



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE EDUCACIÓN DE SORIA

Grado en Educación Primaria

TRABAJO FIN DE GRADO

*“Aplicación de la Teoría del Juego para la  
resolución de conflictos en Educación  
Primaria”*

Presentado por Dña. Rocío Sanz Cristóbal

Tutelado por D. Emilio Cristóbal Benedicto Carrillo

Soria, Junio 2016

*“La paz no es la ausencia del conflicto, sino la presencia de alternativas creativas para responder al conflicto, alternativas a respuestas pasivas o agresivas, alternativas a la violencia”.*

*Dorothy Thompson*

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar quiero mostrar mi agradecimiento al centro educativo y a los profesionales que forman parte de esta institución, porque sin su ayuda y sin su aprobación no habría sido posible el desarrollo de este Trabajo Fin de Grado.

A mi tutor del trabajo, Emilio Cristóbal Benedicto Carrillo quiero agradecerle el apoyo y dedicación que me ha dado a lo largo del desarrollo de este proyecto.

A mi familia, amigos y compañeros, tengo que darles las gracias por el apoyo que me han dado. Siempre que lo he necesitado he podido contar con ellos.



## RESUMEN

Cada vez es más habitual escuchar en los medios de comunicación niños que han sufrido o están sufriendo acoso escolar, o lo actualmente denominado bullying. Por lo que el presenta Trabajo Fin de Grado se va a centrar, por un lado, en el estudio y la investigación de diferentes enfoques y/o teorías acerca del conflicto y de la resolución de conflictos, con la finalidad principal de evitar el temido y dañino acoso escolar. Por otro lado, y aprovechando mi período de prácticas es un centro escolar, voy a realizar un estudio de un caso conflictivo en un aula de Educación Primaria. Además de la investigación y el análisis del estudio de un caso, voy a diseñar una serie de estrategias y actividades siguiendo una de las teorías que a lo largo de este trabajo se van a ver, para dar una solución eficaz y creativa al conflicto presentado en el estudio del caso.

Para la puesta en práctica de este proyecto utilizaré como referencia fuentes bibliográficas, páginas web e incluso experiencias personales, que giren en torno a la temática planteada.

**Palabras clave:** conflicto, enfoques, teoría del juego, dilema del prisionero, resolución de conflictos.

## ABSTRACT

It is increasingly common to hear in the media children who have suffered or are suffering perhaps school, or what is now called bullying. So the presents Final Project will focus on the one hand, the study and research of different approaches and / or theories about conflict and conflict resolution with the main purpose to avoid the dreaded and damaging bullying. On the other hand, taking advantage of my traineeship is a school, I will conduct a study of a contentious case in a primary school classroom. In addition to research and analysis of a case study, I will design a series of strategies and activities following one of the theories that throughout this work will see, for an effective and creative solution to the conflict presented in the case study.

For the implementation of this project I will use as a reference bibliographical sources, web sites and even personal experiences that revolve around the proposed theme.

**Keywords:** conflict, approaches, game theory, prisoner's dilemma, conflict resolution.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1 .....	9
1. INTRODUCCIÓN .....	11
2. OBJETIVOS.....	11
3. JUSTIFICACIÓN.....	12
CAPÍTULO 2 .....	15
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
1.1. El Conflicto.....	17
1.1.1. El conflicto en la comunidad educativa.....	18
1.1.2. Tipos de conflicto .....	19
1.1.3. Estructura del conflicto.....	20
1.2. Teorías sobre la resolución de conflictos.....	21
1.2.1. Resolución de conflictos.....	21
1.2.2. Teorías .....	21
1.3. El juego. Teoría del juego.....	21
1.3.1. Introducción.....	21
1.3.2. Dilemas del juego .....	22
CAPÍTULO 3 .....	25
1. ANÁLISIS DE UN CASO.....	27
1.1. Introducción .....	27
1.2. Metodología.....	27
1.3. Características psicosociales de los alumnos de tercer ciclo de Educación Primaria.....	29
1.4. Presentación del caso .....	29
1.5. Evaluación .....	30
1.5.1. Problema y la conducta operativa.....	30
1.5.2. Hipótesis funcional.....	31
1.6. Intervención .....	31
1.6.1. Hipótesis de intervención .....	31
1.6.2. Objetivos.....	31
1.6.3. Estrategias o técnicas de intervención (“teoría del juego” paradigma “dilema del prisionero”).....	32
1.6.4. Situaciones de intervención .....	36
1.7. Análisis de los resultados.....	37

1.8. Evaluación del proceso de intervención .....	38
CAPÍTULO 4 .....	41
1. CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO FIN DE GRADO .....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS/ WEBGRAFÍA .....	45

## **ÍNDICE DE TABLAS/ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Estructura del conflicto. Fuente: SildeShare .....	20
Tabla 1: Posibilidades de elección. Fuente: Elaboración propia .....	34
Tabla 2: Desarrollo del "dilema del prisionero". Fuente: Elaboración propia .....	37





# CAPÍTULO 1



## 1. INTRODUCCIÓN

*“Los problemas de conducta y la desmotivación de los alumnos se han convertido en los principales obstáculos de la tarea docente, especialmente en los niveles obligatorios de enseñanza”* (Vaello, 2003, p. 9).

El entorno escolar está formado por una amplia diversidad cultural, de pensamiento, de ideologías, de raza, de status social, etc. Lo que lleva muchas veces, como individuos que somos, a enfrentamientos o discusiones por diferentes opiniones, puntos de vistas, ideas... dando lugar a múltiples incidentes y conflictos. En la mayoría de los casos se resuelven a través de medidas punitivas como son el castigo o la riña, sin solucionar la base del conflicto existente, por lo que lo más probable es que vuelva a aparecer.

Este hecho ocasiona en los profesores y en el equipo docente en general una preocupación a causa de los conflictos que aparecen continuamente en los centros educativos y en averiguar cuál son las mejoras o más eficaces medidas para la resolución de conflictos.

Con el presente documento quiero mostrar como existe una gran variedad de teorías en las que se definen actividades, destrezas y estrategias en el tema de resolución de conflictos, donde el principal objetivo es considerar el conflicto como una oportunidad, una oportunidad de aprendizaje, en el cual hay que crear compañeros y no contrincantes.

Por todo ello he realizado un estudio de un caso en el aula orientada a niños que se encuentran en la etapa de educación primaria, concretamente en quinto curso. Para la resolución del conflicto señalado en el estudio he diseñado diferentes actividades o destrezas siguiendo la *“teoría del juego”*, centrándome principalmente en el *“dilema del prisionero”*. De esta manera, se trabajará con los niños actividades en las que se fomenten actitudes de respeto, de tolerancia... para evitar cualquier tipo de conflicto que puede surgir en la convivencia escolar.

En definitiva, con este documento quiero conseguir una apertura en las mentalidades de los profesionales de la educación, para que empiecen a poner en práctica técnicas de resolución de conflictos más innovadoras, creativas y eficaces.

## 2. OBJETIVOS

El objetivo general entorno al que gira el presente Trabajo Fin de Grado es el siguiente:

- Conocer y aplicar la teoría del juego como estrategia de resolución de conflictos en la etapa de educación primaria.

Partiendo del objetivo principal puedo señalar como objetivos específicos los siguientes:

- Hacer llegar los diferentes enfoques de resolución de conflictos a cualquier miembro de la comunidad educativa, así como conocer la importancia que tiene resolver un conflicto adecuadamente.

- Escoger las mejores estrategias dentro de la teoría elegida para resolver el conflicto de una manera creativa y pacífica.
- Valorar las consecuencias que ha tenido esta aplicación teórica en un caso concreto.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La sociedad de nuestra época está marcada por una creciente necesidad de dar respuesta y solución inmediata y pacífica a los conflictos actuales de la sociedad, atentados terroristas, asesinatos machistas, xenofobias.... A raíz de aquí, todas las instituciones, cada vez con mayor reiteración, reclaman la importancia de conocer, crear y trabajar actividades y destrezas cuyo principal objetivo es crear una sociedad donde pueda convivir la gran diversidad de personas existentes en dicha. Y donde la diferencia de pensamientos, gustos, deseos, necesidades... no dé lugar a comportamientos disruptivos.

El centro educativo, como institución social que es, presenta problemas similares a los registrados en la sociedad, por lo que no queda al margen de esta inquietud por resolver conflictos de una manera comunicativa, pacífica, razonada y eficaz. Debido al gran peso que dicha institución ejerce en la sociedad, desde las etapas más bajas de la educación se deben tomar medidas de prevención y/o mediación hacia aquellas conductas disruptivas o perturbadoras que alteren la organización y la convivencia diaria entre los miembros de la comunidad educativa (alumnos y profesores).

Detenta tanta importancia la escuela en la sociedad, que hasta la propia ley de educación vigente hasta el momento, Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), hace referencia a la resolución de conflictos. La principal referencia la hace directamente al finalizar el preámbulo I:

*“Todos los estudiantes poseen talento, pero la naturaleza de este talento difiere entre ellos. En consecuencia, el sistema educativo debe contar con los mecanismos necesarios para reconocerlo y potenciarlo. El reconocimiento de esta diversidad entre alumno o alumna en sus habilidades y expectativas es el primer paso hacia el desarrollo de una estructura educativa que contemple diferentes trayectorias. La lógica de esta reforma se basa en la evolución hacia un sistema capaz de encauzar a los estudiantes hacia las trayectorias más adecuadas a sus capacidades, de forma que puedan hacer realidad sus aspiraciones y se conviertan en rutas que faciliten la empleabilidad y estimulen el espíritu emprendedor a través de la posibilidad, para el alumnado y sus padres, madres o tutores legales, de elegir las mejores opciones de desarrollo personal y profesional. Los estudiantes con problemas de rendimiento deben contar con programas específicos que mejoren sus posibilidades de continuar en el sistema. Solo un sistema educativo de calidad, inclusivo, integrador y exigente, garantiza la igualdad de oportunidades y hace efectiva la posibilidad de que cada alumno o alumna desarrolle el máximo de sus potencialidades. Solo desde la calidad se podrá hacer efectivo el mandato del artículo 27.2 de la Constitución española: «La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales».*

A nivel autonómico será la ORDEN EDU/519/2014, de 17 de junio, por la que se establece el currículo y se regula la implantación, evaluación y desarrollo de la educación primaria en la Comunidad de Castilla y León, la que hace referencia al tema tratado en su *artículo 4*, donde se recogen ciertos objetivos de la etapa de Educación Primaria:

a) Conocer y apreciar los valores y las normas de convivencia, aprender a obrar de acuerdo con ellas, prepararse para el ejercicio activo y crítico de la ciudadanía y respetar los derechos humanos, así como el pluralismo propio de una sociedad democrática.

b) Desarrollar hábitos de trabajo individual y de equipo, de esfuerzo y de responsabilidad en el estudio, así como actitudes de confianza en sí mismo, sentido crítico, iniciativa personal, curiosidad, interés y creatividad en el aprendizaje, y espíritu emprendedor.

c) Adquirir habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan.

d) Conocer, comprender y respetar las diferentes culturas y las diferencias entre las personas, la igualdad de derechos y oportunidades de hombres y mujeres y la no discriminación de personas con discapacidad.

e) Desarrollar sus capacidades afectivas en todos los ámbitos de la personalidad y en sus relaciones con los demás, así como una actitud contraria a la violencia, a los prejuicios de cualquier tipo y a los estereotipos sexistas.

Por otro lado, el listado de competencias que se presentan a continuación, se ha utilizado como guía para el seguimiento y el diseño del presente proyecto. Dicho proyecto me ha permitido trabajar las competencias generales del Grado de Educación Primaria, ya que se aplican distintas técnicas en el proceso de enseñanza – aprendizaje, distintos instrumentos y herramientas de observación y evaluación tanto para el alumnado como para el propio profesorado, etc. Las competencias que he seguido y al mismo tiempo adquirido son las siguientes:

I. Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio (la Educación) que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

II. Aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio –la Educación–.

III. Tener la capacidad de reunir e interpretar datos esenciales (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas esenciales de índole social, científica o ética.

IV. Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

V. Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

VI. Desarrollar un compromiso ético en su configuración como profesionales, compromiso que debe potenciar la idea de educación integral, con actitudes críticas y responsables; garantizando la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los valores propios de una cultura de la paz y de los valores democráticos.

Al mismo tiempo he trabajado y adquirido una serie de competencias específicas que aparecen organizadas según los módulos y materias que figuran en la ORDEN ECI/3857/2007, de 27 de diciembre, que regula el Título de *Maestro en Educación Primaria*:

I. Conocer y comprender las características del alumnado de primaria, sus procesos de aprendizaje y el desarrollo de su personalidad, en contextos familiares sociales y escolares.

II. Conocer, valorar y reflexionar sobre los problemas y exigencias que plantea la heterogeneidad en las aulas, así como saber planificar prácticas, medidas, programas y acciones que faciliten la atención a la diversidad del alumnado.

III. Conocer en profundidad los fundamentos y principios generales de la etapa de primaria, así como diseñar y evaluar diferentes proyectos e innovaciones, dominando estrategias metodológicas activas y utilizando diversidad de recursos.

IV. Comprender y valorar las exigencias del conocimiento científico, identificando métodos y estrategias de investigación, diseñando procesos de investigación educativa y utilizando métodos adecuados.

V. Conocer la organización de los colegios de Educación primaria, los elementos normativos y legislativos que regulan estos centros, desarrollando la habilidad para trabajar en equipo y definir proyectos educativos de centro.

VI. Conocer y comprender la función de la educación en la sociedad actual, teniendo en cuenta la evolución del sistema educativo, la evolución de la familia, analizando de forma crítica las cuestiones más relevantes de la sociedad, buscando mecanismos de colaboración entre escuela y familia.

VII. Potenciar la formación personal facilitando el auto conocimiento, fomentando la convivencia en el aula, el fomento de valores democráticos y el desarrollo de actitudes de respeto, tolerancia y solidaridad, rechazando toda forma de discriminación.

VIII. Conocer, participar y reflexionar sobre la vida práctica del aula, aprendiendo a colaborar con los distintos sectores de la comunidad educativa, relacionando teoría y práctica.

## CAPÍTULO 2





# 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

## 1.1. El Conflicto

Domínguez y García (2003) afirma: *“El conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, etc. Lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto”* (p. 3).

### Antecedentes

Hacia los años 30 – 40, se entendía el conflicto como aquel elemento negativo que distorsionaba el orden social establecido y que había que eliminar. Se relacionó el conflicto con la catástrofe, la violencia, el cataclismo, etc.

Con el desarrollo del funcionalismo y de la teoría del conflicto, el conflicto pasó a entenderse como un elemento positivo para la sociedad, siempre y cuando se tuvieran bajo control los elementos que forman parte de su carácter destructivo y desintegrador.

*“Posteriormente se trató de explicar el porqué del surgimiento de los conflictos y se buscó la relación causal entre determinados rasgos individuales y los conflictos. Desde esta postura hay un orillamiento del contexto del conflicto y una focalización en los individuos llegándose a desarrollar tests para identificar a personas conflictivas”* (Domínguez y García, 2003, p. 3).

Según Domínguez y García (2003), actualmente el conflicto se entiende como un elemento inexcusable y ciertamente beneficioso para la sociedad e incluso para uno mismo. Por todo ello se intenta encaminar al conflicto para extraer sus efectos fructuosos, eliminando de esta manera los elementos perjudiciales.

*“Es significativo señalar cómo tradicionalmente se hablaba solo de resolución de conflictos, mientras que actualmente se utiliza con frecuencia creciente la expresión gestión de conflictos”* (Domínguez y García, 2003, p. 3).

### ¿Qué es un conflicto?

Son cuantiosos los autores que han intentado o han dado definición al concepto de conflicto. Antes de comenzar con la definición de conflicto, se destacará los aspectos positivos que pueden emerger de una situación conflictiva:

- *“Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales”* (Domínguez y García, 2003, p. 3).

- *“Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás”* (Domínguez y García, 2003, p. 3).

## DEFINICIONES

- Touzard (1977) afirma: *“un conflicto es una situación en la cual unas entidades sociales apuntan a metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes”*.
- *“El conflicto es el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próximas a afectar negativamente a algo que le concierne”* (Thomas, 1992, p. 653).
- *“Se dice que dos individuos, un individuo y un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra”* (Van de Vliert, 1998, p. 351).
- *“Tal y como lo plantea la investigación para la paz, la noción de conflicto queda reducida a las relaciones intergrupales, definiendo el mismo como una situación social en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo por obtener el mismo conjunto de recursos escasos ”* (Ortega Pinto, 1996, p.1).

### 1.1.1. El conflicto en la comunidad educativa

Es un hecho indiscutible que la realidad de un aula está marcada por una serie de conflictos diarios, que afectan de una manera u otra al desarrollo de la clase y a la labor docente.

En estos conflictos no se ven únicamente involucrados los alumnos, sino que también forman parte de ellos toda la comunidad educativa. Por ello, es necesario una constante formación por parte del profesorado para trabajar estos conflictos desde una perspectiva pacífica y dónde estos sean capaces de cambiar los aspectos negativos del conflicto en aspectos positivos.

No hay que erradicar el conflicto sino trabajar a partir del conflicto.

Por otro lado, Vaello (2003) afirma que: *“hay que crear condiciones favorables a la convivencia. Los problemas de conducta pueden aparecer en cualquier momento, pero suelen hacerlo cuando las oportunidades son favorables. El objetivo al planificar la gestión de la convivencia, puesto que no se pueden impedir ni prever todos los conflictos posibles, debe ser crear condiciones que hagan más improbable su aparición, mediante la creación de un clima escolar positivo, tanto en el aula como en el centro”* (p.13).

#### **Causas del conflicto**

Ruiz (2009, p.5.) distingue cuatro causas principales que producen los conflictos dentro del entorno escolar. Estas cuatro causas se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Entorno donde convive el alumnado. Con entorno donde convive el alumno se refiere a zonas de bajos niveles, barrios dónde se consume alcohol y drogas... es decir, lugares no idóneos para la crianza y educación de un niño. Frente a barrios con un status social medio y/o elevado, idóneos para la crianza de un niño.
2. Capacidades del alumnado. Hace referencia a que en el aula conviven alumnos muy heterogéneos, dónde en ocasiones, se les trata a todos de la misma

manera, haciendo que los más avanzados se aburran y los más retraídos no consigan los objetivos marcados.

3. Valores de la sociedad actual. La sociedad actual está marcada por unos valores dónde predominan la falta de respeto hacia los mayores y hacia los iguales, el egoísmo, etc.

4. Personalidad del alumnado. En este apartado se hace referencia a la personalidad propia de cada alumno. Dentro de un aula predominan alumnos con personalidades muy dispares, hay alumnos muy habladores, otros más retraídos, otros más ingeniosos, graciosos, etc.

### **Fuentes del conflicto**

De la misma manera que Ruiz señala las causas de un conflicto, también indica una serie de comportamientos que pueden ser fuentes de un conflicto dentro de un aula de Educación Primaria. Ruiz (2009, p.7.) identifica los siguientes comportamientos:

- Distraer, hacer bromas.
- Ridiculizar, avergonzar.
- Amenazar.
- Ordenar, dirigir y mandar.

#### **1.1.2. Tipos de conflicto**

Al igual que existen múltiples definiciones a cerca de lo que es un conflicto, existen numerosas tipologías y causas que llevan a la aparición de dicho. Teniendo en cuenta la orientación de este Trabajo Fin de Grado y la realidad actual en las aulas de Educación Primaria, la tipología más cercana es la propuesta por Defensor (2000) y Martín, Rodríguez y Marchesi (2003). Estos autores coinciden en que existen seis tipos de conflictos que se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Disrupción. Conductas que ocasionan la rotura del orden normal de la clase. Se entiende por este tipo de conductas las risas, el cuchicheo constante entre los alumnos, retos y burlas al profesor, etc.

2. Absentismo. Según la RAE se entiende por absentismo, la abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación. Este absentismo puede estar ocasionado por la mala relación entre el alumno – profesor o las relaciones del alumno con sus iguales.

3. Agresiones del alumnado al profesorado. Estos ataques hacia el profesorado pueden ser verbales (insultos, humillaciones...) o físicos. Estas agresiones preocupan cada vez más a la sociedad actual.

4. Agresiones del profesorado al alumnado. En ocasiones, el docente olvida sus obligaciones y muestran una conducta indeseable e inapropiada. Estas conductas consisten en ridiculizar a los alumnos, hacer menosprecios, agresiones físicas, etc.

5. Vandalismo. Conductas inmorales e inapropiadas contra el centro escolar y sus instalaciones, que tienen como resultado robos, destrozos del material escolar, etc.

6. Maltrato entre iguales por abuso de poder. Según la RAE el maltrato consiste en tratar mal a alguien de palabra u obra. Por lo que se entiende como maltrato

entre iguales cualquier acción de acoso o abuso entre escolares, agresiones físicas y verbales, exclusión social, acoso sexual, etc.

### 1.1.3. Estructura del conflicto

Según afirma Ruiz (2009): “*todo conflicto se encuentra compuesto por tres elementos básicos en su estructura (...). Distribuidos de la siguiente manera, persona, proceso y problema*” (p. 4). Por tanto, centrándonos en el tema que nos incumbe en este proyecto, podemos hablar de estos tres elementos de la siguiente forma:

- Persona. Todos aquellos seres humanos que forman parte del conflicto. Pueden ser una pareja, un grupo de amigos... es decir, para que exista un conflicto deben enfrentarse como mínimo dos personas.
- Proceso. Es el lugar, el momento y las circunstancias en las que ocurre el conflicto, así como la historia de dicho. En este apartado también se incluye la manera en la que se intenta dar solución al conflicto.
- Problema. Aquí se debe tener en cuenta las cuestiones personales de los componentes del conflicto, así como sus ideologías y sentimientos.

A continuación se presente un esquema con la estructura de un conflicto con el objetivo de ofrecer una visión más clara.



**Ilustración 1: Estructura del conflicto. Fuente: SildeShare**

## 1.2. Teorías sobre la resolución de conflictos

### 1.2.1. Resolución de conflictos

*“En 1986 (...), la Asociación de las Naciones Unidas fundó la Organización de Resolución de Conflictos como parte del programa por la paz. Su propósito era desarrollar, enseñar, implementar y aprender los conocimientos sobre esta temática para lograr mayor eficacia en el área personal, profesional e internacional”* (Cornelius y Faire, 2010, p. 9).

Por lo que podemos entender como resolución de conflictos todas aquellas medidas, actividades, teorías, estrategias, destrezas, etc. que intentan dar solución a un conflicto surgido entre dos personas y/o entidades. Una buena técnica de resolución es aquella que considera el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, cambiando los elementos negativos en elementos positivos. Además de tener en cuenta las pautas o los indicios que manifiestan ese conflicto.

*“La vida puede ser menos dolorosa si aprendemos a anticipar un conflicto en potencia y lo encaramos de una forma constructiva”* (Cornelius y Faire, 2010, p. 14).

### 1.2.2. Teorías

Existen numerosas actividades, estrategias, medidas, teorías...a cerca de la resolución de conflictos. A continuación se presentan algunas de los enfoques y/o teorías más significativas a la hora de resolver un conflicto.

- ❖ Teoría del juego (Domínguez y García, 2003)
- ❖ Teoría del intercambio social (Blau, P.M. 1964).
- ❖ La sociología del conflicto de Ralph Dahrendorf (1979, 1994)
- ❖ La aportación de Weber: el control del conflicto social por vía de la institucionalización. (1995)
- ❖ La perspectiva marxista: el conflicto como motor del cambio social (1973).

## 1.3. El juego. Teoría del juego

### 1.3.1. Introducción

*“La Teoría del Juego tiene una gran importancia en la investigación psicosocial sobre el conflicto ya que ha sido un paradigma experimental muy utilizado entre los años cincuenta y setenta para su investigación. Muestra las relaciones formales entre las partes implicadas en un conflicto, es decir, las relaciones descontextuadas entre las partes. Las partes conocen la situación conflictiva, tienen intereses diferentes a los de la otra parte y tienen que tomar decisiones cuyo resultado dependerá de la decisión que tome la otra parte. En principio se presentan como relaciones descarnadas, sin un contexto social que distorsione los resultados”* (Domínguez y García, 2003, p.12).

Dentro de esta teoría del juego podemos hacer una distinción entre los siguientes tipos de juego:

- Juegos de suma cero (Domínguez y García, 2003, p.12). En este apartado se incluye el conflicto puro, tal y como se ha creado. Es decir, juegos de conflicto puro.

- Juegos de suma positiva (Domínguez y García, 2003, p.12). Este tipo se caracteriza por la existencia de juegos de cooperación.

- Juegos mixtos (Domínguez y García, 2003, p.12). Aquí podemos encontrar tanto juegos de cooperación como de conflicto. Además estos son los que dan posibilidad de negociación entre las partes implicadas en el conflicto.

Dicha teoría del juego indica que en la vida real y en el transcurso del día a día es imposible encontrar una actividad social centrada en el juego de suma cero o en el juego de suma positiva. Puesto que siempre se pueden encontrar situaciones abiertas a la negociación, tanto para las situaciones más pacíficas como para las más conflictivas. Por otro lado recalca que a pesar de lo dicho anteriormente, las mentalidades de las personas son totalmente diferentes. Existen mentalidades que consideran el conflicto como juego de suma cero o suma positiva y están totalmente cerradas a la negociación (juego mixto). Esto puede conllevar a consecuencias negativas, es decir, en vez de solucionar el conflicto, dicho se puede convertir en una tragedia.

### 1.3.2. Dilemas del juego

Dentro de la teoría del juego e incluso de cada uno de los tipos de juego, podemos encontrar diversas alternativas para la resolución de un conflicto. A continuación presento una serie de dilemas que se pueden ayudar a identificar el conflicto presentado y de esta manera y tras su estudio dar la solución más idónea. Según Domínguez y García (2003, p. 13) estos dilemas presentan situaciones de elección forzada.

1. Dilema del prisionero. Este dilema ayuda a observar como la cooperación es algo verdaderamente difícil de conseguir. En muchas ocasiones los individuos no cooperan y conducen sus intereses hacia su propio bienestar, manifestando de esta manera el egoísmo, característico cada vez más de los seres humanos.

2. Dilema del cobarde o del gallina. El ganador es aquella persona que más aguante e incluso si las dos partes han aguantado lo mismo serán los dos ganadores, pero el conflicto acabará en tragedia. En el caso de que uno de los involucrados se retire antes o aguante menos que el otro, será el perdedor y en este caso “el gallina”.

3. Dilema del voluntario. Según Domínguez y García (2003), se trata de situaciones hipotéticas en las que alguien tiene que aceptar realizar una tarea en beneficio de todos (p.15)

4. Dilema de recursos comunes. Según Domínguez y García (2003), son situaciones donde los participantes se reparten los recursos disponibles de un fondo común. Se piensa que el consumo alto individual es beneficioso individualmente y que perjudicará solo en pequeña parte al total. Pero si todos hacen lo mismo se agota el recurso (p. 15)

5. Dilema de recursos públicos. Según Domínguez y García (2003), son las partes que aportan recursos a un fondo común. En esta situación, el máximo interés de cada parte se materializa en contribuir lo menos posible, de forma que el grupo acaba resintiéndose por las escasas aportaciones de sus miembros.

Las características comunes a estos dilemas es que están formados por los mismos elementos. Según Domínguez y García (2003, p. 13):

- Juego: situación en la que hay, a las menos dos entidades (jugadoras), cuyos intereses están en conflicto.
- Estrategias: gama de elecciones posibles a disposición de cada jugador.
- Partida: elección simultánea de una estrategia por parte de los jugadores.
- Resultado: consecuencia inevitable de la elección de la estrategia y prevista por una matriz.
- Utilidad: valor dado por los jugadores a la ganancia o pérdida que supone el resultado.





## CAPÍTULO 3



# 1. ANÁLISIS DE UN CASO

## 1.1. Introducción

El análisis que a continuación se presenta, se ha centrado en el estudio real del comportamiento conflictivo de un alumno de quinto curso de Educación Primaria dentro del contexto educativo.

Este análisis ha consistido en primer lugar en la presentación y descripción de la situación específica que da lugar al problema, en este caso, el comportamiento conflictivo y violento de Pedro hacia otro alumno, surgido en un aula del centro educativo donde ambos alumnos acuden habitualmente.

Una vez estudiado y analizado el caso, el siguiente paso ha consistido en dar solución y resolver el conflicto utilizando la técnica denominada “*Teoría del juego*”. Para el desarrollo de esta estrategia de resolución de conflictos es necesario trabajar con las partes involucradas en dicho, en este caso, Pedro y el otro alumno.

Finalmente se ha elaborado las conclusiones pertinentes recogidas del estudio del caso, indicando de esta manera si los resultado que se han obtenido han sido positivos o por lo contrario, negativos.

Bajo la normativa de protección de datos, tanto el nombre del niño como el centro escolar son inventados.

## 1.2. Metodología

La investigación se ha realizado a través de un estudio de un caso único, es decir, va dirigido hacia un solo individuo o entidad, lo que ha permitido un examen exhaustivo y cercano así como la recopilación de la mayoría de datos necesarios para la investigación, de manera fiable y detallada.

*“...el estudio de caso (...) Dentro de un periodo de tiempo bien definido, investigación repetida y, por ello, la mayoría de las veces comparativamente concentrada y diferenciada, de personas concretas o de unidades sociales observables (escuelas, clase escolar o familia). La observabilidad del objeto/sujeto de investigación permite, por lo general, la observación de una multiplicidad de factores o variables que son importantes para dar respuesta a las cuestiones que se plantean en las investigaciones descriptivas o para el examen de hipótesis analíticas. Los estudios de caso particulares, se realizan sobre todo a fin de describir interdependencias especialmente llamativas de los factores concretos del objeto de investigación. En este sentido son de sobremana significativas para la formulación de hipótesis, que luego pueden concentrarse en las investigaciones a base de muestras. Los estudios de caso particulares, se sirven muy a menudo de combinada de los más diversos instrumentos de investigación: cuestionarios, observación participante con protocolo de procedimiento de test”. (Sehaub 01:74)*

La metodología utilizada en este proyecto se caracteriza por tener un carácter documental, es decir, se trata de una investigación documental descriptiva. Aunque también se enmarca dentro de la investigación de campo, puesto que se obtiene información de entrevistas con los alumnos, observaciones en los comportamientos, etc. Siguiendo este tipo de metodología lo esencial antes de realizar el análisis es reconocer

la unidad o sujeto de estudio. Se va a trabajar con materia educativa, por tanto, a continuación se va a realizar un estudio de un caso potencial, un alumno. Dicha metodología cuenta con los siguientes pasos para el análisis del caso se pueda llevar a cabo de una manera clara y sistemática. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Presentación del caso
2. Evaluación (problema de conducta que presenta, hipótesis inicial)
3. Intervención (objetivos, estrategias de intervención)
4. Situaciones de intervención (dónde, cuándo...)
5. Evaluación de la intervención (resultados)

*“El estudio de caso busca la solución a la problemática presentada en la unidad de investigación que puede ser un solo individuo, una familia, un grupo escolar e incluso una institución”* (Caramon 04: 40).

*“(…) Como método examina y analiza profundamente la interacción de los factores que producen cambio o crecimiento”* (Muruet 04:44).

La investigación presentada se ha llevado a cabo a través del estudio de caso único presentado por Rodríguez como estudio de caso único situacional. La información para esta investigación ha sido proporcionada por los propios individuos participantes en el conflicto. Por lo tanto la principal característica que define este tipo de estudio es la siguiente:

- Estudio de caso único situacional: se estudia un acontecimiento desde la perspectiva de los que han participado en el mismo. (Rodríguez 99:94)

Teniendo en cuenta el propósito de esta investigación (aplicar la “Teoría del Juego” para la resolución de conflictos), se va a recoger todos los datos y materiales necesarios para este estudio a través de la observación directa del caso así como de la información obtenida por los participantes. Una vez recogidos todos los datos, se procederá a su investigación para finalmente, a nivel evaluativo, traducir los productos correspondientes.

Por tanto el procedimiento y los pasos a seguir para la aplicación de la “Teoría del Juego”, concretamente utilizando la estrategia del “dilema del prisionero” es el siguiente:

1. De manera individual, el profesor correspondiente, reunirá a cada uno de los alumnos involucrados para escuchar sus alegatos.
2. El profesor realizará a modo de tabla, las posibilidades (confesar los hechos o negarlos) con sus respectivas consecuencias.
3. El profesor reunirá a los alumnos involucrados, y les presentará la tabla realizada en el punto anterior.
4. Una vez que los alumnos han observado las posibilidades que se les presentan, se les dejará el tiempo necesario para que elijan la opción que consideren más oportuna. Los alumnos tendrán tres oportunidades de cambiar su elección.
5. Por último y según la opción elegida por cada alumno, se tomarán las medidas oportunas teniendo en cuenta las consecuencias que conlleva la elección escogida.

### *1.3. Características psicosociales de los alumnos de tercer ciclo de Educación Primaria*

Antes de comenzar con el análisis del caso considero oportuno hacer una breve introducción a las características psicosociales de los alumnos con los que a continuación se va a trabajar. De este modo se puede observar de manera más específica los rasgos comunes que definen a estos alumnos para su posterior análisis.

Numerosos estudios psicológicos han resumido las características psicosociales de estos alumnos. Centrándonos en el psicólogo Piaget (1967) podemos clasificar las siguientes:

- Surgen amistades más sólidas e íntimas. En estas edades se suelen guiar por la lealtad.
- Aumento de la autonomía personal.
- Comprende las emociones de una manera más realista.
- Toma de decisiones más rápidas y oportunas.
- Crecimiento del egocentrismo.
- Sensibles a las críticas y a los errores.
- Prueban los límites de los compañeros.
- Deseo de aceptación por los demás.
- Identificación con un grupo concreto de alumnos.
- Sensibles a la apariencia física.

### *1.4. Presentación del caso*

El curso de 5º B de Educación Primaria del Colegio La Santísima se caracteriza por ser un curso bastante turbio y poseer dos de los alumnos más problemáticos de la etapa de Educación Primaria. El presente apartado, dedicado al estudio de un caso y su posterior resolución, está específicamente dirigido a uno de estos alumnos.

**Menor:** Pedro, es un niño inquieto y hablador. Constantemente está interrumpiendo y distorsionando el adecuado desarrollo de la clase, provocando en el profesorado una incesante frustración y desesperación. Pero este hecho no es aislado, puesto que se repite un día sí y otro también.

Además de este comportamiento, lo que verdaderamente preocupa a su tutor y al profesorado en general, son las continuas agresiones tanto físicas como psicológicas que dicho sujeto provoca de manera interrumpida a sus compañeros de clase.

Ante este hecho el tutor ha dado parte tanto al equipo directivo como a la familia, y a pesar de los numerosos intentos para erradicar el problema, no ha habido resultado satisfactorio e incluso su comportamiento agresivo ha aumentado injustificadamente.

Por este motivo, he decidido realizar el estudio de este caso y aplicar la teoría del juego, presentado en el apartado teórico, como método para erradicar el

comportamiento agresivo del presente sujeto, ofreciendo una solución creativa y efectiva donde este comportamiento se convierta en motor de aprendizaje.

A continuación voy a presentar el caso que he utilizado para su posterior análisis, el cual tiene como protagonista al sujeto mencionado anteriormente.

**Suceso:** Cierta día del mes de febrero sobre las 12:35, se presentó un conflicto entre Pedro y un compañero de clase. Los alumnos por grupos tenían que realizar un trabajo, para ello, el profesor les ofreció acudir al aula de informática para buscar información sobre el tema. En una de las idas y venidas del aula de informática, apareció un niño llorando. Ante este hecho, el profesor se alarmó y le preguntó al alumno lo sucedido. A lo que el alumno respondió diciendo que Pedro se había metido con su condición física propiciándole insultos peyorativos e incluso llegando a golpearle con puñetazos en la espalda, donde se podía observar claros indicios de violencia. Este incidente ocurrió, según testimonio de la víctima, porque dicha se negó a dejar su ordenador al sujeto agresor. Ante esta situación, el profesor habló con Pedro sobre lo sucedido, y como era de esperar Pedro negó todo lo ocurrido e incluso dio un giro radical a la versión haciéndose él la víctima del conflicto.

Esto trajo como consecuencia un problema muy grave por el cual fue necesario la comunicación e intervención de la familia y del equipo docente. Los cuales llegaron al acuerdo como “castigo”, de privar a Pedro de la excursión que se iba a llevar a cabo la semana siguiente.

Por otro lado, la familia de la víctima acudió al centro para mostrar su descontento y su desagrado tras el hecho ocurrido. Reivindicando que el centro tomara las medidas oportunas para que el sujeto agresor pagara justamente por lo sucedido.

## 1.5. Evaluación

### 1.5.1. Problema y la conducta operativa

Pedro no respeta las normas de clase y lo que es más preocupante, no respeta a sus propios compañeros. Continuamente distorsiona el desarrollo de la clase, y son continuas las quejas de sus compañeros hacia él. Tanto el profesorado como su familia están volcados en encontrar una solución eficaz para erradicar esta conducta lo antes posible. Se puede definir el problema operativamente a través de las siguientes conductas:

- Hijo único. Por lo que está demasiado mimado y consentido.
- Habla incesantemente con sus compañeros, y si estos no le hacen caso, se pone a cantar.
- Desobedece al profesor.
- Piensa que todo el mundo está contra él.
- Si algo no le gusta, no duda en hacer cualquier cosa para conseguir que sea de su agrado.
- Insulta y molesta a sus compañeros de manera incesante.
- Agresiones físicas hacia sus iguales.
- En ocasiones acude al centro sin los deberes hechos.

- Los profesores le consideran ya el culpable de todos los conflictos que surgen en clase, por lo que no se molestan en escuchar su versión y mucho menos en buscar al verdadero culpable, si es que lo hay.

### 1.5.2. Hipótesis funcional

El sujeto agresor, confiando en la credibilidad de su versión y ante la posibilidad de contar con el apoyo de sus padres (al ser el hijo único y mimado), no respeta las normas de convivencia marcadas en el Plan de Convivencia y recogidas en el Reglamento de Régimen Interno del centro. Además su interés por captar la atención de sus compañeros y profesores, así como adquirir el rol del líder de la clase, le lleva a manifestar conductas interdisciplinarias. Además, al hacerle culpable siempre de todo lo que ocurre en clase, para Pedro ya le es indiferente dar explicaciones puesto que ya sabe que va a ser el culpable.

## 1.6. *Intervención*

### 1.6.1. Hipótesis de intervención

Tras la observación directa de este suceso, propongo dos hipótesis de intervención. Una de ellas va dirigida a combatir las conductas negativas de Pedro, y la otra de ellas, a cambiar el comportamiento de los compañeros hacia Pedro.

a) Hipótesis 1. Si el profesor de Pedro le presta más atención y le recompensa las conductas positivas, Pedro optará por eliminar las conductas negativas por las cuales lo único que consigue son castigos. Es decir, las conductas negativas disminuirán dejando paso a las conductas positivas.

b) Hipótesis 2. Si los compañeros de Pedro cuentan con él para cualquier actividad y le tratan como uno más, Pedro no se vería obligado a realizar conductas disruptivas para llamar la atención de sus compañeros y de esta manera sentirse querido y perteneciente a su grupo de iguales.

### 1.6.2. Objetivos

Analizando el caso presentado y teniendo en cuenta las hipótesis realizadas anteriormente podemos extraer los siguientes objetivos generales:

- Mejorar la relación de Pedro con sus compañeros.
- Mejorar la relación de Pedro con el profesorado.
- Eliminar y/o disminuir las agresiones psíquicas y físicas de Pedro hacia sus compañeros.
- Conseguir que Pedro se centre en el desarrollo de la clase e interrumpa lo menos posible.
- Trabajar en conjunto con la familia de Pedro.
- Combatir la conducta de reproche de los compañeros hacia Pedro.
- Aprender a cooperar y a compartir.

- Frenar las malas notas de Pedro, consiguiendo al mismo tiempo que traiga los deberes hechos a clase.
- Erradicar los continuos enfados y las continuas quejas.
- Evitar que los profesores juzguen a primeras a Pedro sin conocer lo que verdaderamente ha sucedido.

### 1.6.3. Estrategias o técnicas de intervención (“teoría del juego” paradigma “dilema del prisionero”).

Como afirma Kreidler (1984, p. 12) para escoger una buena técnica de resolución de conflicto hay que tener en consideración los siguientes aspectos:

- 1) ¿Quién está involucrado?
- 2) ¿Es el momento adecuado?
- 3) ¿Qué tan apropiada es una técnica de resolución particular?
- 4) ¿La resolución debe ser pública o privada?

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores, la técnica de intervención que se va a utilizar para erradicar la conducta de Pedro, se ha presentado en el marco teórico como “*Teoría del Juego*”. Dentro de esta teoría se encuentran numerosos paradigmas para hacer frente al problema/juego, por lo que para la resolución de este conflicto se ha elegido el conocido como “*Dilema del prisionero*”.

El juego es una actividad de entretenimiento que requiere de una serie de normas que deben ser conocidas y cumplidas por todos los individuos participantes, y cuyo principal objetivo es ganar. El resultado que se pueda obtener no va a depender únicamente de un jugador, sino que se va a ver afectado por las acciones del resto de participantes. Esto es lo que ocurre en la “teoría del juego”, un individuo tomará o elegirá la posibilidad que mayor le encaje teniendo en cuenta las posibilidades del resto de jugadores, puesto que estas pueden afectar en el resultado final de su decisión.

La “teoría del juego” denomina al problema o conflicto presentado y que intenta dar solución a través de la terminología juego. Los componentes del juego presentado en este análisis del caso son:

- Los jugadores (participantes del juego/conflicto). Pedro y el otro alumno.
- Las acciones (diferentes posibilidades que puede elegir Pedro o el otro alumno). Confesar todos los hechos así como el culpable del problema, o por lo contrario, negar su involucración en el problema.
- El pago (consecuencias que cada jugador obtiene al terminar el juego). Ser sancionado sin excursión y/o sin recreo, o por lo contrario salir inmune.
- La estrategia (táctica que cada jugador empleará para ganar el juego). Elegir ser culpable o inocente teniendo en cuenta la posibilidad que el otro alumno elija.
- El resultado (forma de terminar el juego). El alumno confiesa la verdad sobre el problema presentado, y a través de las confesiones de los testigos, Pedro es acusado como el culpable del conflicto. Lo que lleva a que dicho alumno se quede sin excursión y sin recreo.



Ahora bien, dentro de la teoría del juego se ha elegido el “dilema del prisionero” porque dicho se caracteriza por demostrar lo difícil que es la cooperación entre varios individuos y como cada uno de ellos mira por su propio bienestar. Este tipo de juego ofrece la posibilidad de negociación entre las partes involucradas en el conflicto.

Considerando la característica principal del “dilema del prisionero” a lo largo de la intervención se ha podido observar como los dos alumnos (jugadores) involucrados han mirado por su propio bienestar, ya que ambos han intentado salvarse de la culpabilidad negando su participación y acusando de este modo al otro alumno participante. Y a pesar de que este dilema ofrece una negociación entre ambas partes, ninguna de ellas ha optado por negociar, sino todo lo contrario. Por este motivo se puede decir que se trata de un juego no cooperativo, puesto que cada alumno (jugador) ha elegido su estrategia de manera individual.

El procedimiento para el análisis del caso presentado y utilizando la estrategia de la “teoría del juego” junto con el paradigma del “dilema del prisionero”, se ha llevado a cabo de la siguiente manera:

La situación comienza interrogando en dos aulas o momentos diferentes a las dos partes involucradas en el conflicto. De esta manera, y al interrogarles por separado, cada una de las partes tendrá tres posibilidades:

- Confesarse culpable del conflicto.
- Confesarse inocente del conflicto acusando a la otra parte.
- Negar su participación en el conflicto, alegando que él recibió sin pena ni culpa.

Como se puede observar en la presentación del caso, las dos partes involucradas eligieron para su alegato la segunda posibilidad, es decir, ambas partes se confesaron inocentes del conflicto, acusando de esta manera al otro alumno. Ante esta situación se puede observar claramente la idea principal del “Dilema del prisionero”, los dos alumnos miran por sus intereses y su propio bienestar.

Ante esta situación y visto que los testimonios de las dos partes no coinciden, el profesor va plantear una propuesta a ambos alumnos. Una vez que los alumnos acepten la propuesta y tras un profundo análisis, el profesor conseguirá que ambas partes digan la verdad, que salga a la luz el alumno culpable y tomar las medidas adecuadas ante tal situación.

El trato que va a ofrecer el profesor es el siguiente:

- Si sólo confiesa uno de los alumnos y culpa al otro, el primero que confiesa es absuelto de culpa, cayendo toda la responsabilidad del surgimiento del conflicto al otro, castigándole una semana sin recreo y negándole la asistencia a la excursión programada.
- Si los dos alumnos se niegan su culpabilidad, les negará a ambos la asistencia a la excursión programada.
- Si los dos alumnos confiesan su participación y su culpabilidad en el conflicto, se les negará a ambas partes la asistencia a la excursión y serán castigados una semana sin recreo.

A continuación se presenta a modo de tabla las diferentes posibilidades que tienen los dos alumnos ante la propuesta del profesor. Si el profesor lo cree necesario se puede dibujar dicha tabla en la pizarra o en un folio para que las dos partes involucradas tengan una visión más clara de dichas posibilidades y de las consecuencias que conlleva la elección de cada una de ellas.

		ALUMNO 2	
		CONFESAR LA CULPABILIDAD	NEGAR LA CULPABILIDAD
ALUMNO 1 (PEDRO)	CONFESAR LA CULPABILIDAD	Una semana sin recreo y sin excursión	“1” (pedro) es culpable y “2” es castigado sin recreo y sin excursión
	NEGAR LA CULPABILIDAD	Se citarán a los testigos del conflicto para dar su versión, y de esta manera salga el culpable. quedando el culpable sin recreo y sin excursión	No asistir a la excursión

**Tabla 1: Posibilidades de elección. Fuente: Elaboración propia**

Una vez presentadas las posibilidades, cada alumno y tras un severo análisis de la situación, elegirá cuál de las tres posibilidades le conviene de manera satisfactoria. En esta elección se podrá observar la idea principal del dilema con el que se está trabajando, es decir, se podrá observar en un primer momento el egoísmo individual que mueve a las personas para conseguir su propio bienestar. Debido a esto, y conociendo la racionalidad humana, se les dejará a ambas partes el tiempo necesario para que elijan la

correcta posibilidad teniendo en cuenta las posibles consecuencias de sus elecciones o actos.

Los posibles modos de actuar que tienen ambas partes son:

En primer lugar, el alumno “1”, es decir Pedro, actuará teniendo en cuenta la decisión que pueda tomar el alumno “2”. De esta manera, existen dos posibilidades, la primera posibilidad es que el alumno “2” niegue que comenzó el conflicto, ante esto lo mejor para Pedro es que se confiese culpable ya que será menor el castigo que si lo niega y posteriormente se descubre la verdad. La segunda posibilidad es que el alumno “2” confiese la verdad del conflicto, por lo que lo mejor para Pedro es confesar también la verdad, ya que si lo niega se llamarán a los testigos y estos dirán lo sucedido, por lo que Pedro de cualquier manera será el culpable. Como se puede observar en este caso, lo mejor para Pedro es la confesión de los hechos.

En segundo lugar, el alumno “2”, actuará teniendo en cuenta la decisión que pueda tomar Pedro. De esta manera, vuelven a existir dos posibilidades, la primera posibilidad es que Pedro confiese, por lo que lo mejor para el alumno “2” sería negar su culpabilidad, puesto que es la víctima del conflicto. La segunda posibilidad es pensar que Pedro negará su culpabilidad, por lo que lo mejor para el alumno “2” será también confesar lo sucedido.

Como se puede observar lo mejor para ambas partes es confesando los hechos y diciendo la verdad, puesto que de una u otra manera se acabará sabiendo quien es el culpable.

## **RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO**

Antes de comenzar con la resolución del conflicto, es necesario indicar, que el profesor ya conocía el historial de Pedro. Por lo que jugaba con la ventaja de conocer que Pedro era el culpable del conflicto, pero se realizó este programa porque quería que el mismo confesara sus hechos, y que de una forma justa se conociera al culpable, sin señalar directamente a nadie.

Como era de esperar en un principio, ambas partes negaron su culpabilidad. Pero observando la posibilidad ofrecida por el profesor de que si ambas partes negaban los hechos, ambas serían castigadas, el alumno “2” rápidamente dio un cambio a su alegato. El alumno “2” confesó los hechos dirigiendo toda la culpabilidad a Pedro, por lo que el negaba su involucración.

Ante el alegato del alumno “2”, Pedro solo tenía dos posibilidades negar lo que la otra parte había alegado, o confesar su culpabilidad. Por lo que Pedro observando la tabla, y a pesar de que las dos opciones le señalaban como culpable, Pedro decidió negar su culpabilidad. Ante este hecho y según lo dictado en la tabla, el profesor se vio obligado a citar a los testigos del conflicto. Tras la reunión con estos, todos señalaron a Pedro como el causante del conflicto.

Por último, y tras los alegatos de los testigos, Pedro fue acusado de iniciar el conflicto y se le castigó sin recreo y sin la asistencia a la excursión. Seguidamente del veredicto del profesor, Pedro no aguantó más la tensión y rompió a llorar confesando toda la verdad y su culpabilidad.

En cuanto al alumno “2”, este quedó inmune a la sanción.

#### 1.6.4. Situaciones de intervención

En un primer momento y antes de llevar a cabo la resolución del conflicto, el profesor se entrevistó con la familia de Pedro, con el objetivo de tratar el comportamiento conflictivo de su hijo. La entrevista se llevó a cabo en el despacho del profesor antes del inicio de la jornada escolar, es decir, la cita se concretó para las 09:30 horas de la mañana. En esta cita, el profesor pidió a la familia, el trabajo en casa con Pedro de actitudes de respeto, compañerismo, no violencia... a través de videos, cuentos, etc.

Del mismo modo, una vez finalizada la intervención, el profesor concreto otra cita con la familia, con la finalidad de hablar sobre la mejora del comportamiento de Pedro, así como de seguir insistiendo en la aparición de conductas positivas. Esta cita tuvo lugar en el mismo lugar que la primera, cambiando el horario, puesto que está se concretó para las 17:30 horas de la tarde.

Por lo que, la familia de Pedro a su vez jugo un papel importante en el transcurso de este programa. El papel principal de la familia fue el de elogiar con mayor ímpetu la aparición de conductas positivas, del mismo modo que ofreció su colaboración para ayudar en las tareas que el profesor les pidió.

La actividad se llevó a cabo dentro del horario escolar, en el aula donde se desencadenó el suceso presentado anteriormente, en este caso el aula de informática (aunque se puede realizar en cualquier aula que el profesor considere oportuna). Esta intervención se realizó con los dos alumnos involucrados en el conflicto, ajenos a los demás compañeros. El encargado de realizar este “juego” fue el profesor responsable de la vigilancia y la impartición de la asignatura donde se desarrolló tal acontecimiento. El profesor tuvo la oportunidad de repetir esta actividad tantas veces como hubiese creído necesario.

<b>Título:</b> “Dilema del prisionero”	<b>Temporalización:</b> 20 - 30 minutos
<b>Materiales:</b> PDI, folios, bolígrafos	<b>Espacio:</b> aula de informática
<b>Objetivos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Resolver un conflicto de manera justa, creativa, innovadora y eficaz.</li><li>- Inculcar en los alumnos valores de respeto, tolerancia, humildad...</li><li>- Hacer del conflicto una situación positiva de aprendizaje.</li></ul>	
<b>Procedimiento:</b>	

Una vez presentado el juego (problema) tal y como lo denomina la “teoría del juego”, el procedimiento a seguir es el siguiente:

1. De manera individual, el profesor correspondiente, reunirá a cada uno de los alumnos involucrados para escuchar sus alegatos.
2. El profesor realizará a modo de tabla, las posibilidades (confesar los hechos o negarlos) con sus respectivas consecuencias.
3. El profesor reunirá a los alumnos involucrados, y les presentará la tabla realizada en el punto anterior.
4. Una vez que los alumnos han observado las posibilidades que se les presentan, se les dejará el tiempo necesario para que elijan la opción que consideren más oportuna. Los alumnos tendrán tres oportunidades de cambiar su elección.
5. Por último y según la opción elegida por cada alumno, se tomarán las medidas oportunas teniendo en cuenta las consecuencias que conlleva la elección escogida.

**Tabla 2: Desarrollo del "dilema del prisionero". Fuente: Elaboración propia**

En definitiva se puede decir que la temporalización final de este programa teniendo en cuenta las entrevistas con la familia, ha sido de tres sesiones, dos sesiones dirigidas a la familia, y la otra sesión, la utilizada para llevar a cabo el “dilema del prisionero”.

**1.7. Análisis de los resultados**

Antes de comenzar con el análisis de los resultados es necesario mencionar que cada conflicto tiene un desencadenante distinto por lo que requiere una solución distinta. Debido a esto en muchos casos la teoría del juego trabajada en el apartado anterior no será la idónea.

Tras analizar el estudio del caso, se puede observar la necesidad de inculcar en los alumnos actitudes de respeto, tolerancia, empatía... El centro educativo está diseñado para la enseñanza – aprendizaje de contenidos de acuerdo a un nivel, pero este no queda al margen de fomentar en los alumnos actitudes de respeto, antes de aprender un contenido se tiene que aprender a ser persona.

Después de la observación del caso y de su posterior análisis, se ha podido observar como la mayoría de profesores, ante un conflicto, tienen la costumbre de ignorar las versiones de los alumnos involucrados y achacar la culpa al alumno por lo general más problemático. Hecho indiscutiblemente erróneo, puesto que aunque se tenga conciencia absoluta de quien ha sido el culpable, siempre hay que dejar margen para que cada alumno involucrado pueda defenderse o decir su alegato.

Como se puede observar a lo largo del estudio del caso, la teoría del juego o el dilema del prisionero, es una técnica creativa, innovadora y eficaz para la solución de un conflicto presentado en el aula. Pero a pesar de sus ventajas para la resolución de conflictos, también presenta una serie de inconvenientes. Se trata de una técnica que requiere un tiempo extra de dedicación tanto para el alumno como para el profesor. Por lo que dicho deberá trabajar esta técnica eligiendo el momento y el lugar idóneo.

Tras la aplicación de la teoría del juego, concretamente el dilema del prisionero, se ha podido observar resultados positivos:

- Los dos alumnos involucrados han tenido la oportunidad de defender su alegato.
- Los dos alumnos conocían en cada momento las consecuencias de sus actos, puesto que estaban representados en la tabla.
- El conflicto se ha resuelto de una manera creativa y eficaz. Siendo una resolución justa y pacífica, puesto que la solución la han dado los propios involucrados.

En función a las dos hipótesis planteadas en los apartados anteriores, se ha podido observar como requiere un gran trabajo por parte del profesor e incluso de los propios alumnos. En cuanto a la primera hipótesis se puede deducir que el profesorado en general no está acostumbrado a elogiar los esfuerzos y las conductas positivas generadas por un alumno. Pero en este estudio, y a pesar del esfuerzo por parte del profesor puesto que tenía que estar pendiente casi todo el tiempo de Pedro, la recompensa del profesor hacia las conductas positivas de dicho alumno ha dado resultado. Pedro, al verse elogiado y recompensado constantemente por el profesor optó por reiterar las conductas positivas, suprimiendo de esta manera las conductas negativas. Este hecho llevó a un aumento de autoestima del alumno ganando al mismo tiempo un mayor nivel de autonomía para la realización de sus tareas, puesto que se esforzaba más con el fin de ganarse otro alago o recompensa por su trabajo y su actitud. En cuanto a la segunda hipótesis, los niños de estas edades afianzan su grupo de amigos a través del concepto de lealtad, es decir, el respeto. Por ello esta hipótesis va ligada con la anterior, el grupo de alumnos al observar un cambio positivo en las conductas y en la actitud de Pedro, optó por acogerle en el grupo de trabajo en clase puesto que veían que Pedro iba a esforzarse, del mismo modo, los alumnos contaron con Pedro para planificar los planes de después del colegio.

Por último se ha comprobado que a través de una técnica de resolución de conflictos eficaz, se puede llegar a la solución esperada de manera que los alumnos no se sientan coaccionados y acusados de manera directa. Sino que a través de ellos y de sus distintas deliberaciones, se llega al desencadenante del conflicto y al motivo que llevo al surgimiento de tal. De esta manera se podrá tomar las medidas más justas e idóneas en el caso correspondiente.

### ***1.8. Evaluación del proceso de intervención***

El seguimiento de esta intervención se realizó a través de la observación directa de la conducta de Pedro en el centro educativo, así como con los testimonios que se pudieron recoger de los compañeros de Pedro como de la familia de dicho sujeto, la cual, ofreció los datos más relevantes de la conducta de su hijo fuera del centro educativo. Para la recogida de los testimonios de la familia, el tutor, concretó una cita

una vez por semana con la familia de Pedro para hablar de los logros conseguidos por dicho sujeto, de sus mejoras o por el contrario, de su empeoramiento.

Teniendo en cuenta los objetivos marcados para esta propuesta de intervención en lo referido a erradicar la conducta de Pedro y a recompensar las conductas positivas de dicho, se consiguieron casi en su totalidad al finalizar el segundo trimestre académico.

Después de observar los datos positivos de esta intervención, todo el equipo docente se interesó por practicar estos programas de resolución de conflictos, más innovadores, creativos y sobre todo y principalmente, eficaces. Al mismo tiempo, tanto la familia como el profesorado, acordó seguir trabajando y modificando la conducta de Pedro.





# CAPÍTULO 4



## 1. CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO FIN DE GRADO

La técnica de resolución de conflictos es un tema muy demandado en la actualidad. Vivimos en una sociedad marcada por el egoísmo, envidias, diferencias ideológicas...detonantes de conflictos entre los individuos que la forman. El centro escolar, como institución social que es, no queda ajena al desarrollo de conflictos, por lo que es muy habitual encontrarse a lo largo de la jornada escolar diversos conflictos entre los alumnos e incluso entre alumno – profesor o viceversa.

La convivencia y el clima escolar detentan mucho peso en la escuela, por lo que hasta las propias leyes de educación vigentes en este momento así como el Reglamento de Régimen Interno de cada colegio, poseen apartados dedicados exclusivamente a fomentar un clima positivo de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Considero muy importante que tanto los docentes como las propias familias, adquieran una serie de estrategias o técnicas adecuadas para la resolución de los conflictos presentados. La importancia recae en que si dichos no se solucionan y no se cortan de raíz pueden traer consecuencias muy negativas tanto para los involucrados en el conflicto como para los que no. A raíz de esta preocupación y de este pensamiento surgió este Trabajo Fin de Grado, con la intención de buscar la mejor técnica, la “teoría del juego” a través del “dilema del prisionero”, para dar una solución innovadora, creativa y eficaz a los conflictos presentados. Asimismo estas estrategias de resolución de conflictos ayudarán y servirán a los propios alumnos para que estos sean capaces por sí solos de solventar los problemas que un futuro no muy lejano se les puedan presentar.

Lo que se busca no es erradicar el conflicto, puesto que es una tarea imposible, lo que se pretende es, una vez presentado el conflicto, trabajar a partir de una técnica o estrategia adecuada para disolver el conflicto de una manera eficaz y creativa.

Considerando los objetivos presentados en el Capítulo I, puedo afirmar que se han efectuado de manera satisfactoria, tanto en el desarrollo como en el final de este trabajo. Parte de estos objetivos presentados iban dirigidos al marco teórico y la otra parte al estudio de un caso, lo que conlleva una conexión entre la teoría y el análisis del caso.

A lo largo de la investigación teórica sobre las mejores técnicas de resolución de conflictos me he encontrado numerosas teorías como las que se presentan a lo largo de este proyecto. Pero a la hora de elegir la mejor y teniendo en cuenta las edades con las que se va a trabajar, he optado por la teoría del juego. Según afirma Piaget (1956), el juego forma parte de la inteligencia del niño, por lo que es fundamental en el proceso de enseñanza – aprendizaje. A través del juego el niño se sociabiliza con los demás, empatiza, adquiere valores de tolerancia y respeto, etc. Considerando todas las ventajas que el juego presenta a estas edades, he optado por la teoría del juego para la resolución de los conflictos presentados. De una manera creativa, lúdica y siguiendo la naturaleza y la inteligencia emocional del niño, se da la solución justa al conflicto presentado.

Como conclusión considero que este TFG concienciará a toda la comunidad educativa en general, de la relevancia que tiene saber dar una solución eficaz e innovadora a un conflicto surgido entre dos o más individuos. Del mismo modo cabe destacar que todos los conflictos no son iguales y no se pueden resolver a través de la

teoría del juego, así como que supone un tiempo extra para su dedicación, por lo que hay ciertos límites para su aplicación. A pesar de estos límites la teoría presentada para la resolución de conflictos, es una estrategia sencilla y que no posee ningún coste económico, por lo que su usanza en el aula es óptima.

Para finalizar, quiero animar tanto a profesores como a familias y/o cualquier otra organización e institución, a formarse en las diferentes técnicas creativas, innovadoras y eficaces existentes en resolución en conflictos. Debemos abrir nuestras mentalidades e irnos renovando.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS/ WEBGRAFÍA

- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Comellas, E. y Buccheri, M. *Racionalidad, Incentivos, Conflictos y Juegos: Nuevas áreas de la Economía aplicadas a la GIRH*.
- Cornelius, H. y Faire, S (2010). *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. Madrid. Gaia.
- Cortina, A. (2008) *La escuela de Frankfurt: crítica y utopía*. Madrid. Síntesis.
- Dahrendorf, R. (1979). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*. Ediciones Rialp
- Dahrendorf, R. (1994). *El conflicto social moderno: (encargo sobre plástica de libertad)*. Mondadori.
- Davis, M. D. (1971) “*Introducción a la teoría de juegos*”. Madrid. Alianza 1ª edición.
- Diaz de Salas, S. Mendoza, V.M. y Porras, C.M. (2011). *Razón y Palabra*. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Número 75.
- Domínguez, R. y García, S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid. Copy Red, S.A.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid. Nancea S.A.
- Judson, S. (ed.) (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia*. Madrid. Catarata.
- Kreidler, W.J. (1984) *La resolución creativa de conflictos (manual de actividades)*. Glenview, IL. Foresman.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).
- ORDEN ECI/3857/2007, de 27 de diciembre, que regula el Título de *Maestro en Educación Primaria*.
- ORDEN EDU/519/2014, de 17 de junio, por la que se establece el currículo y se regula la implantación, evaluación y desarrollo de la educación primaria en la Comunidad de Castilla y León.
- Ortega, R. (1992). *El juego infantil y la construcción social del conocimiento*. Sevilla. Alfar.
- Piaget, J. (1967). *La nueva educación moral*. Buenos Aires. Losada.

- Rodríguez, M. (1989). *Manejo de conflictos*. México. Manual Moderno 2º Edición.
- Ruiz, A. (2009). *Los conflictos en la Educación Primaria ¿Cómo podemos resolverlos?* Granada.
- Serrat, A. (coord.) (2002). *Resolución de conflictos. Una perspectiva globalizadora*. Barcelona. Praxis.
- Weber, M. (1995). *Una biografía*, Alfons el Magnànim.
- Weber, M. (1973). *Ensayos Sobre Metodología Sociológica*. Introducción de Pietro Rossi. Amorrortu Editores.
- [https://www.mediacioname.org/?gclid=CMOa\\_K2zmMwCFawp0wodmMQIdw](https://www.mediacioname.org/?gclid=CMOa_K2zmMwCFawp0wodmMQIdw) (20/04/2016, 13:30 pm)
- <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf> (23/04/2016, 16:30 pm)
- [http://www.stecyl.es/LOMCE/Primaria/Orden\\_Curriculo\\_BOCyL.pdf](http://www.stecyl.es/LOMCE/Primaria/Orden_Curriculo_BOCyL.pdf) (23/04/2016, 16:45 pm)
- <http://todostenemosconflictos.blogspot.com.es/p/algo-sobre-antecedentes.html> (17/05/2016, 10:01 am)
- <http://www.rae.es/> (18/05/2016, 09:23 am)
- [https://www.google.es/search?q=estructura+de+un+conflicto&espv=2&biw=1366&bih=667&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjTgpfRz-XMAhWLthQKHYC3D0IQ\\_AUIBigB#imgrc=s3wrD9aGrPjjDM%3A](https://www.google.es/search?q=estructura+de+un+conflicto&espv=2&biw=1366&bih=667&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjTgpfRz-XMAhWLthQKHYC3D0IQ_AUIBigB#imgrc=s3wrD9aGrPjjDM%3A) (18/05/2016, 12:05 am)
- <http://es.slideshare.net/holmanhbc/mediando-conflictos-8192226> (24/05/2016, 10:38 am)
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_del\\_conflicto](https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_conflicto) (26/05/2016, 09:52 am)