

# Promoción de estrategias de solución de conflictos en niños preescolares a través de la expresión del lenguaje<sup>1</sup>

## *Promotion of conflict resolution strategies with preschoolers through language expression*

Natalia Abigail Esquivel-Sánchez

correo electrónico (*e-mail*): nat\_abi@hotmail.com

Universidad Nacional Autónoma de México  
Facultad de Psicología, División de Investigación y Posgrado, Campo de Psicología Educativa y del Desarrollo.  
Edificio E, 2o. piso, Cubículo E 205, Ciudad Universitaria  
Av. Universidad 3004, Col. Copilco-Universidad, CP 04510, Ciudad de México.  
MÉXICO

Artículo recibido: 20 de septiembre de 2015; aceptado: 21 de marzo de 2016.

### RESUMEN

La solución de los conflictos sociales requiere del uso de estrategias que permitan llegar a una resolución satisfactoria; por tanto, el presente trabajo tiene como objetivo que los alumnos de preescolar pongan en práctica estrategias para la solución de conflictos de manera independiente. Se trabajó con 17 alumnos de tercer grado de preescolar y con las dos maestras del grupo. Se diseñaron e implementaron, de manera colaborativa con las maestras, diversas sesiones en las cuales, a través de actividades cotidianas para los niños, se les enseñan estrategias para la solución de conflictos y se promueve su uso. Las estrategias promovidas son la mediación, la negociación e identificar y mostrar comprensión de un conflicto, y se promoverán las de buscar, elegir y poner en práctica soluciones. Se han empleado listas de cotejo y observación para identificar la forma en que los niños solucionan sus conflictos, lo cual permite identificar las estrategias que actualmente son empleadas por los alumnos en diversas actividades dentro del ámbito escolar permitiéndoles ser más autónomos, encontrar soluciones satisfactorias y, en algunos casos, prevenir conflictos.

### ABSTRACT

The resolution of social conflicts requires the use of strategies which allow to reach a satisfactory resolution, therefore, the main objective of the present treatise was for the preschoolers to put into practice the strategies for the resolution of conflicts independently. We worked with third grade preschoolers and with their two group teachers. We design and implement in a collaborative way various sessions, whereby through day-to-day activities for the children, we taught and promote the usage of conflict solution strategies. The promoted strategies were the arbitration, negotiation, identifying and showing understanding when facing a conflict, and subsequently the promoted strategies will be those of seeking, choosing and implementing the solutions. We used checklists and watch lists in order to identify the way in which children resolved their conflicts, and this allowed us to identify the strategies that the students use in different activities within the school setting, which allowed them to become more autonomous, to find more satisfactory solutions, and in some cases to prevent conflicts.

**Palabras clave:** conflictos, preescolares, mediación, negociación, autonomía.

**Key words:** conflicts, preschoolers, mediation, negotiation, autonomy.

<sup>1</sup> Parte de esta investigación se llevó a cabo gracias a la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM a través del proyecto PAPIIT IT300514.

Los conflictos surgen de los desacuerdos entre dos o más personas y son inherentes a la interacción social, por lo que resulta necesario adquirir estrategias que permitan solucionarlos exitosamente. La adquisición de dichas estrategias puede comenzar desde etapas tempranas, como la preescolar y, a través de actividades estructuradas y cotidianas, se pueden promover para ser empleadas en las situaciones de conflicto. La promoción de estas estrategias se realiza de manera gradual para que los niños tengan oportunidad de practicarlas y de recibir retroalimentación cuando hacen uso de ellas.

En el preescolar los niños aprenden formas de expresarse más complejas siendo el lenguaje oral la forma más efectiva y rápida para comunicarse y controlar la conducta de otros y la propia, y transmitir lo que se piensa y siente en determinado momento (Guiborg, 2005). Este lenguaje adquiere una función reguladora y declarativa en el preescolar (Lozada, 2002). Permite intercambiar ideas y conocimientos, expresar pensamientos y sentimientos, y comunicarse con los demás. Una de sus funciones en el preescolar es la de establecer acuerdos con los demás cuando surge un conflicto.

Dado que la promoción de las estrategias de solución de conflictos se puede realizar dentro del ámbito educativo, la participación de las docentes en este proceso es importante, pues son ellas las que diseñan las actividades y conviven con los niños la mayor parte del tiempo.

Durante la etapa preescolar es común que los niños acudan a las maestras o a los adultos para informarles de sus conflictos y pedirles una solución (Sellman, 2011). Cuando no lo hacen, emplean estrategias de solución de conflictos que podrían no ser efectivas ni satisfactorias, ya que pueden recurrir a la agresión y alguna de las partes involucradas no quedará conforme con la solución. Es por ello que la enseñanza y promoción de estrategias de solución de conflictos durante esta edad permite a los niños resolver sus conflictos por ellos mismos y desarrollar autonomía ya que, al no recurrir a los adultos, aprenden a solucionarlos (Abd, Sujud, Subramaniam, Rafidah y Azma, 2008).

Es importante que los niños de preescolar, de manera específica los de tercer grado, desarrollen estrategias de solución de conflictos. Estos niños están por ingresar a un nivel educativo en el cual la forma

de relacionarse con sus compañeros y maestros es muy diferente a la de preescolar, y no es tan sencillo recurrir a los adultos para que solucionen sus conflictos. De esta manera, dichas estrategias les permitirán tener una mejor adaptación y convivencia con sus compañeros.

La teoría cognoscitiva del aprendizaje social, propuesta por Bandura en 1977, manifiesta que el comportamiento de las personas es influido por el ambiente en donde se desarrolla y que se aprende a través del intercambio social y la interacción directa, observando e imitando el comportamiento de los otros. La imitación es importante en la adquisición de comportamientos, ya que cuando se observa a los demás y se observan las consecuencias de sus conductas, se puede aprender respuestas nuevas o variar las que ya se poseen. La persona que se imita es llamada modelo y puede ser quien convive con el individuo o la que se observa en los medios. Las consecuencias de las conductas de imitación se determinan en gran manera dependiendo de si estas se fortalecerán, se debilitarán o se inhibirán (Bandura y Walters, 1978; Bronson, 2000). Esta teoría es empleada para la enseñanza de estrategias de solución de conflictos sociales.

## **CONFLICTOS SOCIALES**

Un conflicto social es un estado de desarmonía que surge cuando dos personas o grupos desean realizar acciones, actividades o poseen ideas mutuamente incompatibles, ocasionando que la postura de una de las partes sea vista por la otra como un obstáculo. El conflicto ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, e incompatibilidad entre conductas (Gyrard y Koch, 1997; Fuquen, 2003).

Los conflictos no pueden evitarse, pero se puede aprender a solucionarlos. La solución de conflictos sociales implica el uso de estrategias específicas. Tomando como base el modelo de solución de conflictos sociales propuesto por D'Zurilla y Goldfried en 1971, y las modificaciones que diversos autores le han realizado, se presentan los siguientes pasos para la solución de un conflicto (Monjas (1997); Nezu y Nezu (1991), D'Zurilla y Nezu (1982) y D'Zurilla y Goldfried (1971) citados en Romero (2005); Caycedo, Gutiérrez, Ascencio y Delgado (2005), Deutsh y Coleman, (2000); Adams y Sasse (2001); Crary (1994) citada en Funes(2000)):

- *Identificar un conflicto.* Las personas se percatan de que están involucradas en una situación conflictiva y lo mencionan a los demás.
- *Mostar comprensión de un conflicto.* Incluye un diálogo en el cual se exprese el punto de vista, emociones, necesidades y la razón por la cual se está en desacuerdo. También es necesario desarrollar la habilidad de escuchar lo que la otra parte dice.
- *Buscar posibles soluciones al conflicto.* Requiere generar, de manera colaborativa, diversas alternativas de solución que sean aceptadas por la mayoría de los involucrados, anticipar y evaluar las posibles consecuencias de las soluciones propuestas, expresar su opinión respecto a las soluciones, y considerar la forma en que las posibles soluciones pueden llevarse a cabo. La idea es generar la mayor cantidad posible de opciones para escoger la mejor entre ellas.
- *Elegir una solución.* Implica dialogar con la otra parte sobre las ventajas de cada solución y, con base en esto, elegir de manera conjunta la más adecuada. Una vez que se escoge la solución, se acuerda cómo aplicarla de manera exitosa.
- *Llevar a cabo la solución.* Se pone en práctica la solución establecida. Se evalúa y reflexiona cómo funcionó la solución elegida, y si no funciona se puede volver a elegir una solución.

Para el presente programa, a estos pasos se les llamó "estrategias de solución de conflicto", dado que se emplearon en conjunto y conformaron un plan o acción de solución a un conflicto social.

### **Trabajo colaborativo con docentes para la promoción de estrategias de solución de conflictos**

La promoción de estrategias de solución de conflictos en los niños requiere incluir a las docentes, ya que son las encargadas de realizar actividades de enseñanza con ellos y las que en los ámbitos escolares pasan la mayor parte del tiempo con los niños. Una manera de llevar a cabo lo anterior es a través del trabajo colaborativo.

El término "trabajo colaborativo" parte del aprendizaje colaborativo, el cual se define como un conjunto de procesos en donde las personas interactúan entre sí para alcanzar metas específicas y en donde la responsabilidad y la autoridad se comparte entre el grupo (Panitz, 1996). Implica una asociación entre personas de manera tal que

puedan aprender unos de otros y lograr objetivos comunes (Caldeiro y Vizcarra, 1999, citado en Jiménez, 2009; Barkley, Cross y Howell, 2005).

#### *Componentes del trabajo colaborativo*

Para trabajar de manera colaborativa es necesario que existan las siguientes condiciones (Gilies, 2007; Jiménez, 2009; Zañartu, 2003; Miles y Trott, 2011; Murillo, Gandul y Pérez Llorente, 1996 y Bernaza y Lee, 2005):

- *Cohesión.* Es la atracción que ejerce la condición de ser miembro de un grupo.
- *Asignación de roles y normas.* El liderazgo se comparte y no se asignan roles.
- *Comunicación.* Se requiere de una comunicación efectiva.
- *Objetivos.* Hay objetivos tanto comunes como individuales.
- *Interdependencia positiva.* Las personas son responsables de su aprendizaje y del de los demás. La contribución de cada persona es indispensable para alcanzar los objetivos, ya que cada uno aporta cosas únicas.
- *Responsabilidad individual y grupal.* Cada integrante se hace responsable de su contribución al grupo y se compromete a realizar el trabajo para el logro de los objetivos.
- *Interacción promotora.* Los participantes se apoyan entre ellos brindándose información, recursos y retroalimentación para mejorar el desempeño y aprendizaje de los demás.
- *Habilidades interpersonales.* Se requiere escuchar, reconocer las contribuciones de los otros, negociar y manejar conflictos, tomar turnos, tomar decisiones de manera conjunta, y comprender las perspectivas y puntos de vista de los demás.
- *Valoración del grupo.* Los participantes describen su proceso de aprendizaje, contribución al cumplimiento de los objetivos y funcionamiento como grupo para realizarlos cambios necesarios para mejorar.

Hasta aquí se describen los fundamentos del presente programa. En los apartados posteriores se describirá lo realizado en relación al programa de intervención para la promoción de estrategias de solución de conflicto y los resultados que hasta el momento se han obtenido. Esto debido a que sólo se han realizado la evaluación inicial y parte de la intervención.

## OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Que los alumnos de Preescolar 3 sean capaces de poner en práctica estrategias para la solución de conflictos de manera independiente en diversas situaciones.

### Objetivos específicos con los alumnos

- Los alumnos desarrollarán diversas estrategias para solucionar conflictos de manera independiente.
- Emplearán estrategias para solucionar sus conflictos con sus compañeros de manera independiente.

### Objetivo específico con las maestras

Las maestras participarán, de manera colaborativa, en la planeación y realización de las sesiones del programa de solución de conflictos para que sus alumnos desarrollen y empleen estrategias de solución de conflictos.

## Definición de variables

### *Estrategias de solución de conflictos*

*Definición constitucional.* Acciones cognoscitivas y conductuales específicas que se emplean para manejar una situación conflictiva sin hacer uso de la fuerza ni algún tipo de agresión, y llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes involucradas en el conflicto para solucionarlo (Fuquen, 2003; Girard y Koch, 1996).

*Definición operacional.* Conductas que los alumnos emplean para darle solución a un conflicto. Estas pueden ser observadas y registradas en la lista cotejable de estrategias de solución de conflictos. De manera más específica, las estrategias son las siguientes: 1) identificar un conflicto, 2) mostrar comprensión ante una situación de conflicto, 3) buscar soluciones, 4) elegir una solución y 5) llevar a cabo la solución acordada.

### *Programa de intervención*

*Definición constitucional.* Conjunto de actividades que se realizan entre maestras, alumnos y psicóloga. Tienen como objetivo la promoción de estrategias para la solución de conflictos de manera independiente por parte de los alumnos.

*Definición operacional.* Actividades que se realizan para promover estrategias para la solución de conflictos de manera independiente entre los alumnos de Preescolar 3. Las estrategias se promueven a través de la realización de diversas actividades de la siguiente ma-

nera: 1) Se da oportunidad a los niños para que identifiquen y desarrollen cada una de las estrategias que se les enseña; 2) los niños ponen en práctica las estrategias que se les enseñan en situaciones cotidianas.

## Participantes

### *Alumnos*

Se trata de 17 alumnos de preescolar 3, de la EBDI 153 del ISSSTE, de los cuales 8 son niños y 9 son niñas. Las edades de los alumnos se sitúan entre los 4 años, 9 meses, y los 5 años, 7 meses.

### *Maestras*

2 maestras de preescolar 3, de las cuales una es titular y la otra, auxiliar.

## Instrumentos

- *Lista de cotejo de estrategias de solución de conflictos.* Permite identificar las estrategias que los niños emplean para la resolución de conflictos.
- *Lista de cotejo para la promoción de estrategias de solución de conflictos.* Identifica las estrategias que las maestras y la psicóloga emplean durante la realización de las sesiones del programa de intervención, así como las actividades principales para que los niños desarrollen y empleen estrategias para la solución de conflictos.
- *Registro de frecuencia de uso de estrategias de solución de conflictos.* Registra la frecuencia con que los alumnos emplean estrategias pasivas, agresivas o asertivas para la solución de conflictos a lo largo del programa.
- *Registro anecdótico.* Identifica y describe las estrategias que los niños emplean para solucionar los conflictos con sus compañeros a lo largo del programa de intervención.
- *Bitácora de seguimiento.* Permite registrar la forma en que algunos niños en específico solucionan los conflictos con sus compañeros.

Los instrumentos fueron diseñados para la realización del programa de intervención.

## Escenario

Tanto la evaluación como la intervención se realizaron en la sala de Preescolar 3 en los diversos espacios de trabajo: juego simbólico, ludoteca, construcción,

acercamiento a la lengua escrita y mesas de trabajo. Las mesas permiten a los niños sentarse en equipos de 4 o 5 integrantes y tener una interacción más cercana entre ellos a lo largo del día en las diferentes actividades, además de realizarlas con mayor independencia.

### **Procedimiento**

El programa se conformó de tres etapas: evaluación inicial, intervención y evaluación final. Se reportan únicamente los resultados de la evaluación inicial y la intervención, que corresponden a lo que se ha realizado del programa hasta este momento.

### **Evaluación inicial**

Se realizó en 6 sesiones en las que se aplicaron los instrumentos anteriormente mencionados en momentos de juego libre, que es cuando los niños interactúan más entre ellos y no se encontraban en una actividad dirigida por las maestras. La lista de cotejo para la promoción y enseñanza de estrategias se empleó durante las actividades que realizaba la maestra o la psicóloga. Se eligió a 4 niños al azar para realizar la bitácora de seguimiento.

### *Intervención*

Se llevaron a cabo 50 sesiones del programa de promoción de estrategias con la siguiente estructura:

- *Introducción.* La psicóloga y los niños recordaban las reglas de trabajo y hacían una recapitulación de las sesiones anteriores. Se mencionaba la estrategia que se trabajaría en la sesión.
- *Desarrollo.* Se daban las indicaciones para realizar la actividad. Se enseñaban y promovían las estrategias de solución de conflictos a través de diversas estrategias, técnicas (modelamiento, instrucciones verbales, reforzamiento, instigación, ensayo conductual, moldeamiento, retroalimentación) y actividades.
- *Cierre.* La psicóloga hacía una recapitulación de la sesión. Se preguntaba a los niños lo que aprendieron, lo que les gustó y lo que no les gustó de la sesión.
- *Evaluación de la sesión.* Se realizó en todo momento con la finalidad de hacer cambios pertinentes e identificar si el objetivo de la sesión se cumplía o no.
- *Discusión con maestras.* Al término de la sesión se dialogaba con las maestras para recibir retroalimentación y sugerencias.

En esta etapa se realizaron: 1) La aplicación de las listas de cotejo a los niños, maestras y psicóloga, registro anecdótico, y bitácora de seguimiento; 2) convivencia e interacción de la psicóloga con los niños dentro de la sala y monitoreo para identificar los conflictos que surgían, a fin de sugerir el uso de las estrategias de solución de conflictos; 3) retroalimentación a los niños cuando empleaban las estrategias, indicando cómo las emplearon y qué podían mejorar, o bien, se les reforzaba de manera verbal; 4) evaluación constante para determinar si el programa alcanzaba los objetivos planteados y si era necesario hacer modificaciones.

Para el diseño y conducción de algunas sesiones se trabajó colaborativamente con la maestra titular (por ser quien realiza la planeación de las actividades). El trabajo se dividió en las siguientes etapas:

- *Primera etapa.* Conducción y diseño de sesión por la psicóloga. Al inicio de la intervención, las sesiones fueron conducidas y diseñadas por la psicóloga. Las maestras observaron a la psicóloga e identificaron las actividades que esta realizaba para la enseñanza de las estrategias de solución de conflictos.
- *Segunda etapa.* Conducción y diseño de sesión por maestra y psicóloga. Las sesiones se diseñaron y condujeron de manera conjunta entre la psicóloga y la maestra titular.
- *Tercera etapa.* Conducción y diseño de sesión por maestra. La maestra titular diseñó sesiones para promover estrategias de solución de conflictos como parte de su plan de trabajo. La psicóloga la apoyó en este proceso y la observó para proporcionarle retroalimentación.

### **Evaluación final**

No se reporta debido a que se realizará posteriormente. Se empleará el mismo procedimiento e instrumentos que se utilizaron en la evaluación inicial.

## **RESULTADOS**

Para determinar las estrategias de solución de conflictos empleadas por los niños, utilizando la lista de cotejo que lleva este nombre, se obtuvo un porcentaje del uso de cada estrategia a partir de la realización de las actividades que la conforman. Es decir, se identificó el porcentaje de actividades pertenecientes a la estrategia que los niños realizaban al momento de em-



plearla. Se obtuvo también un porcentaje del total de las cinco estrategias que empleaban los niños para solucionar sus conflictos. Primero se muestran los resultados obtenidos en la evaluación inicial y, posteriormente, los que se han obtenido en la intervención a partir de la aplicación de la lista de cotejo de estrategias de solución de conflicto. Dichos resultados se muestran en las figuras 1 y 2.

En la Figura 1 se observa que durante la evaluación inicial los niños empleaban la estrategia de identificar un conflicto, para lo cual sólo lo mencionaban a sus compañeros. Los niños mostraban comprensión de los conflictos a través de expresar el motivo de estos. Durante la intervención, tal como se puede observar en la Figura 2, se incrementa el uso de las estrategias; los niños identifican el conflicto a través de expresarlo y hacer una pausa en sus actividades, lo comprenden a través de expresar y explicar el motivo del conflicto, puntos de vista y emociones, y además proponen soluciones a los conflictos.

El registro de frecuencia de uso de estrategias de solución de conflictos permitió identificar que los niños han pasado de emplear estrategias agresivas y pasivas, es decir, de tener conductas como no hacer nada o quedarse callados, a ser en su mayoría asertivos, en las que dialogan con sus compañeros para solucionar un conflicto.

A partir de las bitácoras de seguimiento y el registro anecdótico se observó lo detallado en la Tabla 1.

Los resultados de la lista de cotejo para la promoción de estrategias de solución de conflicto se obtuvieron de la misma forma que en la lista de cotejo empleada con los alumnos: calculando porcentajes de las veces que se empleaba la estrategia durante la realización de una actividad. Con esta lista se observó que las maestras animan y ayudan a los niños a emplear las estrategias de solución de conflicto en diversas situaciones para solucionar algunos conflictos que surgen en las diferentes actividades que se realizan.

Las maestras se involucraron en la realización de las sesiones del programa, dando como resultado sesiones que contemplaban aspectos desde la perspectiva de profesionales de la educación en las áreas de la docencia y la psicología.

Al terminar el programa, y tras obtener los resultados de la evaluación final, se realizará un análisis estadístico con la prueba de Friedman para determinar si hay diferencias significativas en el uso de estrategias de solución de conflicto por parte de los niños.

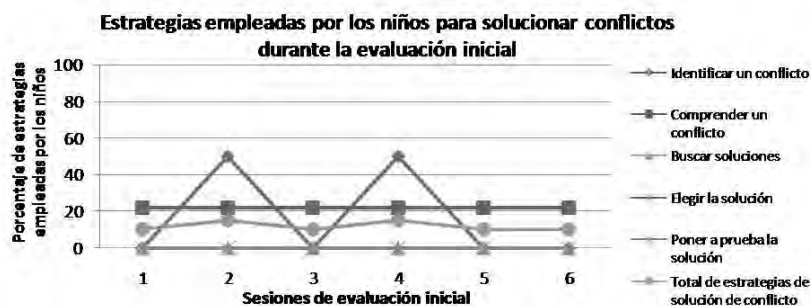


Fig. 1. Porcentaje de estrategias de solución de conflictos que emplearon los niños durante la evaluación inicial.

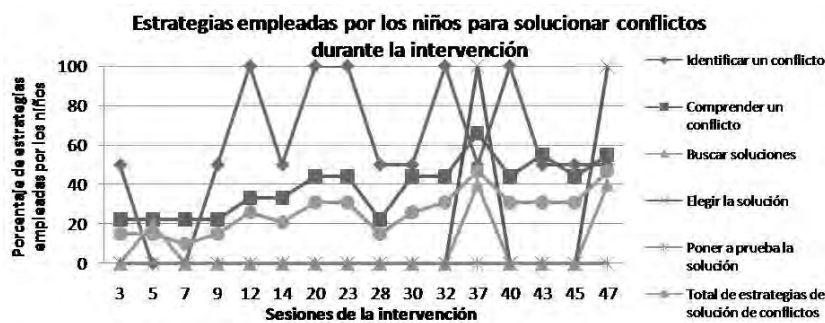


Fig. 2. Porcentaje de estrategias de solución de conflictos que emplearon los niños durante la intervención.

## CONCLUSIONES

Hasta el momento, el programa de intervención ha permitido que las maestras sugieran a los niños el uso de las estrategias cuando hay un conflicto en la sala, así como que también promuevan dichas estrategias en sus actividades. Trabajar colaborativamente con la psicóloga les ha permitido adquirir estrategias para hacerlo, cumpliendo de esta forma los objetivos del programa.

**Tabla 1.** Comparación de conductas realizadas por los niños durante la evaluación inicial y la intervención.

EVALUACIÓN INICIAL	INTERVENCIÓN
Principalmente hacen uso de la mediación* para solucionar un conflicto, acuden a la "lechuza mediadora" (títere creado previamente al programa para la solución de conflictos).	Emplean diversas estrategias para solucionar sus conflictos, ya sea porque se los sugieren o por iniciativa propia.
Algunos niños identifican una situación de conflicto.	Todos los niños identifican una situación de conflicto.
Pocos niños expresan o explican el motivo del conflicto. No mencionan sus emociones.	La mayoría hace una pausa en sus actividades ante un conflicto. La mayoría de los niños explica el motivo del conflicto. Si se les pide, explican sus emociones.
Algunos niños proponen soluciones a los conflictos.	Proponen al menos una solución al conflicto e intercambian opiniones sobre si les gusta o no.
Identifican sus conflictos y pueden proponer una solución.	Identifican sus conflictos y los de sus compañeros. Proponen soluciones a sus conflictos y a los de sus compañeros.
En ocasiones ponen en práctica una solución.	Los niños llevan a efecto una solución y en ocasiones rectifican que ésta se lleve a cabo como lo acuerdan.
Acuden con frecuencia a la maestra para solucionar sus conflictos.	Continúan acudiendo a la maestra o a un adulto para solucionar un conflicto, pero también acuden a ellos para que los guíen para solucionarlo o para mencionar cómo solucionaron su conflicto.
En ocasiones identifican conflictos de sus compañeros, sólo lo mencionan.	Ayudan a sus compañeros a proponer soluciones o a rectificar que éstas se lleven a cabo.
Hacen uso de la mediación o negociación cuando un adulto se los pide.	Hay ocasiones en que emplean las estrategias de manera independiente y sin que un adulto se las sugiera o recuerde.

*\*Las estrategias de la mediación y negociación fueron enseñadas a los niños de manera previa a la aplicación del programa de intervención que se describe en este documento.*

Los niños han logrado hacer uso de las estrategias de solución de conflictos promovidas, ya sea a través de sugerencias o por iniciativa propia. El hecho de que los niños logren solucionar ellos mismos sus conflictos les ha permitido ser más independientes y no recurrir de manera constante a las maestras, lo que a su vez se ve reflejado en un ambiente más tranquilo dentro de la sala.

Cuando son los niños los que proponen soluciones a sus conflictos, sugieren y eligen aquellas que son de su agrado, permitiéndoles de esta manera quedar conformes con la solución acordada.

Una vez terminada la intervención y evaluación final se compararán los resultados y se podrá llegar a conclu-

siones más concretas. Se pretende identificar los aspectos que favorecieron el programa y sus resultados, así como los que los dificultaron y los que pueden modificarse para obtener mejores resultados. Del mismo modo, se pretende vincular los hallazgos de esta investigación con lo establecido en la literatura y determinar si hay diferencias o divergencias.

## REFERENCIAS

- Abd, N., Sujud, R., Subramaniam, V., Rafidah, N. y Azma, Z. (2008). Helping children resolve conflict in communication. *The International Journal of Learning*. 15, 11.