que en un aula con un clima más autoritario, el conflicto será una fuente de problemas.

Crear un clima de clase seguro, consistente y que satisfaga las necesidades de los alumnos, disminuirá considerablemente el nivel de conflictos que se producirán. Disponer de un sistema para resolver los conflictos tiene muchos beneficios: reduce la cantidad e intensidad de los mismos, ayuda a los estudiantes a utilizar sus propias habilidades para resolverlos y aporta un mayor sentido de la responsabilidad, comunidad y éxito en el alumnado.

Los conflictos implican situaciones en las que dos o más personas tienen un desacuerdo o se encuentran en oposición porque sus intereses o intenciones resultan incompatibles. En el aula, pueden darse conflictos entre el profesor y los alumnos o entre los propios alumnos, y tanto unos como otros, pueden generar un clima que

dificulta el desarrollo de las clases y la labor como docente. Sin embargo, si se afrontan de manera adecuada, pueden contribuir a mejorar la relación entre las personas enfrentadas y en el grupo donde se integran, abriendo nuevos caminos y posibilidades de avanzar.

El trabajo ha sido desarrollado en dos capítulos para un mejor entendimiento:

En el Capítulo I, se analiza la dinámica de los conflictos, se conoce el concepto de conflicto, sus tipos, cómo se da la convivencia en la escuela, cuáles son las fuentes de un conflicto, así como sus elementos. También se aborda lo referido a la violencia escolar y el conflicto en la comunidad educativa.

En el Capítulo II, se desarrolla las estrategias de resolución de conflictos en el nivel primaria. Aquí se han visto los estilos de comportamiento frente al conflicto, los métodos clásicos de resolución, la promoción de respuestas creativas y no violentas; también se habla sobre algunas estrategias pedagógicas para fomentar el ambiente democrático y resolver conflictos dentro del aula. Asimismo, se trata sobre el desarrollo de la inteligencia emocional en los niños y el papel del docente en estos conflictos. Luego de ello se presentan las conclusiones a las que se llegó después de analizar lo investigado.

El presente trabajo académico persigue objetivos que lo guían en su desarrollo y entre ellos tenemos al **OBJETIVO GENERAL**: Comprender la importancia de la resolución de conflictos en el aula; asimismo, tenemos **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**: 1. Entender el papel de las estrategias en la resolución de conflictos, también 2. Conocer el marco conceptual de la dinámica de los conflictos.

CAPITULO I

LA DINÁMICA DE LOS CONFLICTOS

“El conflicto hace parte de la vida en común de los niños y niñas en edad preescolar, la aplicación de estrategias ofrece a los estudiantes una referencia de actuación ante las posibles situaciones de conflicto a las que se enfrenten los niños y las niñas; que será positivo para la instauración de la cultura pacífica en la medida en que el aprendizaje de la solución del conflicto permite mejores relaciones interpersonales e intrapersonales” (Loayza, 2017).

“ La educación primaria es una etapa en donde los niños aprenden a socializarse, a comprender la dinámica del grupo, a modelar su personalidad y a ser parte de la comunidad educativa, y los conflictos son parte de esta dinámica, por lo que es importante enseñarles a los alumnos la forma correcta de abordar estos conflictos y su resolución, evitando en todo momento que uno de ellos se sienta ganador y el otro perdedor. Este capítulo nos ayudará a comprender la dinámica de los conflictos y todo lo que se encuentra asociado a ellos. Asimismo, se ha tomado como objetivo general, Conocer la manera de resolución de conflictos en educación primaria; los objetivos específicos han sido: a) Describir la dinámica del conflicto y su naturaleza; b) Detallar las estrategias de resolución de conflictos que utilizan los maestros en la educación primaria”.

1.1 El conflicto

Existen diversas definiciones sobre el conflicto. Raymond Aron señala que: “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles” (MINEDU, 2013).

Kenneth Boulding indica que: “El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”.

Casamayor (2002) señala que “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima”.

“Entonces, un conflicto viene a ser una diferencia de ideas en cuanto a una situación que afecta directamente los intereses o necesidades de una persona o de un grupo con los otros.

El conflicto en sí no es positivo ni negativo, depende de cómo se afronte. Puede ser destructivo cuando se presta atención a aspectos sin importancia, erosiona la moral y la percepción personal, reduce la cooperación al dividir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conduce a comportamientos irresponsables e, incluso, dañinos, como pueden ser las disputas o palabras altisonantes” (MINEDU, 2013).

1.2 Los tipos de conflicto

“De acuerdo con Viñas (2004), los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales” (Loayza, 2017):

- ✓ “Conflicto de poder: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.
- ✓ Conflictos de relación: se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso podríamos incluir los casos de bullying ya que éste se suele dar entre iguales; estos factores y otros, favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.

- ✓ Conflictos de rendimiento: son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que la escuela / profesorado le ofrece.
- ✓ Conflictos interpersonales: son los que se dan en la comunidad educativa y van más allá del hecho educativo, ya que éste tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicada, siendo fiel reflejo una de la otra.

Otra clasificación a destacar sería la de Melero” (citado por Romero, 2017):

- ✓ “Relación profesor-profesor: se forman conflicto cuando la armonía entre los profesores se rompe, debido a peleas, falta de acuerdos, entre otros.
- ✓ Relación profesor-alumno: a veces se producen conflictos debido a la desmotivación del alumno, la escasa comunicación, las etiquetas hacia los alumnos, entre otros.
- ✓ Relación alumno-alumno: originan conflicto las malas relaciones afectivas, las agresiones físicas y verbales, la escasa comunicación, exclusión social, entre otros”.

1.3 La convivencia escolar

Peralta (2016), manifiesta que: “La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral”.

“ De esto se infiere que la convivencia escolar permite relaciones pacíficas entre estudiantes, docentes, padres de familia y por ende contribuye a los procesos de aprendizaje que se dan al interior de las aulas” (Peralta, 2016).

Por otro lado, Ortega (2005) citado por Peralta (2016), “interpreta la convivencia escolar desde tres puntos de vista. El primero se refiere a la forma cómo se relacionan las personas en diferentes ambientes respetando las normas y acuerdos para vivir sin conflicto; el segundo, hace referencia a las leyes laborales y cívicas que la sociedad construye, para que todos ejerzan sus derechos como ciudadano sin discriminación alguna; y el tercer punto de vista, es el psicológico educativo, el cual se relaciona con la forma cómo el ser humano reconoce, acepta, entiende, expresa sus sentimientos y emociones con el fin de relacionarse con los demás, por su propio bienestar”.

“Construir la convivencia desde la escuela como forma de prevenir la violencia tiene como finalidad, ayudar a los niños a construir habilidades democráticas y sociales de respeto a las normas comunes. Las prácticas escolares deben orientarse desde la primaria en el aprender a ser y estar, aprender a comprender y pensar, aprender a hacer y a convivir con los demás” (Peralta, 2016).

“La convivencia escolar, desde una mirada formativa, requiere como cualquier otro aprendizaje, de un clima apropiado para poder llevar a cabo el desarrollo de las clases, por lo tanto, el clima escolar y la convivencia se retroalimentan mutuamente”.

1.4 Las fuentes de un conflicto

De acuerdo con Ormachea (2011), “Los conflictos pueden surgir de diversas fuentes conflictivas y generalmente éstas se combinan dando pie a la formación de un conflicto latente, el cual saldrá a la superficie gracias a algún evento precipitante que haga que el fenómeno se convierta en un conflicto manifiesto”.

Las fuentes de un conflicto pueden ser:

- ✓ **Los hechos:** “el conflicto surge por un desacuerdo sobre *lo que es*. Es decir, las partes tienen una percepción distinta de la realidad (lo que es). Las fuentes

principales del conflicto se encuentran en la parte cognitiva de los actores en conflicto, vale decir, en el juicio y las percepciones” (Ormachea, 2011).

- ✓ **Los recursos escasos:** “los conflictos basados en intereses provienen del desacuerdo sobre la distribución de ciertos recursos escasos. Es decir, la discusión se centra en *quién obtendrá qué cosa o cuál beneficio* cuando implícita o explícitamente se deba realizar la distribución de estos recursos escasos. La escasez no se da exclusivamente sobre bienes tangibles como el dinero, territorio, objetos o alimentos, sino también sobre recursos intangibles como el poder, status, imagen, etc”. (Ormachea, 2011).
- ✓ **Las necesidades humanas básicas:** “los desacuerdos sobre necesidades son desencuentros relacionados a *qué debe satisfacerse o respetarse* para que cualquier persona o grupo social pueda desarrollarse plenamente. Nos referimos a necesidades tan vitales como el vestido, alimento, vivienda y a aquellas que sin ser tan obvias representan una necesidad de todo ser humano: respeto, seguridad, reconocimiento, autoestima, etc.” (Ormachea, 2011).
- ✓ **Los valores:** “estos conflictos se basan en las diferencias en cuanto a *lo que debería ser* como factor determinante de una decisión de política, de una relación o de alguna otra fuente de conflicto. Es decir, la fuente del conflicto proviene de aquellas creencias que determinan la posición de uno de los actores en conflicto; un principio o criterio rector que desea introducirse pero que no es tomado en cuenta o es rechazado por la contraparte. Por ejemplo: los abogados que cometan faltas a la óptica profesional deben ser sancionados drásticamente, el uso de métodos anticonceptivos artificiales debe ser fomentado por el Estado, sólo los miembros de un grupo étnico pueden aspirar a puestos dentro del aparato político y económico de una nación, sólo los cristianos pueden permanecer en este territorio, etc”. (Ormachea, 2011).
- ✓ **La relación:** “la situación conflictiva proviene del *estilo de interacción reinante* entre los actores en conflicto, la calidad de comunicación que mantienen, las emociones o percepciones que poseen el uno del otro. Generalmente el tipo de

relación es accidentada, las emociones y percepciones mutuas son negativas o equívocas, lo cual facilita el surgimiento de desacuerdos y conflictos” (Ormachea, 2011).

- ✓ **La estructura:** el conflicto surge por *el modo cómo se ha conformado la estructura* dentro de la cual interactúan los actores en conflicto, lo cual fomenta desigualdad, asimetría de poderes, falta de equidad y eventualmente opresión.

1.5 Elementos de un conflicto

Según Ruíz (2009), todo conflicto se encuentra compuesto por tres elementos básicos en su estructura, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ **Personas:** “individuos o grupos implicados en un conflicto. Un grupo podría ser una familia, una pareja, unos amigos, una clase o compañeros de clase, un equipo, etc. Por ello, todo conflicto puede tener dos o más personas involucradas, es decir, consta de dos partes” (Ruiz, 2009).
- ✓ **Proceso:** “es el contexto físico, el dónde, el cuándo ocurre el desarrollo de la relación y el punto en que aumentaron las tensiones. El proceso es el transcurso, la historia del conflicto, la manera en que se desarrolla y cómo se intenta resolver, ya que muchas veces los conflictos no se construyen únicamente en un punto de partida, sino que se producen como consecuencia de la evaluación de los mismos, de cómo los intentamos resolver. Así, el lugar que se ocupa, los factores de personalidad y la experiencia de cada individuo determinan el futuro del conflicto. Ya que todos estos factores pueden hacer que el conflicto gire hacia un lado u otro; por ejemplo: no va a evolucionar de la misma manera un mismo problema ante unas partes que sean competitivas que ante otras que sean cooperativas. El proceso haría referencia a la cadena de acontecimientos y situaciones que han aparecido tras el nacimiento del conflicto” (Ruiz, 2009).

- ✓ **Problema:** “nos encontramos ahora ante los intereses y necesidades de las partes en conflicto, es necesario tomar en cuenta los intereses y necesidades de cada miembro” (Ruiz, 2009).

1.6 La violencia escolar

Según López (2012), “el conflicto no es sinónimo de violencia, sino que la violencia es una forma no adecuada de enfrentarse a los conflictos”. Según Castillo-Pulido (2011), es difícil encontrar una definición completa de violencia, por ello Olweus (1978) la define como una agresión (acoso) directa e indirecta a la víctima (Romero, 2017).

Según Castillo-Pulido (2011), “hay que diferenciar el término violencia de la violencia escolar. Defendiendo que la violencia escolar ocurre entre los miembros de una comunidad educativa, y que sucede en espacios físicos de la institución, es decir, en los diferentes lugares del centro. Además, una de las manifestaciones de la violencia escolar es el acoso escolar” (Romero, 2017).

“Dentro del acoso escolar se distinguen tres papeles. En primer lugar, las víctimas o acosados. Existen muchos tipos de víctimas, la víctima sumisas o pasivas son los estudiantes inseguros, sensibles, tranquilos, con baja autoestima, que no responden a los ataques. Otro tipo son las víctimas provocadoras, que son estudiantes con problemas de concentración e incluso algunos pueden ser hiperactivos. En segundo lugar, los agresores o acosadores suelen ser los estudiantes que se caracterizan por la necesidad de dominarlo todo, manifiestan impulsividad y además, pueden ser ansiosos e inseguros. Y, por último, los espectadores, que son los estudiantes que no participan en las intimidaciones y que no toman la iniciativa. Estos espectadores, por su pasividad, no significa que apoyen al agresor” (Romero, 2017).

1.7 El conflicto en la comunidad educativa

De acuerdo a Girard (1997), “citado por Gómez (2004), cuando se piensa en realizar un trabajo educativo a partir de diversas situaciones conflictivas, se pretende explorar

y aclarar las propias contradicciones avanzando hacia una mayor comprensión de los conflictos y de nosotros mismos. Visto desde esta perspectiva, los conflictos ofrecen a todos los miembros de la comunidad educativa, oportunidades de poner en práctica aquellas cualidades que distinguen y caracterizan al ser humano como persona”.

“Hablar de ataques contra la normativa de un centro educativo favorece el estancamiento de la propia organización y de la maniobra social del futuro. Sin embargo, hablar de ataques al trato humano entre las personas, da la oportunidad de introducir un elemento educativo de realización personal e innovación social” (Gómez, 2014).

Según Bruner (1997), citado por Gómez (2004), “la necesidad de formar personas humanas más efectivas, menos alienadas y mejores, nos obliga a repensar las escuelas como focos de renovación en los que todos contribuimos a educarnos, los unos a los otros, mientras afrontamos conjuntamente los problemas”.

De acuerdo con Six (1997), citado por Gómez (2004), “el conflicto ofrece la oportunidad de verificar la realidad y de poner de manifiesto las cualidades de cada persona y cada grupo social. La dimensión pedagógica de la mediación reside en la voluntad y en la posibilidad socializadora de las relaciones humanas en las sociedades actuales”.

Según Boqué (2002), citado por Gómez (2004), “cuando la actitud personal es abierta, los conflictos son fuente de aprendizaje y realizan una función preventiva, poniendo al descubierto los intereses, valores y compromisos propios y de los demás, revelando necesidades de cambio, aumentando la confianza y fortaleciendo la relación gracias a la unión de esfuerzos, liberando emociones negativas, limando asperezas y añadiendo variedad a la vida”.

En consecuencia y según Judson (2000), citado por Gómez (2004), “será necesario reorientar el comportamiento ante los conflictos hacia la cooperación en busca de una solución constructiva y transformadora, en la que la interdependencia lleve al desarrollo de actitudes, valores y normas que rechacen la violencia y busquen la paz y

la reconciliación. En definitiva, los conflictos son esenciales para el desarrollo social, ético – moral, afectivo, psicológico y cognitivo, ya que aportan oportunidades genuinas orientadas a la reflexión y al compromiso de las personas con su entorno, así como al progresivo aumento de los niveles de competencia personal y sensibilidad social”.

De acuerdo a Arrieta (1992), citado por Gómez (2004), “cuando se trata de llevar a cabo un trabajo educativo relacionado con los conflictos que surgen en las escuelas, el nivel de conflicto tendría que estar dentro de unos márgenes determinados, ya que un exceso provoca resultados negativos, mientras que un nivel bajo produce estancamiento”.

“En el ámbito escolar, el conflicto no es potestad de los niños y niñas, también las familias y educadores tienen oportunidad de crecer y fomentar la paz a través del conflicto. Deben adquirir el compromiso de educarse y educar en el diálogo, el respeto y la paz, ya que ésta es una forma de prevenir los conflictos” (Gómez, 2014).

Según Boqué (2002), citado por Gómez (2004), “la elaboración interpersonal y consensuada de los conflictos, supone una vía de funcionamiento satisfactorio y efectivo en los centros educativos. En este contexto, la mediación debería servir de motor para construir comunidades educativas comprometidas y capaces de favorecer el tránsito hacia la sociedad de manera autónoma, responsable e innovadora”.

CAPITULO II

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL NIVEL PRIMARIA

Luego de haber visto los conceptos generales sobre los conflictos, en este capítulo se hace énfasis en las estrategias que son utilizadas por los docentes para la resolución de éstos dentro del aula o en la institución educativa, independientemente de los actores. Teniendo claro que un conflicto es una oportunidad de mejorar la inteligencia emocional de los alumnos, enseñándoles a ellos a resolver sus problemas sin llegar a la violencia o a la pérdida de la amistad, siendo parte importante en su educación, el saber que a cada instante puede surgir un conflicto que pondrá a prueba sus capacidades para evitar que éste, escale a mayores niveles.

2.1 Los estilos de comportamiento frente al conflicto

La capacidad “Maneja conflictos de manera constructiva”, es que el estudiante actúe con empatía y asertividad frente a ellos, y ponga en práctica pautas y estrategias para resolverlos de manera pacífica y creativa, contribuyendo a construir comunidades democráticas. Para lo cual parte de comprender el conflicto como inherente a las relaciones humanas, así como desarrollar criterios para evaluar situaciones en la que estos ocurren (CNEB-MINEDU).

De acuerdo con el MINEDU (2013), de manera general, podemos decir que las personas enfrentan los conflictos de dos formas:

- a) Una controversial, que se da a través de la agresión, la violencia, el abuso de poder o el autoritarismo.

b) Una colaborativa, mediante el diálogo, la cooperación, la negociación u otro mecanismo alternativo.

Estas formas de actuar están relacionadas. Así, la persona prioriza sus propios intereses, o toma en cuenta a la otra persona involucrada en el conflicto.

En base a estas formas de enfrentar los conflictos, Thomas y Killman, citados por el MINEDU (2013), diseñaron un esquema de coordenadas que explica cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son:

2.1.1 Competitivo

Quien asume este estilo quiere que las cosas se hagan “a su modo”. Se preocupa por satisfacer sus propios intereses y necesidades sin preocuparse de la relación que tiene con el otro, ni de los intereses y necesidades del otro. Se preocupa por satisfacer sus propias metas y hace todo lo que está a su alcance para lograrlo (MINEDU, 2013).

Cuando se manejan los conflictos usando este estilo “uno gana y el otro pierde”.

2.1.2 Complaciente

En contraste con el estilo competitivo, existe el complaciente. Quien asume este estilo solo se preocupa por preservar y mantener la relación con el otro y que este satisfaga sus intereses y necesidades, a tal punto que sacrifica sus propias metas. Cede completamente ante lo que la otra parte demanda (MINEDU, 2013).

2.1.3 Evasivo

“Quien asume este estilo evade el conflicto, no lo afronta. No se preocupa por lograr sus metas, tampoco por satisfacer ni lograr las metas del otro. Quien asume este estilo evasivo pierde la oportunidad de construir una solución a esa situación y de generar cambios” (MINEDU, 2013).

2.1.4 Comprometedor

“Quien asume este estilo satisface en parte sus metas e intereses, asume pequeños compromisos, cede en algunos puntos y permite que la otra parte también satisfaga en

parte sus intereses y necesidades. Es el clásico mitad y mitad: Te doy esto, pero tú me das eso a cambio” (MINEDU, 2013).

Con este estilo ambas partes involucradas “ganan algo, pero a la vez pierden o ceden algo”.

2.1.5 Colaborador

“Quien asume este estilo busca satisfacer sus propios intereses y necesidades, y lograr sus metas, a la vez que promueve, ayuda y motiva a la otra parte a lograr sus propias metas. Se preocupa por preservar la relación. Usando este estilo ambos satisfacen sus metas y preservan su relación al 100%” (MINEDU, 2013).

2.2 Métodos de resolución de conflictos

“Existen distintas formas adecuadas de manejar los conflictos y también otras opciones que son inadecuadas.

Todos sabemos que es mejor prevenir que curar; respeto a los conflictos entre personas, esta afirmación también es verdadera. Lo primero ante cualquier problema es mostrarse en calma y con tranquilidad, que no nos invada el pánico, ya que actuaríamos de forma compulsiva, poco racional e inteligente por la tensión de la disputa” (Ruiz, 2009).

“Una de las clasificaciones de resolución de conflictos más utilizada es la que exponemos a continuación:

- ✓ **Confrontación:** Voluntad de ambas partes para salir del conflicto de la mejor manera posible. Permite una orientación racional del desacuerdo y la finalización de los problemas. Ambas partes seleccionan las estrategias alternativas y más apropiadas para su solución. En este caso surgen opciones y expectativas comunes que benefician a ambas partes. Implica la cooperación entre las partes. El compromiso o conciliación pueden ayudar en la confrontación. Por ejemplo, ante un problema: destrozo en las instalaciones del centro, se acordó colaborar conjuntamente docentes y alumnado.

- ✓ **Retirada:** Hace referencia a la actitud de retirarse sin que haya finalizado el conflicto. No se abordan los desacuerdos, lo que probablemente intensifique el entorno del conflicto. Por ejemplo: ante una discusión en los pasillos, no intervengo, no me intereso, evito la situación. Esta técnica se suele emplear cuando queremos ganar tiempo para profundizar más en el problema, o cuando observamos que una de las partes o ambas necesitan calmarse.
- ✓ **Conciliación:** Se les da importancia a aspectos de “acuerdo” que existen en ambas partes, al mismo tiempo que se les resta relevancia a las zonas de diferencia. Por ejemplo, me parece bien lo que propones.
- ✓ **Compromiso:** Propósito de seguir intentando solucionar el conflicto a través de discusión, el trato y la búsqueda de remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema. Por ejemplo, decimos a los niños: si dejan el aula totalmente recogida, mañana vamos a las computadoras; aquí las dos partes salen ganando.

Por otra parte, podemos distinguir algunas opciones inadecuadas para manejar los conflictos como son” (Ruiz, 2009):

- ✓ Atacar a la persona.
- ✓ Dificultar la comunicación.
- ✓ Negar el conflicto o desplazarlo hacia otros individuos.
- ✓ Exagerar el conflicto, dramatizando el problema.
- ✓ Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal.
- ✓ Buscar siempre un culpable,
- ✓ No comunicar correctamente.

2.3 Promoción de respuestas creativas y no violentas en los conflictos

“Se ha señalado que desde la perspectiva del abordaje de la resolución de conflictos es importante identificar los intereses, necesidades, actitudes y

comportamientos de los actores involucrados, para que en base a estos se generen posibles soluciones satisfactorias para ambas partes. Esta tarea no es sencilla, además de la disposición al diálogo entre los involucrados, requiere también la capacidad de trabajar de manera cooperativa, de escucharse uno al otro, de ser empáticos y asertivos” (MINEDU, 2013).

Estas posibles soluciones a la situación conflictiva tienen dos características muy importantes: la creatividad y la no violencia.

2.3.1 La creatividad

Implica generar nuevas ideas, conceptos y arribar a acciones que llevan a producir soluciones originales.

La resolución de conflictos implica buscar nuevas y diversas formas para resolver las situaciones usualmente resueltas de una manera convencional o común.

La “Lluvia de ideas” es una técnica muy utilizada en la resolución de conflictos, que permite y promueve que los participantes sean creativos. Esta técnica se basa en la generación de ideas aleatorias, para que las personas que enfrentan una situación conflictiva puedan lanzar todo tipo de pensamientos que consideren oportunos y adecuados para resolver su problema.

Esta habilidad para crear ideas y soluciones a los conflictos debe estar asociada a una práctica de no violencia, utilizando la capacidad que tenemos las personas para transformar situaciones destructivas en constructivas. Este poder transformador implica que quien lo ejerza debe estar dispuesto a:

- a) Rechazar la violencia como medio para resolver situaciones conflictivas.
- b) Promover salidas constructivas.
- c) Asumir el compromiso de no ser violento.

2.3.2 No violencia

Es activa e implica respetar a los demás y estar constantemente en la búsqueda de la justicia. Ejercer y promover soluciones no violentas no es complacencia o martirio, por el contrario, involucra la experimentación de una transformación que luego repercute en los demás, promoviendo respuestas que beneficien a las partes involucradas en una situación de conflicto.

La no violencia implica un proceso creativo que permite que los actores involucrados en un conflicto satisfagan sus intereses y necesidades, trabajen cooperativamente y con compromiso para construir una solución a su conflicto.

2.4 Estrategias pedagógicas que fomentan ambientes democráticos y resolución de conflictos en el aula

Para Baldovino y Reyes (2017), “La función esencial de la educación es favorecer en todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen su máxima expresión, permitiéndoles ser constructores de su proyecto de vida”.

“La diversidad de personalidades, la autonomía y el espíritu de iniciativa, incluso los gustos por la provocación, son garantes de la creatividad y la innovación. Para disminuir la violencia o luchar contra los distintos flagelos que afectan a la sociedad, métodos inéditos derivados de experiencias sobre el terreno, han dado prueba de su eficacia” (Baldovino & Reyes, 2017).

“Un lugar apropiado para poner en marcha técnicas de mediación es la **tutoría**. A través de ésta se puede plantear la conformación de la asamblea de clases o comité de salón como instancia de participación y solución de conflictos en el aula de forma pacífica, preservando el respeto de los derechos humanos; se organizan las funciones de cada delegado al comité de salón, y se realiza un cronograma de actividades, además su propio reglamento de funcionamiento. En esta técnica se eligen de manera democrática los líderes de paz o delegados que cumplirán la función de conciliadores ante situaciones de conflictos que se presenten creando en el aula de clases un ambiente

más relajado y productivo. El tutor a través de esta técnica, puede fomentar en los estudiantes actitudes de respeto al otro, valorar los sentimientos, intereses y necesidades del otro y las propias, la capacidad de diálogo, escucha activa, comunicación bidireccional, resolución del conflicto de forma no violenta, propiciando menos intervención de los adultos la cual será sustituida por los líderes de paz” (Baldovino & Reyes, 2017).

“En este modelo o técnica de gestión democrática de la convivencia, el poder de la resolución del conflicto se traslada a las partes implicadas que deben asumir el compromiso de involucrarse en la tarea para que, por sí mismas, resuelvan el conflicto planteado, construyendo soluciones prácticas y pacíficas. El comité de salón puede resolver conflictos relacionados con la trasgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagradan o parezcan injustas, malos tratos o cualquier problema” (Baldovino & Reyes, 2017).

2.5 El desarrollo de la inteligencia emocional en los niños

López Franco y Caballero, 1999, citados por Buil (2012), señalan que “Hoy en día, el concepto de inteligencia emocional nos hace referencia a un bloque que complementa el concepto tradicional de inteligencia, enfatizando las contribuciones emocionales, personales y sociales dentro de la conducta inteligente”.

Si no trabajamos la inteligencia emocional y la descuidamos, se puede arruinar muchas carreras y, en el caso de niños y adolescentes, conducir a la depresión, trastornos alimentarios, agresividad, delincuencia.

Bisquerra (2001), citado por Buil (2012), “refiere que por eso hay una conciencia social, cada vez más en aumento, de que es importante que logremos las competencias emocionales que esta comporta. Y para ello, qué mejor que tener una buena educación emocional, una educación para la vida (personal, social, familiar, profesional, etc.) que nos proporcione mayor bienestar subjetivo, salud física y mental, mayores dosis de felicidad, y con ello, mayor bienestar social y calidad de vida”.

“La educación emocional, es un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales, como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, y con objeto de capacitarle para afrontar mejor los retos que se le plantean en la vida cotidiana” (Buil, 2012).

“La escuela, en respuesta, debe asumir su parte de responsabilidad en este proceso dirigido al desarrollo integral del individuo, y propiciar dentro de su proyecto formativo, el valor añadido de la competencia emocional de los alumnos”.

Según Álvarez (2001), citado por Buil (2012), “necesitamos recursos para controlar las emociones en situaciones de tensión; competencias emocionales para afrontar los retos profesionales con mayores probabilidades de éxito, autocontrol y bienestar; para conseguir un desarrollo pleno de la personalidad; un mayor conocimiento de uno mismo; para prevenir y superar estados de ánimo negativos. Y esto sólo es posible con una educación emocional”.

2.6 El papel del docente en la solución de conflictos

Según Kohlberg: “El rol esencial de la persona educadora es el de educadora moral, en consecuencia, deben ser muy sensibles a las dimensiones morales de los contenidos y del proceso de instrucción. La consideración de los llamados temas transversales, son la mejor prueba de que un profesor o profesora toma en serio su rol de educadores en valores, ya que hay valores absolutos que es preciso descubrir y vivir” (Díaz I., 1999, pág., 21).

“El docente como figura de autoridad frente al grupo y en particular al grupo de la sala de clases, la actitud de éste es crucial, ya que ejerce una gran influencia sobre el grupo. Pero siempre, inevitablemente, los educadores adoptan determinadas actitudes, y esas actitudes dejan su huella, para bien o para mal, en el grupo” (Santos, Chávez, & Adasme, 2004).

Telma Barreiro dice: “que, si un docente adopta una actitud descalificatoria, irónica o amenazante, esto supone una carga negativa para el grupo. Por una parte, como dijimos, su propuesta opera como modelo y estimula conductas de mutua agresión. Por otro lado, estos alumnos se sentirán agredidos y no pudiendo eventualmente animarse a repeler la agresión rebelándose contra el docente, terminan desplazando la energía negativa que acumulan hacia sus pares o hacia otros sujetos más vulnerables, incluso hacia otros docentes que sienten como menos intimidatorios.” (2000, pág. 87).

“Se cree que los profesores tienen gran influencia en la escuela; son ellos los que pueden otorgar los espacios necesarios para el diálogo y la participación de los alumnos.

Hay que ser realista no cerrar los ojos frente a lo que está sucediendo día a día al interior de las aulas. Muchos educadores no poseen las competencias actitudinales y cognitivas necesarias para responder a los desafíos propios de la formación de las nuevas generaciones. Muchos docentes viven frustrados con un gran malestar profesional, pero esta carga emocional nos lleva a reflexionar seriamente, en torno a la posibilidad de construir en cualquier tipo de circunstancias una convivencia que sea capaz de hacer frente a los problemas del aula” (Baldovino & Reyes, 2017).

Alicia Catoggio, nos enseña que “lo importante no es el conflicto, sino, la forma que lo afrontamos. Consecuentemente el profesor debe ser un facilitador y generador de un fluido canal de comunicación entre los distintos integrantes de la comunidad educativa, bajando tensiones objetivadas en problemas que generalmente son formas manifiestas de conflictos de diferente naturaleza”.

“Por ello, para actuar ante éstos, se requiere adquirir y desarrollar, paulatinamente, mayores competencias y habilidades que permitan: diagnosticar, actuar y evaluar los conflictos, surgidos de la complejidad de intereses y necesidades, de las personas, grupos humanos e instituciones que interactúan en diferentes contextos” (Baldovino & Reyes, 2017).

“Este proceso promueve el crecimiento moral de las personas involucradas durante el desarrollo del proceso de resolución de un conflicto. En este sentido, la mediación escolar permite y genera el respeto de todas las partes involucradas en el conflicto, donde el profesor recibe un potencial para resolverlo, capacidad que surgirá durante el proceso de la aplicación de la mediación escolar”.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - La resolución de conflictos en la educación primaria son una serie de actuaciones que deben ser explicadas y fortalecidas en el alumno, para que pueda hacer frente a diversos problemas que se presentan de forma diaria en el aula o comunidad educativa sin tener que recurrir a la violencia para resolverlos; la negociación y la mediación, así como el fortalecimiento de la inteligencia emocional, son claves.

SEGUNDA. - Los conflictos en la etapa de la educación primaria, se presentan de forma consuetudinaria, como consecuencia del desarrollo y necesidades de los estudiantes, teniendo distintas fuentes, cada una de las cuales puede ser manejada por el niño o por el docente, de manera positiva, si es que se utilizan las estrategias correctas para ello.

TERCERA. - Las estrategias para resolver conflictos en la educación primaria, se centran principalmente en la capacidad que tenga el docente de identificar los mismos, y ser capaz de mediar en ellos, tratando en el mejor de los casos que al finalizar el conflicto, cada uno de los involucrados salga contento y sobre todo haya entendido la importancia de entender el punto de vista del adversario y explicar sus argumentos, para llegar a un buen entendimiento, sin recurrir a medidas extremas.

REFERENCIAS CITADAS

- Baldovino, F., & Reyes, N. (2017). *Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado el 7 de febrero del 2019, de <http://manglar.uninorte.edu.co/jspui/bitstream/10584/7967/1/131411.pdf>
- Buil, S. (2012). *La inteligencia Emocional en Primaria y su Didáctica*. Málaga, España: Ediciones Guillermo Castilla. Recuperado el 8 de febrero del 2019, de www.alhaurin.com/pdf/2012/12.pdf
- Gómez, V. (2014). *Resolución de conflictos en el aula de Educación Primaria: Actividades para mejorar su gestión*. Soria: Universidad de Valladolid. Recuperado el 6 de febrero del 2019, de <http://carei.es/wpcontent/uploads/Res.conflictos.-Vanessa-G%C3%B3mezFern%C3%A1ndez.pdf>
- Loayza, H. (2017). *Estrategias de resolución de conflictos en el proceso de socialización de los niños y niñas de 5 años de la Institución Educativa 41502 "Divino Niño Salvador" del Distrito de Majes, 2017*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Recuperado el 4 de febrero del 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5902/EDlotohv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINEDU. (2013). *Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas (Segunda ed.)*. Lima: Quad graphics Perú S.A. Recuperado el 4 de febrero del 2019, de <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a->

[ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf](#)

Ormachea, I. (2011). *Teoría de conflictos. Manual de conciliación*. Lima. Recuperado el 6 de febrero del 2019, de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/ma_con/5.pdf

Peralta, C. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional. Estudio de caso: Institución Educativa Departamental Integrado La Calera Sede Buenos Aires*. Facultad de Educación y Humanidades. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 4 de febrero del 2019, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15833/PEREZ%20PERALTA%20CLAUDIA%20%20MARCELA%202017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Romero, M. (2017). *Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6° de primaria*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla. Recuperado el 6 de febrero del 2019, de <http://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/63521/P%C3%A9rez%20Romero.pdf?sequence=1>

Ruiz, A. (2009). *Los conflictos en la educación primaria. ¿Cómo podemos resolverlos? Innovación y experiencias educativas (14),1-12*. Recuperado el 7 de febrero del 2019, de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/enseñanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_14/ALICIA_RUIZ_2.pdf

Santos, A., Chávez, D., & Adasme, S. (2004). *El rol del profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el aula de 2° ciclo de enseñanza general básica*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Recuperado el 8 de febrero del 2019, de

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/524/Tesis%20TPEB%20260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La resolución de conflictos en educación primaria.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.csi-csif.es Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	www.perueduca.pe Fuente de Internet	3%
4	www.eduforics.com Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
6	alju37.blogspot.com Fuente de Internet	2%
7	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	1%
9	idus.us.es Fuente de Internet	1%

10	facder.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
14	Submitted to Universidad de Jaén Trabajo del estudiante	1%
15	www.alhaurin.com Fuente de Internet	<1%
16	www.edunexos.edu.co Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1%
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
20	psaprendizaje.weebly.com Fuente de Internet	<1%
21	manglar.uninorte.edu.co	

	Fuente de Internet	<1%
22	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1%