

**USO DE LAS HABILIDADES COGNITIVAS
EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**USING COGNITIVE SKILLS
IN CONFLICT RESOLUTION**

Juana María Rodríguez Gómez
jmrodrig@ull.edu.es

Universidad de La Laguna

RESUMEN

La educación constituye el medio más adecuado para favorecer el desarrollo de las relaciones interpersonales en una sociedad, la capacidad de escucha, de entendimiento y de comprensión, necesarias para la formación de sujetos autónomos, con capacidad crítica. Este Proyecto de Innovación se diseñó para el alumnado de Educación Primaria durante el primer cuatrimestre del primer año. Es un alumnado que se incorpora a la Titulación y que presenta deficiencias en cuento al análisis y la reflexión socio-cognitiva. Para ello, se trabajaron en las clases prácticas los cinco pensamientos de Spivack y Shure, tomando como referencia pequeñas historias reales o ficticias a las que se les debe dar una respuesta cognitiva atendiendo a diferentes puntos de vista. Los estudiantes debían reconocer cuáles son las causas, las consecuencias, los medios utilizados para alcanzar unos fines, así como las distintas posturas adoptadas antes realidades diferentes. Este proyecto posibilitó tanto la reflexión individual como grupal. No pretendía buscar soluciones sino generar esquemas de pensamiento necesarios para resolver situaciones de conflicto tanto del aula como de la vida cotidiana.

PALABRAS CLAVE: Pensamiento cognitivo; reflexión moral; solución de conflictos.

ABSTRACT

Education is the most appropriate to favor the development of interpersonal relationships in a society, listening skills, understanding and understanding necessary for the formation of autonomous subjects, with critical capacity means. This innovative project was designed for students of primary education during the first semester of the first year. It is a student who joins the Certification and presenting deficiencies in story analysis and socio-cognitive reflection. To this end, they worked in practical classes five thoughts Spivack and Shure, with reference to small real or fictitious stories that they should be given a cognitive response according to different viewpoints. Students should recognize what are the causes, consequences, the means used to achieve certain ends, and the various positions taken before different realities. This project enabled both individual and group reflection. Not intended to seek solutions but to create patterns of thought needed to resolve conflict situations both classroom and everyday life.

KEYWORDS: cognitive thinking; moral reflection; conflict resolution.

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La competencia social constituye un área clave en el desarrollo personal y psicológico de los seres humanos. Su desarrollo está relacionados con la educación entendida como práctica social y socializadora (Coll, 1990). Supone la enseñanza de estrategias y procedimientos que previenen los problemas de inadaptación social.

En los últimos veinte años, han surgido diferentes programas en esta línea de intervención¹: «habilidades sociales en la infancia (Michelson, Sugi, Vood y Kazdin, 1983); «Think Aloud» (Camps y Bash, 1981); «La solución de programas interpersonales» (Spivack y Shure, 1974); «Programa de educación social y afectiva» (Trianes y Muñoz, 1994); «Educar en la competencia social. Un programa para la tutoría con adolescentes» (Moraleda, 1998); «Aprender a ser personas y convivir» (Trianes y Fernández-Figares, 2001) o «Ser persona y relacionarse. Habilidades cognitivas, sociales y de crecimiento moral» (Segura, 2002).

Estos programas pueden dividirse en tres tipos básicos²: los centrados en la persona, que pretenden desarrollar competencias individuales; los centrados en el contexto y, los programas centrados en la interacción persona-contexto. Los segundos, inciden de forma indirecta sobre la persona modificando su entorno. Actualmente, se apuesta más por los terceros.

En esta última línea de trabajo, situamos el enfoque de Spivack y Shure (1974) basado en la solución de problemas interpersonales para favorecer la adaptación personal y social. Este enfoque centrado en la interacción se inserta en el modelo ambiental y ecológico que relaciona al alumno con el contexto de referencia. El objetivo, por tanto, se centra en el análisis de los elementos del entorno-escuela para permitir el desarrollo de competencias. Lemle (1976) propone tres vías de actuación:

- Mejoras en el currículum. Pretende introducir cambios en los programas con la participación de la familia.
- Mejoras en el contexto del centro educativo, tratando de reorganizar los propios recursos de la escuela, favoreciendo aulas abiertas, tutorías, trabajo cooperativo, etc.
- Mejoras en la formación docente. Pretende implicar al profesorado en la implantación y seguimiento de programas que incorporen nuevas habilidades que se traducen en recursos nuevos aplicables a su aula.

En este trabajo, hemos apostado por un enfoque basado en la interacción individuo-contexto y por la formación del docente como elemento generador del cambio. Por tanto, se ha tomado como objetivo de trabajo, la enseñanza de habilidades y competencias sociales para mejorar el clima social de la clase. Esto incide en la adecuada resolución de conflictos interpersonales en aras de una mayor asertividad.

¹. Sánchez, A. y Cols. (2006). Referencias extraídas de su trabajo.

². Sánchez, A. y cols. (2006). Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar. Algunos resultados. Revista electrónica de investigación psicoeducativa, nº 9. Vol.4 (2). ISSN: 1696-2095, pp. 353-370. En <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espannol/>.

Los objetivos que marcan este programa de actuación, explicitamos los siguientes:

- Activar el trabajo grupal y la creatividad en el aula.
- Incidir en la reflexión, posibilitando un mayor conocimiento de sí mismo y del otro, de sus pensamientos, sentimientos y capacidad de reacción.
- Atender al desarrollo interpersonal como estrategia para la resolución de conflictos.

Este proyecto está planteado para las clases prácticas de la asignatura de Teoría e Instituciones de Educación. Tenemos como objetivo construir un dossier de trabajo en el que se recojan las diversas historias generadas en el aula por los alumnos/as para trabajar los distintos tipos de pensamiento asociados a la resolución de conflictos.

METODOLOGÍA

Comenzamos describiendo cada uno de los cinco pensamientos para reconocer su margen de actuación en el aula.

Pensamiento causal: Habilidad cognitiva para determinar la raíz o causa de un problema. Supone dar un diagnóstico acertado de la situación y suelen responder a la frase «aquí lo que está pasando es...». No poseer este pensamiento, significa atribuir todo a la casualidad o a la mala suerte. Para diagnosticar bien hace falta conocer todos los factores que configuran un problema. No dar suficiente importancia a un factor puede hacer fracasar la solución que se tome posteriormente. Muchas veces se culpa de nuestros problemas al otro o a un agente externo que nos disipa de encontrar una verdadera solución y ser objetivos con nosotros mismos. Por tanto, es necesario considerar todos los factores. Para lograrlo además del pensamiento causal es necesario el alternativo, el de perspectiva y el consecucional.

Pensamiento alternativo: Habilidad cognitiva de imaginar el mayor número posible de soluciones ante un problema. Supone abrir la mente, ver diferentes salidas. Las personas con conductas irreflexivas o agresivas suelen carecer de esta habilidad. Solo ven la salida violenta. Suelen ser egocéntricas, piensan en sí mismos. Solo les preocupa lo que les puede hacer sufrir o conviene a ellos. Cuando no son agresivos, se inhiben de las responsabilidades y se olvidan de los demás. No los consideran iguales en derechos y no comparten con ellos su tiempo. Comprender a los demás no significa siempre estar de acuerdo con ellos, ni darles la razón en todo. Comprender nos lleva a perdonar y ser justos (Ruiz, 2009). Implica decidir. Hay propuestas que no podemos desechar, que son esenciales y que conforman nuestras prioridades absolutas. Pero también existen otras de menor importancia que hay

que organizar. En todas ellas es necesaria la reflexión. Si esta no se realiza de forma personal, serán otros los que impondrán nuestras prioridades. Reconocer este hecho supone tomar conciencia de las limitaciones, no tenemos siempre para todo. También implica tener una jerarquía de valores, entendiendo qué cosas son importantes y cuáles no. Esto se traduce en madurez y descentralización. Es decir, entender que los otros pueden tener unas prioridades diferentes a las mías. Para determinar estas prioridades necesitare del pensamiento alternativo, causal y del consecuencial.

Pensamiento consecuencial. Ventajas, dudas e inconvenientes: Habilidad cognitiva para determinar las consecuencias de un hecho. Implica prever lo que probablemente pasará, si hago esto, o si digo tal cosa. Son muchas las personas que carecen de esta habilidad y se lamentan o padecen las consecuencias que no fueron capaces de analizar. Este pensamiento es difícil para el alumnado impulsivo o irreflexivo, inmerso en una cultura audiovisual donde todo está hecho.

Pensamiento de perspectiva: Habilidad cognitiva de ponerse en el lugar del otro. Comprender por qué pensamos, actuamos y sentimos de una forma determinada y no otra. Nos hace comprender mejor para perdonar, ayudar, consolar o aconsejar. Es el pensamiento que hace posible la empatía. Las personas agresivas suelen carecer del mismo.

Pensamiento medios-fin: Habilidad cognitiva para trazar objetivos, determinar qué recursos necesito para llegar a este objetivo, saber convencer a otros para que colaboren, saber programar y temporalizar las acciones para que nos lleven a un fin. La falta de objetivos se une a la desmotivación. Cuando no se tiene claro hacia dónde se camina, es muy fácil el pasotismo. Por lo tanto, para motivar es necesario definir hacia dónde queremos caminar. Son sinónimo de objetivo expresiones como meta, propósito, finalidad, intención. Un alumno/a con objetivos sabe hacia dónde va, lo que quiere y por qué lucha.

Para presentar en el aula estos pensamientos existen varios métodos. Por ejemplo, Spivack y Shure diseñaron un manual de juegos, historias o dibujos. Platt y Duome, crearon el método de «Entrenamiento en habilidades de solución de problemas interpersonales», que consistía en diez lecciones presentadas de forma dialogada, a través de láminas. Otro método es el «Situación, opción, consecuencia, simulación» (SOCS) trabajado en los centros penitenciarios de Estados Unidos³.

³. Un grupo de reclusos se reúnen con un psicólogo y una trabajadora social para abordar un problema interpersonal. Se centran en la definición de todos los aspectos y detalles del problema para plantear soluciones y las consecuencias de cada solución para determinar cuál es la mejor.

De la misma forma, Camps y Bash diseñaron «Piensa en voz alta» con niños/as pequeños.

En este proyecto de innovación hemos planteado cinco grupos de tareas adecuadas a cada tipo de pensamiento, aunque se ejercite de forma secundaria alguno más. Se comenzó con una explicación magistral de cada uno de los cinco pensamientos para ir aclarando conceptos, posibilitando la reflexión y la resolución de dudas. De esta forma, se apuesta por una metodología activa, participativa y eficaz, necesaria para comprender la realidad humana y social. Igualmente, se incidió en la generación constructiva del conocimiento, que permitiera ir desarrollando nuevas capacidades a las ya adquiridas. Así, se integró el conocimiento previo con la información nueva para establecer una relación significativa entre lo que ya se sabe y lo que queremos que se interiorice como competencia social.

Como primer paso, el alumnado universitario se centró en la elaboración de historias relacionadas con los cinco pensamientos, para ser incorporadas en el currículum de Primaria. No obstante, se explicó el proceso en su totalidad en el siguiente esquema para que se conociera todo el proceso de trabajo.

- Exposición breve sobre el tipo de pensamiento y su importancia en la relación interpersonal
- Propuesta de tema o historia de trabajo
- Desarrollo de la actividad atendiendo a las características del pensamiento propuesto en grupo de cuatro-cinco alumnos/as durante cinco minutos
- Elección de un portavoz del grupo para la puesta en común
- Para que todos los grupos puedan intervenir, sólo se explicita una respuesta y se pasa el grupo siguiente y, así sucesivamente
- Recoge de anotaciones que resuman el trabajo. Se incorporan ideas de otros grupos o se realiza un dibujo referido al pensamiento
- Discusión general o meta-cognición. Supone la reflexión a fondo del tema. Iniciada por el docente. Se intenta generar un debate animado y participativo.

En este proceso, la meta-cognición centra al alumnado en el verdadero objetivo de este trabajo porque incita a la reflexión y a la interiorización de la habilidad cognitiva⁴.

⁴. Preguntas extraídas del programa de competencia social «Ser persona y relacionarse», realizado por Segura y Pérez, promovido por la Junta de Andalucía.

Preguntas extraídas del programa de competencia social para alumnado de primero de la ESO sobre habilidades cognitivas, realizado por Ruiz, L. (2009)

En las sesiones de trabajo se desarrollaron los cinco pensamientos, siguiendo el esquema anterior:

Para el pensamiento consecuencial: Ventajas, inconvenientes y dudas.

TEMAS PROPUESTOS POR EL ALUMNADO

DISCUSIÓN GENERAL O META-COGNICIÓN

Para el pensamiento consecuencial (Ventajas, inconvenientes, dudas), la discusión final puede girar en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Es fácil y frecuente plantear ventajas, inconvenientes y dudas, antes de decidir? ¿Lo solemos hacer?
- ¿Qué debemos hacer cuando quedan muchas dudas?
- ¿Qué pensamiento principal hemos desarrollado en esta clase y qué pensamientos de forma secundaria? (La respuesta es: el consecuencial. Los secundarios han sido el alternativo y el de perspectiva).
- Si hay varias ventajas e inconvenientes, ¿Cómo podemos sopesarlo para llegar a una decisión?
- ¿Sueles pensar las ventajas e inconvenientes antes de hacer algo de cierta importancia?
- ¿Es posible que algo sea ventajoso para una persona e inconveniente para otra?

FRASE

Cuando quedan muchas dudas, hay que informarse más. ¡Si lo hubiera pensado antes!

Para el pensamiento de perspectiva.

TEMAS PROPUESTOS POR EL ALUMNADO

Discusión general o meta-cognición.

Para el pensamiento de perspectiva, la discusión final puede girar en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Te cuesta comprender cómo piensan los otros? ¿Desvaloras al otro porque actúa de una forma que no lo comprendes?
- ¿Crees que deberíamos preocuparnos por la felicidad del otro o que cada uno debe ir a lo suyo?
- ¿Nos cuesta entendernos entre las generaciones? ¿Entre amigos? ¿Entre padres e hijos?

FRASE

Los que me rodean no tienen que pensar lo mismo que yo
Para el pensamiento medios-fin

TEMAS PROPUESTOS POR EL ALUMNADO

Discusión general o meta-cognición.

Para el pensamiento consecuencial (Ventajas, inconvenientes, dudas), la discusión final puede girar en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Es importante conocer los objetivos de quienes nos rodean?
- ¿Abandonamos los objetivos para no desilusionarte si no lo consigues?
- ¿Entiendes que los objetivos que te marques van a depender de ti y de tu trabajo por conseguirlos y no tanto de la casualidad o suerte?
- ¿Debemos abandonar cuando no conseguimos pronto lo que queremos?

FRASE

Cuando se tiene un por qué en la vida, se encuentra fácilmente cómo.

Para el pensamiento causal.

248

TEMAS PROPUESTOS POR EL ALUMNADO

Discusión general o meta-cognición.

Para el pensamiento causal, la discusión final puede girar en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se necesita para definir bien un problema? (la información).
- ¿Cuándo no estamos seguros de los que está pasando, es bueno consultar con alguien que nos pueda informar?
- ¿Es importante tener en cuenta la información verbal y no verbal para definir un problema?
- ¿Qué suele pasar cuando olvidamos tener en cuenta toda la información?

FRASE

Quien tiene la información tiene el poder. Hablar sin saber, es hablar por hablar.



Para el pensamiento alternativo.

Temas propuestos por el alumnado:

Discusión general o meta-cognición.

Para el pensamiento causal, la discusión final puede girar en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Tienes en tu vida unas cosas que son más importantes que otras?
- Si los demás no tienen las mismas prioridades que tú, ¿Significa que están equivocados?
- ¿Por qué a veces no actuamos según nuestras prioridades?

FRASE

No basta saber lo que quiero sino lo que más quiero.

RESULTADOS

El alumnado elaboró un dossier que recogía pequeñas historias que posibilitaban la reflexión ético-moral y el desarrollo cognitivo, para asumir un esquema de trabajo que perfectamente podía introducirse en la dinámica de aula y en los espacios de tutoría. Supuso una toma de contacto ante un contenido que no suele abordarse en clase y que resulta necesario para enseñar al alumnado a resolver sus propios conflictos en aras a una mayor autonomía.

Su respuesta valoración final fue muy gratificante. A medida que se desarrollaban las sesiones de trabajo durante el cuatrimestre, el alumnado disfrutaba más con la creación de historia y situaciones cotidianas a las que se le aplicaba esta metodología centrada en el desarrollo cognitivo

DISCUSIÓN Y/O CONCLUSIONES

Si queremos enseñar a solucionar problemas interpersonales de forma eficaz, debemos orientar hacia el problema, saber definirlo, generar posibles alternativas, tomar las decisiones correspondientes y ponerlas en práctica. Esto supone entender las habilidades de solución de problemas sociales no como rasgos de la personalidad o factores de la inteligencia sino como un conjunto de habilidades sociales que se pueden enseñar y aprender, tomando como referencia las relaciones con los otros. Becoña (2001) indica que las personas llegan a resolver de forma poco eficaz sus problemas cuando no se tienen las habilidades necesarias o, cuando una vez adquirida las habilidades no es capaz de resolver debido a emociones negativas que inhiben la realización de las opciones tomadas en el problema. Para Nezu y Nezu (1991), necesitamos ayudar a identificar aquellas situaciones estresantes de la vida que generan

reacciones emocionales negativa y debemos enseñar habilidades que permitan asumir de forma eficaz el afrontamiento de situaciones problemáticas actuales.

Este proceso de trabajo cognitivo mejora el comportamiento agresivo y violento. Las deficiencias cognitivas, señala Díaz-Aguado (2002) que impiden comprender los problemas sociales conducen a conceptualizar la realidad de forma egocéntrica y dicotómica, en términos de negro y blanco; generan graves dificultades para inferir adecuadamente cuáles son las causas que originan los problemas, la tendencia a extraer conclusiones excesivamente generales a partir de informaciones parciales y sesgadas, así como problemas en el procesamiento de la información y en la toma de decisiones.

Por tanto, desde la intervención psicopedagógica, los alumnos/as necesitan aprender a procesar objetivamente la información relativa a las relaciones interpersonales, desarrollando el pensamiento causal, de perspectiva, consecencial, alternativo y medios-fin.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- BECOÑA, E. (2001). *Técnicas de solución de problemas*. En F.J. Labrador, J.A. Cruzado y M. Muñoz (Eds.), *Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta* (pp. 710-743). Madrid: Pirámide.
- COLL, C. (1990). *Un marco de referencia psicológico para la educación escolar: la concepción constructivista del aprendizaje escolar y la enseñanza*. En C. Coll, J. Palacios y A. Marchesi (COMPS.) *Desarrollo psicológico y educación II*. Psicología de la educación. Madrid, Alianza Editorial.
- DÍAZ-AGUADO, M. J. (1999). *Igualdad y diversidad*. De la educación compensatoria a la educación intercultural. *Psicología Educativa*, 5,2,pp. 115-140
- LEMLE, R. (1976). *Primary prefention of psychological disorders in elementary and intermédiat schools*. *Jorunal of Clinical Child Psychology*. 5, pp. 26-32.
- NEZU, A. M. y NEZU, C. M. (1991). *Entrenamiento en solución de problemas*. En V.E. Caballo (Comp.), *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta* (pp. 527-553). Madrid: Siglo XXI.
- PLATT, J. y DUOME, M. J., *TIPS: Training in Interpersonal Problem solving Skills*, Philadelphia, Hahnemann, 1981.
- RUIZ, R. (2006). *Programa de competencia social para alumnos de primero de la ESO*. Habilidades cognitivas. *Revista de Innovación y experiencia educativa*, 2, pp. 1-9.
- SÁNCHEZ, A. y COLS. (2006). *Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar*. Algunos resultados. *Revista electrónica de investigación psicoeducativa*, 4, 9. , pp. 353-370. ISSN: 1696-2095
- SIPVACK, G. y SHURE, M. (1974). *Social adjustment of Young children*. A cognitive approach to solving real life problems. San Francisco: Jossey Bass.