

## **PLAN DE ACCION TUTORIAL : CONFLICTOS, RESOLUCIÓN Y FASES**

### **Actividad 1: Evaluación inicial**

Desarrollo:

- Se comenta que se va a hablar de “conflictos,” y de la importancia que tiene saber resolverlos de forma adecuada, para evitar sentirnos mal con nosotros mismos con sentimientos de angustia y ansiedad y para evitar mayores problemas.
- Se reparte el cuestionario que se encuentra en la hoja siguiente, para que los alumnos contesten al mismo.
- De cada una de las preguntas, se pide a algunos alumnos, que respondan a lo que han escrito con el fin de comprobar lo que saben del tema.

## **CUESTIONARIO**

**Contesta con tus propias palabras a las siguientes preguntas:**

¿Qué entiendes por conflicto?

¿Qué harías o dirías si un compañero se burla de ti?

Describe algún conflicto que hayas tenido hoy con algún compañero, padres o profesores

¿Qué hiciste o dijiste ?

¿Actuaste de forma rápida e impulsiva?

¿ Te paraste a pensar sobre la mejor solución?

¿Cómo te sentiste?

¿Cómo crees que se sintió la otra persona?

## Actividad 2: ¿Qué es un conflicto y de qué tipo pueden ser?

Desarrollo.

- Se pide que los alumnos individualmente escriban lo que para ellos es un conflicto y pongan un ejemplo.
- A continuación y en grupos de 4/5 alumnos deben ponerse de acuerdo lo que es un conflicto.
- Una vez que hayan llegado a un acuerdo los grupos de la clase, se trata de consensuar entre todos sobre una definición.
- Los alumnos deben clasificar sus propios ejemplos de conflictos según los tipos que se ofrece a continuación.

### Tipos de conflictos: personales e interpersonales.

- a. Los **conflictos personales** surgen cuando es la propia persona quien lucha entre dos opciones que le parecen contrapuestas, y sí no encuentra una solución eficaz, puede acabar con sentimientos de angustia y ansiedad.  
Ejemplo: «He suspendido un examen que era para mí muy importante aprobar,»
- b. Los **conflictos interpersonales** surgen cuando las personas o grupos de personas se enfrentan por mantener o creer mantener intereses opuestos respecto a un mismo asunto, y no encuentran una solución eficaz para ambos.

Es decir, los conflictos interpersonales surgen cuando alguien encuentra en el comportamiento de los demás un obstáculo que se interpone en el logro de sus objetivos.

### Pistas para el tutor:

#### Definición de conflicto:

El conflicto puede definirse como una situación de enfrentamiento, provocada por una contraposición de intereses, en relación con un mismo asunto.

El enfrentamiento puede ser sobre cualquier cosa y puede implicar. el desacuerdo, el malentendimiento o la diferencia de opiniones o creencias.

La persona ante una situación conflictiva, reacciona con sentimientos de ansiedad y angustia, cuando el asunto es importante para ella y no encuentra una solución satisfactoria.

### **Actividad 3: La importancia de saber resolver conflictos.**

Desarrollo:

- Se hace una pequeña introducción del tipo: "El conflicto es parte inseparable de las dificultades de la vida diaria y de las relaciones humanas, hasta en los asuntos más sencillos y en las relaciones interpersonales más amistosas pueden surgir conflictos. Para evitarlos debes encontrar una respuesta eficaz. Ejemplo: pueden surgir conflictos con nuestros padres, profesores, amigos, compañeros, etc."
- Se pide que los alumnos individualmente escriban las consecuencias de resolver un conflicto de forma correcta, pasiva o agresiva.
- A continuación y en grupos de 4/5 alumnos deben ponerse de acuerdo sobre cual es la mejor forma de resolver un conflicto, explicando los motivos.
- Una vez que hayan llegado a un acuerdo los grupos de la clase, se trata de poner en común las distintas consecuencias de resolver un conflicto.

#### **Pistas para el tutor.**

##### **Si resuelves los conflictos de forma correcta o asertiva:**

- Obtener beneficios para ti y para todos los implicados.
- No habrá ganadores ni perdedores, todos ganan.
- Satisfacer al mismo tiempo a ambas partes, con lo cual dará lugar a la amistad y a la cooperación.
- Encontrarse a gusto contigo mismo y los demás estarán contentos de estar a tu lado.
- Aumentar tu autoestima y la de los demás.

##### **Si resuelves los conflictos de forma pasiva:**

- Aceptar las exigencias que te imponga la otra persona por no buscar soluciones al conflicto
- No solucionar el conflicto, sino evitarlo, con lo cual la otra persona saldrá ganando.
- Sentirte mal contigo mismo, con sentimientos de angustia y ansiedad.
- Disminuir la autoestima.

##### **Si resuelves los conflictos de forma agresiva:**

- Provocar enfrentamiento y competición con el ánimo de vencer al buscar soluciones.
- Pretender obtener el máximo beneficio, humillando a los demás, sin tener en cuenta sus intereses, opiniones, sentimientos, etc.
- Empeorar las cosas con los demás y serás rechazado.
- Disminuir la autoestima.

#### **Actividad 4:¿Cómo resolver conflictos?**

Desarrollo:

- Se introduce un pequeño comentario del estilo de: “que no siempre es tan difícil resolver los conflictos que se nos plantean diariamente sí antes de enfrentamos a ellos recordamos los pasos a seguir”.
- Se reparte entre los alumnos el anexo: **¿Qué pasos debemos seguir para resolver un conflicto?**
- Los alumnos deben leer individualmente el texto y se resuelven problemas de comprensión.
- A continuación se reparte o se dicta un caso. Se pueden elegir el más adecuado para el grupo concreto o bien crear un conflicto que haya sucedido en dicho grupo.
- En grupos de 4/5 alumnos deben resolver los casos, teniendo en cuenta el anexo repartido.
- Finalmente se trata de llegar a un acuerdo entre toda la clase en la manera de resolver el caso elegido.

## **¿QUÉ PASOS DEBEMOS SEGUIR PARA RESOLVER UN CONFLICTO?**

El proceso de resolución de conflictos sigue una secuencia de dos fases por las que debemos pasar, si queremos resolver los conflictos de forma correcta:

1. Fase de preparación
2. Fase de resolución del conflicto

### **1. FASE DE PREPARACIÓN:**

El primer paso es reconocer que existe un conflicto:

Para ello debéis observar vuestros propios sentimientos para detectar la tristeza, la preocupación, la ira y el enfado.

Estos sentimientos nos indican que existe un conflicto.

Una vez que reconocéis que existe un conflicto, debéis tener en cuenta lo siguiente:

#### **1.1. Intentar estar tranquilos**

#### **1.2. Reflexionar**

**¿Cómo estar tranquilos?** Consiste en relajarse, en respirar profundamente y al echar el aire hacerlo lentamente. Mantenerse tranquilos es, probablemente lo más complicado de aprender, puesto que es más fácil perder el control, ponerse nervioso, agresivo y enfadarse consigo mismo y con la otra persona, con lo cual empeorarás la situación.

**¿Cómo reflexionar?** Consiste en pararse a pensar antes de decir o hacer algo, también es difícil de aprender porque lo más sencillo es actuar de forma rápida e impulsiva y sin pensar en las consecuencias.

### **2. FASE DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Una vez que consigáis estar tranquilos y seáis capaces de reflexionar, debéis seguir los siguientes pasos:

#### **2.1. IDENTIFICAR BIEN CUÁL ES EL PROBLEMA**

Para identificar el problema es preciso realizar lo siguiente:

Describe el problema como si se lo contases a un amigo.

Para ello debes formularte y responder a la siguiente pregunta ¿cuál es el problema?

Averigua cuáles son tus pensamientos, sentimientos y los de la otra persona.

¿Qué pensaste en esos momentos? ¿Qué crees que pensó la otra persona?

¿Cómo te sentiste? ¿Cómo crees que se sintió la otra persona ?

## **2.2. FIJAR UN OBJETIVO**

Una vez que el problema ha sido identificado debéis fijar un objetivo, para ello es preciso formularse y responder a la siguiente pregunta.

¿Cuál es el resultado deseado de esta situación?

## **2.3. PENSAR EN MUCHAS SOLUCIONES POSIBLES**

Debes generar múltiples alternativas de solución cuantas más mejor, sin valorar las consecuencias.

Para ello es preciso formularse y responder a la siguiente pregunta:

¿Qué se puede hacer para solucionar el problema?

## **2.4. ANTICIPAR LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE TENER CADA SOLUCIÓN:**

Debes prever las consecuencias de tus actos y de los actos de los demás.  
Para ello debes darte respuesta a las siguientes preguntas:

Sí hago / digo esto ¿Qué puede ocurrir?

Sí la otra persona dice/hace esto ¿Qué puede ocurrir?

¿ Qué ventajas e inconvenientes tiene cada consecuencia para ti y para la otra persona ?

## **2.5. ELEGIR LA MEJOR SOLUCIÓN**

Después de haber evaluado todas las soluciones debes elegir la mejor para conseguir tu objetivo. Para ello es preciso darte respuesta a las siguientes preguntas:

¿Esta solución es efectiva?

¿Resuelve el problema? o ¿crea otros nuevos?

¿Es una solución justa?

¿Cómo me sentiría?

¿Cómo se sentirá la otra persona?

## **2.6. PRACTICAR LA SOLUCIÓN ELEGIDA**

Para ello es preciso planificar paso a paso lo que se va a hacer y anticipar los obstáculos que pueden dificultar el logro de la meta y después ponerla en práctica.

## **2.7. EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Si los resultados son positivos se resuelve el conflicto.

Sí los resultados no son como esperabas es necesario probar con otra solución.

## **Ejemplos:**

### **Caso 1**

Francisco es un alumno de la clase de 1º F de la E.S.O. al que habitualmente Daniel, que pertenece a su mismo grupo, le gasta muchas bromas.

Francisco empieza a cansarse de las bromas porque son todos los días.

¿Cómo debe resolver Francisco dicha situación?

1. IDENTIFICAR BIEN CUÁL ES EL PROBLEMA.
2. FIJAR UN OBJETIVO.
3. PENSAR EN MUCHAS SOLUCIONES POSIBLES.
4. ANTICIPAR LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE TENER CADA SOLUCIÓN.
5. ELEGIR LA MEJOR SOLUCIÓN.
6. PRACTICAR LA SOLUCIÓN ELEGIDA.
7. EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS.



## **Caso 2**

A Juan le ha desaparecido un MP3 de su mochila cuando estaba en el recreo. Juan y sus cuatro amigos están convencidos de que ha sido Pedro, un alumno de otra clase.

Pedro forma con otros cinco amigos un grupo que no se lleva muy bien con el grupo de Juan.

¿Cómo debe resolver la situación Juan?

## **Caso 3**

Ismael es un muchacho grande, que tiene mucha fuerza y que le gusta jugar al fútbol.

A Ismael en el recreo no le deja jugar al fútbol Pedro, alumno de otra clase distinta a la suya.

El motivo de no dejarle jugar es porque teme que le haga daño al jugar con mucha fuerza.

¿Qué debe realizar Ismael para resolver este problema?

## **Caso 4**

A María le gusta un chico que se llama José de su clase desde hace mucho tiempo y con el que va al cine de vez en cuando.

Desde hace una semana en los recreos del Instituto José ya no habla con María y sin embargo está hablando con Pepa, alumna de otro curso.

Desde entonces María lo está pasando muy mal.

¿Cómo debe resolver María su situación?