

EL DIAGNÓSTICO Y EL TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS

1. El análisis de situaciones conflictivas

Las fases del conflicto

Toda situación conflictiva sigue varias fases:

Fase inicial	
Fase maligna	El conflicto está en su momento más agresivo. Las estrategias de intervención deben estar orientadas a parar el conflicto, a la separación de los elementos que intervienen, a evitar que crezca.
Fase latente	Es el momento de actuar, de analizar la situación conflictiva y de proponer medidas de cambio.
Fase final	Las medidas aplicadas deben ser evaluadas. Si el conflicto entra en vías de solución, las medidas son correctas. Si el conflicto se repite, se impone el análisis de esas medidas.

La resolución de un conflicto es un proceso que incluye acciones como el diagnóstico, pero también la evaluación de las medidas adoptadas para superar dicho conflicto. Dos herramientas para abordar la resolución de los conflictos son las siguientes fichas de recogida de información.

a) El diagnóstico del conflicto

Descripción del conflicto	
Quién o quienes intervienen y cómo lo hacen	
¿A quién afecta? ¿qué consecuencias tiene?	
¿Cuándo suele ocurrir?	
¿Cuánto tiempo dura?	
¿A qué crees que se debe este conflicto?	
¿Por qué se produce?	

b) La evaluación de las medidas

Medidas	Ámbito de aplicación	Quién las aplica	¿Qué ocurre después?

2. La cohesión del grupo de profesores

El objetivo de esta tarea es que el profesorado analice hasta qué punto coinciden sus propósitos y los medios que utiliza en lo que a disciplina escolar se refiere. El desarrollo de esta actividad se realizará en grupos reducidos de profesores que impartan clase a un mismo grupo.

1. Se trata de enunciar las condiciones de convivencia necesarias para que se pueda dar clase en una situación de normalidad.
2. A continuación se establece un listado de medios que se han usado con éxito y que pueden afectar a:
 - ✓ Normas que se siguen, comunicación, puesta en práctica etc.
 - ✓ Organización de aula
 - ✓ Principios metodológicos
 - ✓ Factores de motivación
 - ✓ Selección de contenidos

Con este análisis se trata de poner en evidencia cuál es el concepto de disciplina, los medios usados, los desfases y la necesaria cohesión entre el profesorado.

3. El aprendizaje de conductas

Las respuestas negativas en la convivencia y en el aprendizaje requieren de un tratamiento individualizado cuyo objetivo es el aprendizaje de conductas que superen esas respuestas.

El procedimiento es el siguiente:

- Se establece una negociación con el alumno sobre la definición del objetivo a conseguir y la explicitación de las acciones a las que se compromete.
- La formulación de lo que se está dispuesto a hacer debe ser realista y muy concreto
- El alumno junto con el profesor rellena las dos primeras columnas de este cuadro. Se pacta un plazo de tiempo y se procede a la evaluación. Es el momento de resaltar los logros y de analizar las dificultades

Qué quiero conseguir	Qué estoy dispuesto a hacer	Qué he hecho

4. El tratamiento del absentismo

El absentismo es otro de los rasgos de los alumnos del PACG por lo que proponemos este recurso para que el alumno tome conciencia del grado de absentismo que presenta.

El procedimiento consiste en que el alumno haga su propio parte de faltas. El destinatario de ese parte es él mismo y el tutor con el que ha empezado la negociación:

- En un primer momento se le suministra al alumno un horario semanal de sus clases para que vaya haciendo una señal en las horas a las que acude a clase.

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes

- El lunes de la semana siguiente, junto con el profesor, se hace el recuento de las horas que ha faltado a clase y se pide al alumno que haga un análisis de las causas. La evaluación del absentismo debe desembocar en un compromiso de mejora para la semana siguiente. Para ello serviría la ficha de *El aprendizaje de conductas*.

Este procedimiento no es un obstáculo para que los padres tengan información sobre la asistencia a clase del alumno.

5. El aprendizaje de la interacción verbal en el aula

Con frecuencia, la convivencia se ve imposibilitada en el aula porque la interacción entre los alumnos y con el profesor presenta conductas disruptivas. La solución a este problema no pasa sólo por la amenaza y la vigilancia, es necesario sobre todo el aprendizaje de las habilidades básicas para que la interacción verbal en el aula se dé en condiciones adecuadas. Para ello, proponemos dos recursos. Uno, para la identificación de conductas en el grupo y otro, para la identificación de conductas individuales.

a) Identificar conductas disruptivas en el grupo

Este objetivo se apoya en la siguiente estrategia. Uno o dos alumnos, ubicados en puestos estratégicos, actúan como observadores durante un periodo de clase, en varias clases y durante algunos días. Los observadores deben ser preparados previamente para saber lo que tienen que observar. Asimismo, no se descarta que determinadas conductas sean abordadas de modo individual mediante una entrevista. Es muy probable que la observación confirma la descripción que se obtiene en la entrevista.

La siguiente ficha está basada en una propuesta de CARR, E. y otros (1994): *Intervención comunicativa sobre los problemas de comportamiento*, Madrid, Alianza Psicología.

Nombre	Observador	Fecha
Contexto general		Hora
Contexto interpersonal		
Conducta problemática		
Reacción social		

En esta ficha además de los datos del sujeto observado, el observador y el momento de la observación se consideran los siguientes aspectos:

- **Contexto general:** Descripción de la actividad global que tiene lugar en el momento en el que se realizó la observación. Por ejemplo, análisis de un anuncio publicitario en clase, de una actividad en el patio durante el recreo, etc..
- **Contexto interpersonal:** Se refiere a quiénes están cerca en el momento en el que ocurre la conducta problemática y qué tipo de interacción estaba teniendo lugar. Este supuesto se basa en que las interacciones sociales influyen en la conducta problemática.
- **La conducta problemática:** Se trata de describir cómo ocurre dicha conducta. Es importante comparar los puntos de vista de los observadores que pueden comprenderla mejor.
- **Reacción social,** o sea, qué hacen quienes están cerca en el momento de producirse la conducta problemática. Con frecuencia, la información sobre la reacción social proporciona la mejor orientación para entender lo que pretende el alumno con su conducta problemática: llamar la atención, salirse con la suya, vengarse, etc.

A partir de diversas fichas de observación cumplimentadas, se procederá al análisis del grupo clase con el fin de: identificar dichos comportamientos problemáticos o conflictos y aplicar medidas siguiendo la estrategia mencionada anteriormente.

b) Identificar las habilidades que facilitan la interacción verbal en el aula

Se trata de que cada alumno proceda a identificar qué sabe hacer y a hacer una evaluación de sus habilidades

- El profesor presenta ficha a la clase, se discuten los aprendizajes que requieren saber hablar y escuchar. Cabe la posibilidad de matizar o concretar alguno de los items
- Cada alumno debe proceder a autoevaluarse durante un periodo de tiempo
- Después, la clase o los individuos pueden negociar un pacto para conseguir algunas de las conductas implicadas en el desarrollo de las habilidades de la comprensión y la expresión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ESCUCHAR	Nunca	A veces	Con frecuencia
✓ Adopta una actitud activa en la escucha: mira al orador, toma notas...			
✓ Respeta el turno de palabra: pide la palabra, no interrumpe la intervención de un compañero de manera inoportuna.			
✓ Tiene recursos para suplir deficiencias comunicativas: pregunta cuando no comprende, anota las dudas			
✓ Comprende el mensaje: sigue unas instrucciones, dialoga con la persona que ha hablado, utiliza la información para realizar una tarea...			
HABLAR			
✓ Controla la voz: volumen, timbre, tono, ritmo...			
✓ Usa códigos no-verbales adecuados: gestos y movimientos, control de la mirada...			
✓ Hace uso de la palabra de forma pertinente a la situación comunicativa planteada en el aula: evitar comentarios despectivos y dar argumentos razonados cuando no esté de acuerdo con la opinión expresada por otra persona			
✓ Usa la palabra para establecer un consenso: discute ordenadamente, tiene en cuenta las aportaciones de los demás...			
✓ Prepara mediante un guión las intervenciones orales no espontáneas.			
✓ Se expresa de forma adecuada: se adecua al interlocutor, hay coherencia en lo que dice, usa un registro adecuado.			