



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACION DE SEGOVIA

Grado en Educación Primaria

TRABAJO FIN DE GRADO

**EMOCIÓN, CONFLICTO Y MEDIACIÓN
CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA
CONVIVENCIA EN EL AULA.**

Alumna: Asunción de la Fuente Blasco.

Tutora: M^a Cruz Castellanos Ortega.

RESUMEN

No podemos negar que en todas las aulas hay conflictos y cada vez nos preocupamos más por las causas que los provocan. Las emociones y la mediación son vías cada vez más utilizadas en el ámbito educativo para la resolución de conflictos.

En el marco teórico definimos los conceptos emoción, conflicto y mediación para ver la interrelación que existe entre ellos y cómo, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, podemos dotarnos de estrategias y herramientas para conseguir que las relaciones interpersonales y la convivencia en las aulas mejoren.

La parte práctica, basada en el Plan de Convivencia del centro donde he trabajado, desarrolla unas estrategias y una metodología necesarias para la resolución de conflictos en toda la comunidad educativa.

Se proponen unas actividades para trabajar con los alumnos de primaria que nos van a servir para fomentar la educación en valores y crear un clima de paz y no violencia en las aulas y en otras facetas de su vida.

Palabras clave: *emoción, conflicto, mediación, convivencia, diálogo.*

ABSTRACT

We can't deny that in all classes there are conflicts and every time we get worry because of the reasons that cause them. The emotions and the mediation are more and more the ways more used in the education area to solve conflicts.

In the theoretical framework we define emotion, conflict and mediation therefore we can see the interconnection that exist between them and how, keeping in mind the contribution of different authors, we can supply of strategies and learning tools to get a better interpersonal relations and a better cohabitation in the classrooms.

The practice part, based on the cohabitation plan from the school I have worked, develop the strategies and the methodology that we need to solve conflicts in the whole education community.

Activities are suggested to work with the primary school students which will be used to encourage the education in values and create a peace environment and not violence in the classrooms or in other side of them lives.

KEYWORDS: *emotion, conflict, mediation, cohabitation, conversation/discussions.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS	2
2.1 Objetivos generales.	2
2.1.1 Objetivos específicos.....	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. MARCO TEÓRICO.....	4
4.1 Concepto de emoción.....	4
4.1.1 Clasificación de las emociones	5
4.1.2 Función de las emociones:	6
4.2 Definición de conflicto.....	7
4.2.1 Elementos del conflicto.....	9
4.2.2 Tipos de conflicto.....	10
4.2.4 ¿Qué cualidades tiene un aula sin conflictos?.....	12
4.3 La mediación.....	12
4.3.1 Definición de mediación.	13
4.3.2 Aspectos de la mediación.....	13
4.3.3 Fases de la mediación.....	15
5. EMOCIÓN, CONFLICTO Y MEDIACIÓN.....	16
6.LEGISLACIÓN EDUCATIVA ESPAÑOLA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	18
7. PARTE PRÁCTICA	22
7.1 Introducción.	22
7.2 Plan de convivencia. Objetivos.	23
7.3 Estrategias y técnicas.	24
7.4 Metodología.	26

7.5	Actividades realizadas.....	28
7.6	Profesorado implicado y actuación de la comisión de convivencia.....	28
8.	ACTIVIDADES.....	29
8.1	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AULA.....	29
8.2	PROPUESTA DE ACTIVIDADES.....	37
9.	CONCLUSIÓN.....	44
10.	Referencias bibliográficas.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Relación entre emoción y acción	4
Tabla 2:	Clasificación de las emociones	5
Tabla 3:	Emociones Relevantes	6
Tabla 4:	Definiciones de conflicto	8
Tabla 5:	Tipos de conflicto.....	10
Tabla 6:	Fases de la mediación	15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos relacionales del conflicto.	9
Figura 2: ¿Qué hace que estallen los conflictos en un aula?	11
Figura 3: Cualidades de un aula sin conflicto	12
Figura 4: Buzón de sugerencias.....	34

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos con el que debemos enfrentarnos los educadores es conseguir una buena convivencia en las aulas. Para ello y como se comenta en (Díaz, 2009) es necesario cambiar la actual organización escolar y la metodología para poder resolver los conflictos que se producen en los centros educativos. Este objetivo sólo puede alcanzarse si obtenemos la implicación de todos los miembros de la comunidad educativa en la búsqueda de unos objetivos educativos que nos conduzcan a la formación de ciudadanos responsables, solidarios, tolerantes y que respeten los valores básicos que nos permitan conseguir una cultura de paz en nuestro sistema educativo.

Este trabajo fin de grado busca la mejora de la convivencia escolar, dotando a nuestros alumnos de herramientas que les permitan utilizar estrategias para resolver conflictos de forma pacífica, aprendiendo a controlar sus emociones y con la ayuda del docente como mediador.

En la primera parte se visualizan los objetivos, la justificación del trabajo y el marco teórico, así como las fuentes en las que me he apoyado para su desarrollo. Se hace también un repaso de la legislación educativa sobre resolución de conflictos y la convivencia en las aulas, desde el año 1970 hasta la actualidad.

La segunda parte es una propuesta de actividades para alumnos de 1º a 6º de primaria ,y llegar a través de ellas a cumplir el objetivo de este trabajo.

Finalmente hago una exposición de las conclusiones derivadas del análisis del proyecto junto con una valoración personal.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivos generales.

- Mejorar la convivencia en las aulas tomando como marco teórico los conceptos de emoción, conflicto y mediación.
- Favorecer el desarrollo integral del alumno generando un clima de paz y no violencia en los centros educativos.

2.1.1 Objetivos específicos

- Destacar la importancia de las emociones, los conflictos y la mediación para la educación de los alumnos y las relaciones interpersonales.
- Educar las emociones para facilitar la adaptación socio-escolar de los niños y crear un ambiente positivo en la escuela previniendo los conflictos.
- Elaborar una propuesta didáctica para mejorar la resolución de conflictos en el aula.

3. JUSTIFICACIÓN

Entre los objetivos y competencias que exige el título de educación primaria se encuentra el objetivo específico de fomentar la convivencia en el aula y fuera de ella y la resolución pacífica de conflictos (Ley orgánica 2/2006). Las competencias del título nos piden que como docentes sepamos aplicar los conocimientos necesarios para resolver problemas educativos mediante procedimientos colaborativos.

Las emociones y los conflictos son una parte fundamental de los seres humanos, son elementos necesarios para la formación integral del individuo y de las relaciones interpersonales. Otro elemento fundamental a tener en cuenta es la mediación como un proceso constructivo alternativo a los métodos tradicionales utilizados en la resolución de conflictos, que ayuda a regular la convivencia en los centros educativos.

En este trabajo queremos reflejar cómo las emociones tienen un papel importantísimo en la educación y en las relaciones interpersonales, y cómo, a su vez, los conflictos están relacionados con ellas. En los centros educativos estamos educando para formar personas capaces de solucionar conflictos y controlar las emociones a través del diálogo y la comprensión.

La solidaridad, el respeto y la tolerancia son valores que, desde la mediación y la educación en valores pretendemos inculcar a nuestros alumnos para resolver los conflictos de forma pacífica. Desde pequeños hay que enseñarles habilidades de forma didáctica para trabajar con ellos y así poder prevenirlos.

4. MARCO TEÓRICO

A lo largo de mi experiencia educativa, observo que cada vez son más frecuentes los conflictos en el aula, lo que influye en el rendimiento de los alumnos en general y de los niños conflictivos en particular.

Para poder trabajar el conflicto en la escuela, es importante que tengamos claro que existe una interrelación entre las emociones y los conflictos, así como que la mediación es fundamental para su resolución de forma pacífica.

Por ello voy a dedicar unas líneas a estos conceptos explicando qué son y cómo pueden ser útiles para educar en la no violencia.

4.1 Concepto de emoción

Para explicar el concepto de emoción nada mejor que recurrir a la definición que del mismo se realiza en (Bisquerra, 2000):

“Una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno”.

En la que denota claramente que las emociones son generadas por la interacción del individuo con los acontecimientos que le rodean. Por otra parte (Redorta, 2006) entiende que:

“Hay una interacción continua entre emoción, pensamiento y acción. Las emociones influyen en lo que pensamos y en lo que hacemos. Los pensamientos influyen en la forma de vivir las emociones y en las acciones. A su vez las acciones repercuten en el pensamiento y en la emoción”.

Por lo que el estado emocional de una persona, que viene determinado por los acontecimientos que la rodean, influyen en la percepción de la realidad y en la posterior interacción con la misma, de forma que ante una misma circunstancia el estado emocional del individuo influye en el tipo de respuesta que se presenta.

Tabla 1: Relación entre emoción y acción

Emoción	Acción
Miedo	Quiero huir, protegerme de algo o de alguien. Tengo que gritar.
Ira	Quiero atacar, herir, insultar.
Tristeza	Quiero llorar, estar solo.
Compasión	Quiero ayudar a alguien, cuidarlo.
Alegría	Quiero moverme, estar exuberante, cantar, saltar, amar.
Humor	Río, quiero hacer reír, necesito reír.

Fuente: (Bisquerra 2000 citado por Redorta 2006)

4.1.1 Clasificación de las emociones

Las emociones parten de un acontecimiento que generalmente afecta a nuestro bienestar. En función de cómo nos afecte y del bienestar o malestar que nos provoque, podemos hablar de emociones positivas y emociones negativas. Éstas son relevantes para las relaciones interpersonales. (Redorta, 2006)

Tabla 2: Clasificación de las emociones

Emociones positivas	Emociones negativas
Alegría	Miedo
Amor	Ira
Felicidad	Culpa

Fuente: (Redorta,2006)

Redorta, (2006) analiza como las emociones se experimentan en distintos grados de intensidad. Identifica emociones con toda una familia de emociones, las cuales se relacionan con las relevantes y nos aportan matices de distinta relevancia.

Tabla 3: Emociones Relevantes

EMOCIONES RELEVANTES	
Miedo	Temor, horror, pánico, terror, timidez, ansiedad, estrés, preocupación, anhelo, nerviosismo
Ira	Rabia, cólera, odio, furia, tensión, hostilidad, violencia.
Tristeza	Depresión, frustración, pena, dolor, desconsuelo, pesimismo, melancolía, soledad.
Culpa	Vergüenza, inseguridad, pudor, bochorno, rubor.
Alegría	Entusiasmo, euforia, excitación, placer, satisfacción, regocijo.
Amor	Ternura, afecto, apego, lealtad, estima.
Felicidad	Júbilo, contento, alborozo, dicha, regocijo, alegría.

Fuente: (Redorta,2006)

4.1.2 Función de las emociones:

Preparan para la acción. Su activación es muy rápida y requiere una respuesta inmediata a situaciones inesperadas, dolorosas, placenteras, peligrosas etc.

Las funciones más relevantes que tienen las emociones son:

Función adaptativa: Facilita la adaptación de la persona a su ambiente.

Función de motivación: Al predisponer a la acción, crea motivación.

Función informativa: La expresión emocional informa de las intenciones.

Función social: Comunica a los otros cómo nos sentimos, y puede influir en ellos (Redorta, 2006).

4.2 Definición de conflicto

El conflicto es parte inevitable del proceso de crecimiento y desarrollo de cualquier grupo social y del ser humano. Lo importante es ser capaz de "tratar los conflictos" de forma educativa (para que los alumnos/as aprendan cómo se resuelven de forma constructiva). Pretender que un centro o una clase se mantengan en una calma continua, desgraciadamente, es "alejarse de la realidad". (La disrupción y los conflictos en el aula)

La resolución de conflictos debe estar integrada en la cultura de la escuela para que toda la comunidad educativa pueda hacer frente a los conflictos de una forma constructiva, pacífica y democrática.

Definiciones de conflicto. Según, (Tuvilla,2005)

Tabla 4: Definiciones de conflicto

Rozenblum (1998)	El conflicto es parte natural de nuestra vida; no es ni bueno ni malo, simplemente existe.
Cohen(1995)	El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
Jhonson y Jhonson (1999)	Los conflictos se producen continuamente. Son una parte normal e inevitable de la vida escolar.
Vinyamata(1999)	Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas. Las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e internacionales se expresan y fundamentan en el conflicto.
Deutsch(1980)	Un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible.
Torrego(2000)	Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relaciones de las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función como sea el proceso de resolución del conflicto.
Ross(1995)	El conflicto ocurre cuando las partes se hayan en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses.
Jaresh(1999)	Tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes.

Fuente: (Tuvilla,2005)

4.2.1 Elementos del conflicto

El conflicto está formado por diferentes elementos relacionados entre sí, como las necesidades, los intereses y las posiciones de cada parte. A la hora de resolver los conflictos de forma pacífica es necesario tenerlos en cuenta.

(Léderach J. y., 1995) añade que el conflicto tiene tres elementos relacionales fundamentales:

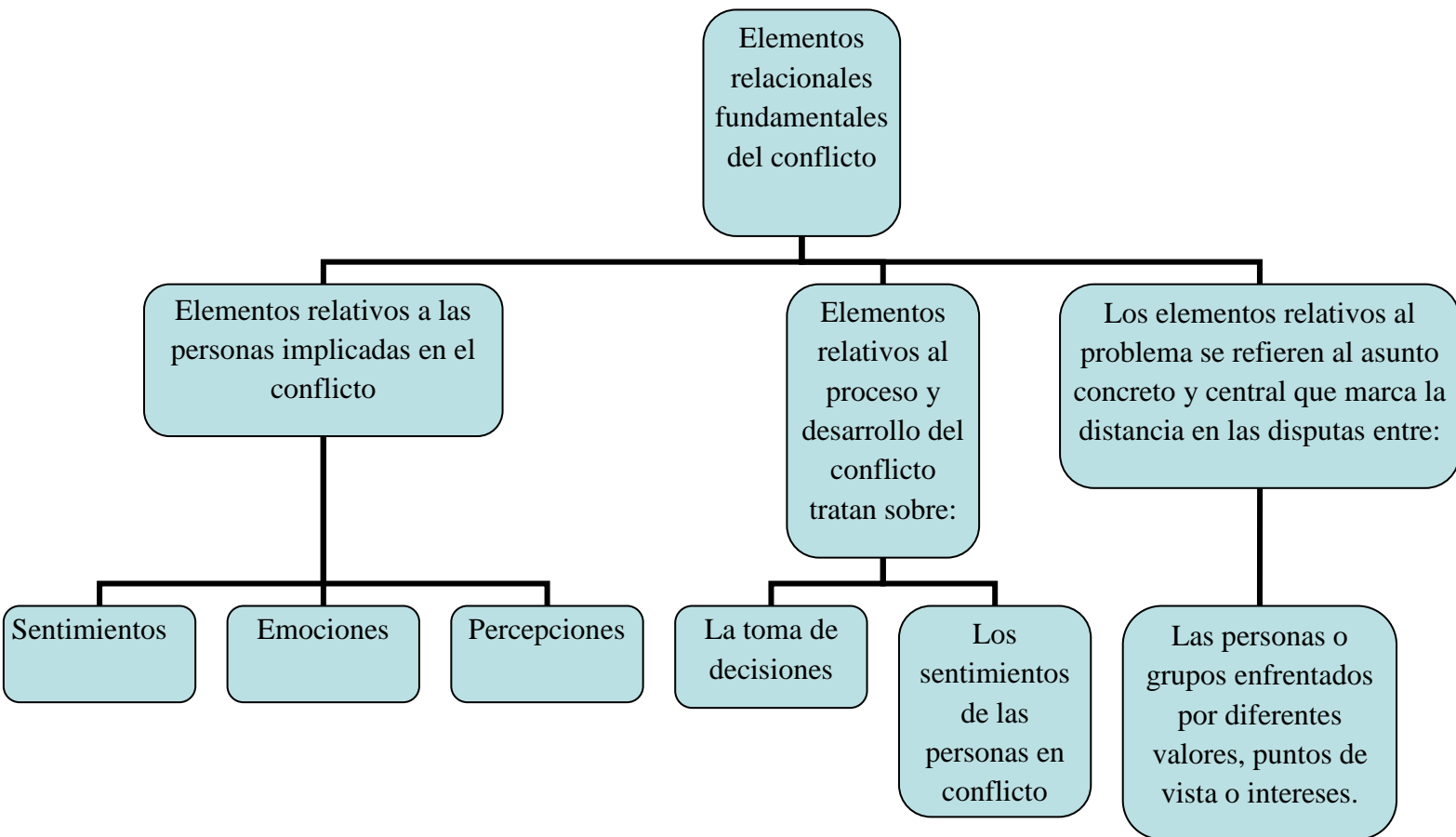


Figura 1: Elementos relacionales del conflicto. (Léderach, 1995)

4.2.2 Tipos de conflicto

Existen tantas tipologías de conflictos como causas del mismo. De entre todas ellas, las más concordantes con la realidad que se encuentra en las aulas son las de Defensor (2000) y Martín, Rodríguez y Marchesi (2003), que definen los siguientes tipos de conflicto:

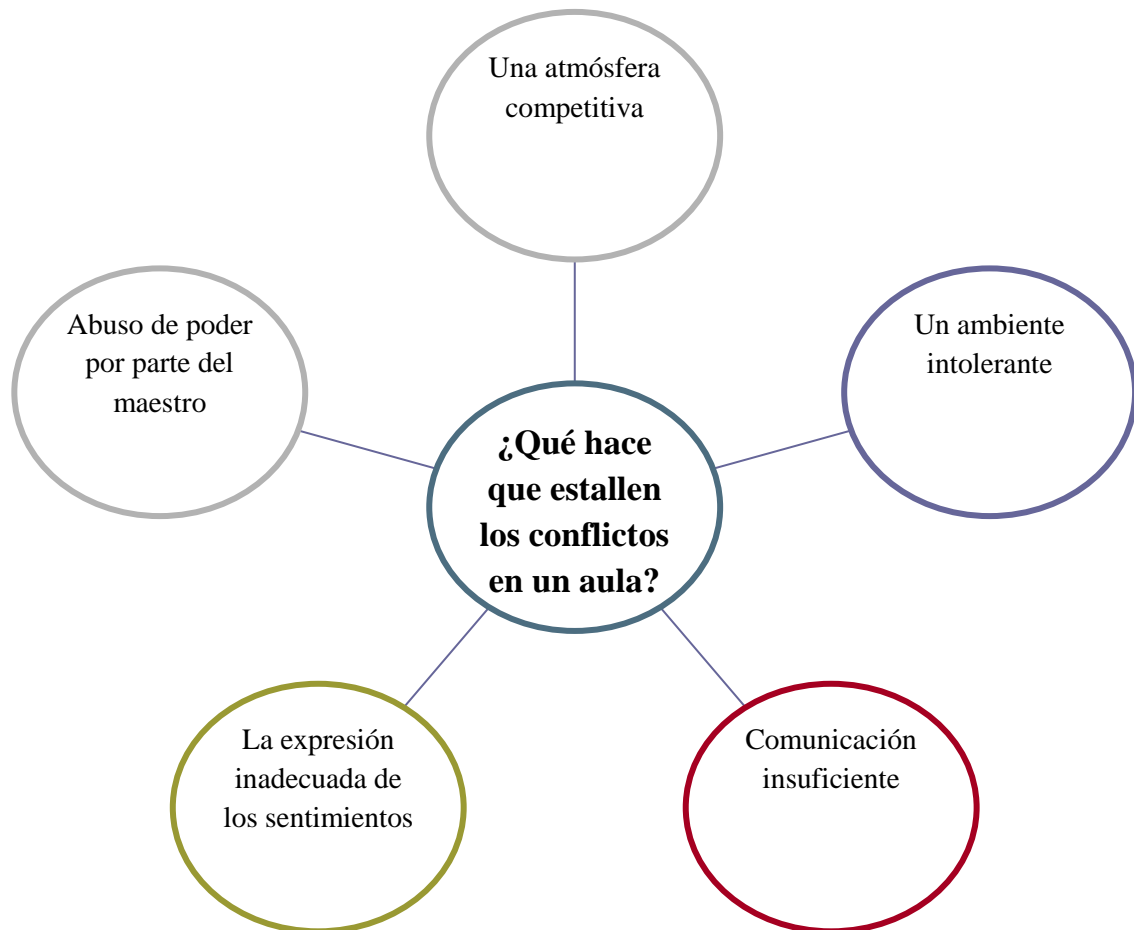
Tabla 5: Tipos de conflicto

Disrupción	Es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en la escuela y el bienestar educativo de los alumnos.
Absentismo	Debido a las malas relaciones entre el alumnado y el profesorado y la pérdida del sentido de la labor escolar.
Agresiones de alumnos al profesorado	A través de faltas de respeto, verbalizaciones agresivas, amenazas, rumores y agresión física, tanto directa como indirecta.
Agresiones del profesorado al alumnado	Lejos de generar un comportamiento pro-social, algunos docentes muestran una conducta totalmente inapropiada e indeseable: ridiculizar en público, insultar, amenazar, agresiones físicas o verbales, etc.
Vandalismo	Es toda conducta antisocial contra el centro escolar.
Maltrato entre iguales por abuso de poder	Se puede definir como un tipo perverso de relación interpersonal que tiene lugar en el seno de un grupo y se caracteriza por comportamientos de intimidación y exclusión dirigidos a otro que se encuentra en una posición de desventaja.

Fuente: (Mateo,2007)

4.2.3 ¿Qué hace que estallen los conflictos en un aula?

Los conflictos en las aulas no pueden solucionarse sin conocer previamente las causas que los provocan. Por ello, es importante analizarlas para poder llegar a solucionarlos de forma ética y pacífica e intentar evitarlos.



Fuente: (J.Kreidler, 1984)

Figura 2: ¿Qué hace que estallen los conflictos en un aula?

4.2.4 ¿Qué cualidades tiene un aula sin conflictos?

Una hipotética e ideal aula sin conflictos debería tener las siguientes cualidades:

(J.Kreidler, 1984)

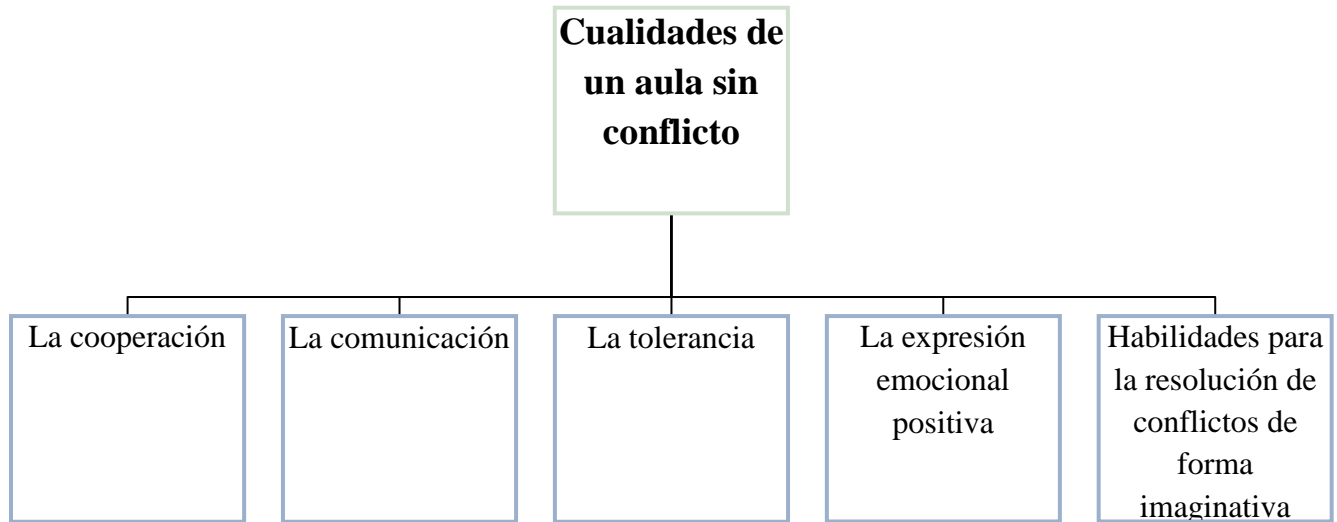


Figura 3: Cualidades de un aula sin conflicto

Fuente: (J.Kreidler, 1984), traducido por: (Gómez & Restrepo Gutierrez).

4.3 La mediación.

Podemos considerar la mediación como una estrategia para prevenir y trabajar de forma constructiva los conflictos que se dan en los centros educativos.

Según expone Kreidler en su libro:

“Cada maestro conoce su aula; conoce a sus estudiantes. La mayoría de prácticas de resolución de conflictos que el maestro intentará llevar a cabo entre los niños será la mediación o arbitraje. Es una manera de ayudarlos a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia” (J.Kreidler, 1984)

4.3.1 Definición de mediación.

Hay cuatro elementos que forman la mediación: el conflicto en sí, los sujetos que forman parte del conflicto, las emociones que influyen en la acción y el mediador.

Para entender la mediación como proceso educativo, hacemos referencia a las aportaciones de diferentes autores para definirla.

(Uranga, 1998)	Es una valiosa herramienta para mejorar la convivencia.
(Torrego, 2003)	La mediación como una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a buscar respuestas a los conflictos de mutuo acuerdo y a mejorar las relaciones.
(Boqué, 2002)	La mediación es voluntaria, confidencial y está basada en el diálogo.
(Boqué, 2002)	La mediación es un proceso de comunicación horizontal a tres bandas donde el mediador crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir puntos de vista, inquietudes, planteamientos y limitaciones con el ánimo de elaborar el conflicto y ponerse de acuerdo con consenso y sin ser coaccionados por ningún tipo de poder.

Fuente: (Tuvilla,2005)

Es además una vía pacífica y equitativa en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo.

4.3.2 Aspectos de la mediación

Entre los resultados más destacados de la mediación podemos destacar los siguientes:

- Crea un ambiente más relajado.
- Favorece el respeto por los demás y valora los sentimientos de otros.

- Favorece actitudes cooperativas en la resolución de conflictos buscando juntos soluciones para todos de forma no violenta.
- Nos enseña a escuchar y a desarrollar la capacidad de diálogo.
- Mejora las relaciones interpersonales.
- Favorece las soluciones autónomas y negociadas a través de la autorregulación.
- Disminuye el número de conflictos y ayuda a resolver las disputas de forma más rápida.

(Arista, 2013)

Como vemos, la mediación nos ayuda a enfocar las relaciones de una forma constructiva. Como proceso de resolución pacífica de conflictos es un camino adecuado para la creación de un ambiente de paz y diálogo en los centros educativos. Es más pedagógica que los métodos de disciplina clásica que son competitivos y jerárquicos.

La mediación escolar es una realidad que proporciona respuestas alternativas a los sistemas tradicionales. No en todas las escuelas de primaria se han implantado programas y proyectos de mediación escolar. Se ha extendido sobre todo en centros de secundaria. Los cambios políticos, filosóficos y sociales la están haciendo cada vez más necesaria.

En el año 2000, Torrego establece que la mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia o cualquier tipo de problema entre miembros de la comunidad educativa.

Para regular la convivencia en los centros es necesaria la figura del mediador, la persona neutral que facilita el proceso de negociación sin juzgar ni dar soluciones a los problemas. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. Buscan satisfacer las necesidades de las partes en disputa.

El mediador debe facilitar las vías de diálogo, no impone soluciones ni opina sobre quien tiene la verdad. Regula el proceso de comunicación y conduce a través de las fases del proceso de mediación, a que las partes en disputa lleguen a una solución en la que todos ganen. (Torrego,2003)

4.3.3 Fases de la mediación

Diferentes autores han estudiado e investigado sobre el proceso de mediación y sus fases.

Destacaremos el proceso de mediación escolar expuesto por (Léderach J. , 1996) “Mediación” que se estructura en 8 etapas: (Tuvilla,2005)

Tabla 6: Fases de la mediación

1. Previos	Preparación del proceso de mediación.
2. Entrada o encuadramiento	Bienvenida y explicación por parte del mediador de qué es y cómo funciona la mediación, los principios y las normas básicas.
3. Explícame	Exploración del conflicto: el pasado. Exposición de cada parte del problema, su interpretación, posición, interés, sentimiento y preocupación. El mediador no juzga ni soluciona, sino que ayuda a que se expresen libremente y escucha activamente.
4. Qué tratamos	Definición de intereses: el presente. Identificar las personas, el proceso y el problema y crear una definición conjunta del problema.
5. Proponemos elementos y arreglamos	Creación de alternativas: el futuro. Generar de forma creativa alternativas de solución a través de la Lluvia de ideas. Evaluar las opciones y seleccionar las más interesantes.
6. Hacia el acuerdo	Encaje de propuestas. Finalización: pactos y compromisos. Acordar y establecer un plan de acción.
7. Cierre o salida	Resultados y modificaciones.
8. Seguimiento	Valorar el cumplimiento de acuerdos y rectificarlo si es necesario.

Fuente: (Tuvilla, 2005)

5. EMOCIÓN, CONFLICTO Y MEDIACIÓN

Una de las situaciones que genera mayor tensión emocional es el tener que enfrentarnos a diferentes conflictos. Tenemos dos formas básicas de afrontar los conflictos:

- a) Actuando de forma racional, partiendo de un análisis para llegar a una toma de decisiones correcta. Para que eso sea así, la situación emocional tiene que ser estable, pues el proceso de resolución de conflictos no puede estar afectado por el estado emocional.
- b) Utilizando técnicas creativas: lluvia de ideas, juegos de palabras, pensamiento lateral. Son herramientas muy útiles para estimular la creatividad y buscar soluciones siempre y cuando el conflicto no provoque emociones excesivamente fuertes.

Las emociones intensas suelen aparecer de forma particular en situaciones de conflicto, como por ejemplo; una frustración personal, la separación de una pareja. Es difícil controlar nuestras emociones ante éstas y otras múltiples situaciones.

Podemos encontrar conductas impulsivas y conductas reiterativas, ambas actitudes de anticipación y reiteración son la base de los conflictos interpersonales y solo encuentran explicación de forma inconsciente desde las emociones.

La respuesta emocional que damos ante diferentes situaciones de conflicto va a provocar otra respuesta emocional en los demás. Lo cual puede aumentar el conflicto o reiterarlo. La conducta emocional se puede cambiar. Todos tenemos preocupaciones y conflictos internos que generan distintas emociones, pero podemos mover nuestras inquietudes cambiando el objeto al que se dirigen, ya sea nuestro miedo, nuestra rabia, nuestra culpa, etc.

Hay que conocer el origen del conflicto y las causas que lo provocan, y saber aplicar las técnicas necesarias que nos permitan aceptar al otro y a uno mismo. Para educar en el conflicto, hay que partir de la realidad que vivimos en las aulas, para superarlo, para evitarlo, para aceptarlo. Hay que conocer sus orígenes y sus causas, y saber aplicar diferentes técnicas que permitan aceptar al otro y a uno mismo.

La empatía es una buena forma de comprender a los demás de forma efectiva y es imprescindible tenerla en cuenta a la hora de valorar las emociones y los conflictos. (Redorta, 2006)

En la escuela, los docentes van tomando cada vez más conciencia de la importancia de educar las emociones, ya que es un requisito fundamental para los procesos de mediación y resolución de conflictos, porque la educación emocional está implicada en una correcta gestión de las emociones presentes en toda interacción educativa y social. Las emociones facilitan u obstaculizan las relaciones entre los seres humanos. Su educación facilita la adaptación socio-escolar de los niños y crea un ambiente positivo en la escuela previniendo los conflictos. Como forma de prevención es necesaria y todo programa educativo dirigido a mejorar la convivencia y usar la mediación como estrategia de intervención educativa tendría que incluir una formación del profesorado en educación emocional y resolución de conflictos. Es una oportunidad para el desarrollo integral de las personas y poner en práctica nuestras habilidades socio-emocionales: empatía, diálogo, escucha, flexibilidad, compromiso... Ayudaría a mejorar la calidad de la educación, favorecería las relaciones interpersonales y la toma de decisiones responsables a la hora de resolver conflictos. (Arista, 2013)

La sociedad actual se está dando cuenta de que hay que dar otro enfoque a la educación, ante todo estamos formando personas y la educación emocional es tanto o más importante que la educación que conocemos actualmente, basada mayoritariamente en contenidos académicos. Hay que fomentar la educación en valores, crear una cultura de convivencia en la que prevalezca el diálogo, la comunicación, el respeto, la tolerancia y dar la oportunidad de desarrollar las habilidades socio-emocionales para prevenir los conflictos cada vez más frecuentes en nuestra sociedad actual.

6.LEGISLACIÓN EDUCATIVA ESPAÑOLA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Vamos a hacer referencia a la legislación educativa española relacionada con la resolución de conflictos y la convivencia en las aulas y la evolución que ha habido desde la ley de 1970 hasta la actual LOMCE.

La ley 14/1970 reformó todo el sistema educativo desde la educación preescolar hasta la universitaria. Como fines de la educación en todos sus niveles, en el artículo primero punto uno del título preliminar se hace referencia a la formación humana integral, al desarrollo armónico de la personalidad y la preparación para el ejercicio responsable de la libertad; la integración y promoción social y el fomento del espíritu de convivencia.

Tras la constitución de 1978 hay un cambio claro en el sistema educativo. Se hace alusión a la convivencia escolar, aunque no se usan todavía los términos mediación ni resolución de conflictos. Es en 1985 con la LODE y con la LOGSE en 1990 y especialmente con la LOE en 2006 y la LOMCE en 2013 donde se ve una mayor preocupación por los valores, la formación de la personalidad a nivel social, afectivo, emocional.

La ley orgánica del derecho a la educación (LODE) 8/1985 hace referencia a las normas de convivencia en el punto b del artículo segundo del título preliminar y en el punto c hace alusión a *“la formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos”*

Estos puntos son modificados en la ley orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género y el artículo segundo hace también alusión a la resolución de conflictos, punto g, *“entre los fines de la actividad educativa se encuentra la formación para la paz, la cooperación y solidaridad entre los pueblos y para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos y no violencia de todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social”*

La ley 27/2005 de 30 de noviembre de fomento de la educación y cultura de la paz en el artículo 2 punto 7: *“Promover la formación especializada de hombres y mujeres en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación”*.

En el punto 8 hace también alusión a la resolución de conflictos: *”Promover las tareas de construcción de la paz en áreas de conflicto con la participación de personal especializado.”*

La ley orgánica 2/2006 LOE ya hace referencia más notable a la prevención de conflictos y su resolución de forma pacífica en el Título Preliminar capítulo I, artículo 1, punto k) *La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.*

También en el capítulo 2 art 17 del Título I *“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”.*

La Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre LOMCE hace algunas modificaciones con respecto a la LOE.

a) En el artículo 1 del Título Preliminar amplía el párrafo k haciendo alusión al acoso escolar.

b) Modifica el apartado 2 del artículo 16 de la LOE :

La finalidad de la educación primaria es **proporcionar a todos los niños y niñas una educación que permita afianzar su desarrollo personal y su propio bienestar**, adquirir las habilidades culturales básicas relativas a la expresión y comprensión oral, a la lectura, a la escritura y al cálculo, así como desarrollar las habilidades sociales, los hábitos de trabajo y estudio, el sentido artístico, la creatividad y la afectividad.

Completándolo así en la LOMCE:

La finalidad de la Educación Primaria es facilitar a los alumnos y alumnas los aprendizajes de la expresión y comprensión oral, la lectura, la escritura, el cálculo, la adquisición de nociones básicas de la cultura, y **el hábito de convivencia** así como los de estudio y trabajo, el sentido artístico, la creatividad y la afectividad, con el fin de **garantizar una formación integral que contribuya al pleno desarrollo de la personalidad** de los alumnos y alumnas y

de prepararlos para cursar con aprovechamiento la Educación Secundaria Obligatoria.

- c) En capítulo III art 6 bis en cuanto a la distribución de competencias en el punto 2 nos dice: las asignaturas se agruparan en tres bloques, de asignaturas troncales, de asignaturas específicas (en este bloque estaría la educación en valores) y de asignaturas de libre configuración autonómica. En este tercer bloque Canarias ha sido la primera comunidad que formará a sus alumnos de primaria en educación emocional y creatividad.

Así lo explica la prensa textualmente:

“Se trata de un programa educativo en el que por vez primera dentro del horario escolar se ofrece a los alumnos las herramientas necesarias para comprender su mundo emocional y para generar proyectos emprendedores. De esta forma, asegura el profesor de la ULL, los alumnos serán capaces de identificar y regular sus emociones para no someterse a sentimientos negativos como el miedo, la culpa o la vergüenza. Al mismo tiempo, se les formará en aspectos relacionados con la creatividad vital”. (ABC, 2014)

El currículo de la Educación Primaria en la Comunidad de Castilla y León entre las áreas de libre configuración da opción, entre otras, al área de Autonomía personal.

Entiendo que la LOMCE al introducir el bloque de asignaturas de libre configuración autonómica da pie a que las distintas comunidades autónomas puedan impartir las asignaturas que consideren más adecuadas a sus alumnos. Podría darse educación en valores a todo el alumnado, no solamente a los grupos que no cursen religión.

La comunidad Canaria es un claro ejemplo a seguir.

- d)El art 10 Capítulo III del RD 126/2014, de 28 de febrero entro de los elementos transversales fomenta la educación que sensibilice a la inclusión de las personas con discapacidad,la igualdad entre hombres y mujeres,la prevención de la violencia de género,la resolución pacífica de conflictos,la paz,el rechazo a la violencia...

e) ORDEN EDU/519/2014 entre los objetivos de la educación primaria en el artículo 4 punto c, se pretende desarrollar las capacidades y habilidades para la resolución pacífica de conflictos.

De acuerdo a la comparación entre las dos leyes que se realiza en (Bisquerra, 2013) la principal diferencia que se aprecian entre la LOE y la LOMCE es que mientras para la LOE la educación busca potenciar “tanto el bienestar individual como el colectivo” (p.2), para la LOMCE la educación es “el motor que promueve la competitividad de la economía” (p.3). Por tanto, podemos ver dos enfoques claramente diferentes en cuanto al objetivo finalista de la educación. Para la LOE el objetivo es desarrollar la personalidad del individuo y sus potencialidades, mientras que para la LOMCE el objetivo es conseguir que el individuo adquiera los potenciales que le permitan afrontar lo mejor posible su incorporación a un futuro mercado laboral, sin entrar en la potenciación de sus cualidades individuales y su personalidad propia,

En el fondo está el dilema de educar para integrar en el sistema productivo (competitivo) y solamente esto, o si hay que educar para el desarrollo integral que permita la construcción del bienestar, lógicamente con la participación de todas las personas al bien común a través del desarrollo profesional. (Bisquerra, 2013)

7. PARTE PRÁCTICA

Para prevenir la conflictividad escolar, lo ideal es poner medidas para trabajar con los alumnos. En el siguiente apartado del trabajo mostraremos programas para la intervención que nos pueden servir para dotar tanto a alumnos/as, profesores/as y a la familia de estrategias y herramientas para mejorar la búsqueda de soluciones para la resolución de conflictos como una mejora del clima socioafectivo tanto a nivel escolar como familiar.

La parte práctica recoge información del plan de convivencia que se ha llevado a cabo en el centro de educación primaria donde trabajo. Un Centro Rural Agrupado (C.R.A) formado por 4 pueblos donde el número de alumnos por clase es muy reducido. La mayoría son estudiantes procedentes de otras culturas mayoritariamente marroquí y sudamericana. Las familias apenas tienen tiempo para dedicar a los niños y no están acostumbrados al cumplimiento de normas.

7.1 Introducción.

La **educación en la convivencia** es un objetivo fundamental del proceso educativo. Aprender a respetar, a tener actitudes positivas, a creer en el consenso debe ser una prioridad para toda la comunidad escolar. Educar la convivencia mejora el rendimiento académico y sobre todo prepara a los alumnos para llevar una vida social adulta satisfactoria y autónoma. Esta necesidad queda recogida en los principios y fines educativos establecidos en la LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación para poder basar la educación en una educación en valores. La convivencia, la tolerancia y la participación deben ser parte del aprendizaje. (LOE).

Además la adquisición de valores democráticos, la atención a la diversidad, el respeto, la resolución pacífica de conflictos, la adquisición de hábitos y pautas de convivencia, de habilidades de relación social ... son objetivos que se recogen a lo largo de los diferentes currículos de Educación infantil y Educación Primaria de nuestra Comunidad Autónoma de Castilla y León y están directamente relacionados con la adquisición de

las competencias de comunicación lingüística, competencia social y ciudadana y con la autonomía e iniciativa personal.

Pero enseñar a convivir no es sólo tarea de los profesores, es una labor de toda la comunidad educativa y de la sociedad por lo que consideramos que todos debemos asumir la responsabilidad de mejorar la convivencia, dando gran importancia a la colaboración entre la escuela, la familia y el entorno e incrementando la presencia y la participación de los padres y otras instituciones, puesto que el ambiente de convivencia en un centro educativo no puede ser fruto de la casualidad.

7.2 Plan de convivencia. Objetivos.

- La elaboración del Plan de Convivencia es el resultado de un consenso e implicación de todos los sectores que formamos la Comunidad Educativa (profesorado, familias y alumnado) para el fomento de una buena convivencia en el centro.
- El plan de convivencia no debe tomarse sólo como aspecto organizativo, busca definir las acciones educativas que se van a realizar en los centros
- Se realizarán actividades diarias con los alumnos para mantener y fomentar el respeto entre todos los alumnos y actividades específicas, semana de la paz, excursiones.
- La convivencia será un fin educativo a trabajar, no sólo una mera aplicación de medidas disciplinarias. Para conseguir una buena convivencia en el centro es necesario potenciar conductas y habilidades de comunicación y relación social, basadas en respeto y tolerancia.
- Objetivo primordial de cada día en las aulas, tener buenas relaciones y coordinación entre los miembros que forman el equipo docente y unas adecuadas relaciones familia-escuela, la puesta en práctica de técnicas y estrategias de paz y convivencia.

- Los conflictos que se generan en el centro deben servir para aprendizaje de todos, tratando de solucionarlos de forma pacífica y dialogada, buscando el consenso y la armonía en las relaciones entre personas a través de un **mediador**.
- Es muy importante realizar un programa de prevención de conflictos (normas del centro y de aula), para llevarlo a cabo antes de que se produzcan los mismos. En previsión de una situación de riesgo este programa favorecerá la comprensión y el diálogo y podrá evitar que se produzcan situaciones de indisciplina.

7.3 Estrategias y técnicas.

Consideramos que los problemas de convivencia son situaciones o hechos en los que las necesidades del grupo o de la autoridad están en conflicto con las necesidades del individuo que forma parte del grupo. El individuo satisface sus necesidades pero impide a su vez al grupo poder cumplir las suyas presentándose el conflicto. Es necesario pues establecer un clima en las que las necesidades del individuo, grupo y profesor se puedan satisfacer con un mínimo de conflicto. Por este motivo expongo las **estrategias y técnicas** que hemos utilizado durante este **curso escolar 2014-2015** para mejorar la convivencia dentro de las aulas y en el recreo que es donde se dan más conflictos:

- **De la disciplina a la convivencia y la prevención de los conflictos:** La disciplina tradicionalmente ha estado ligada a modelos autoritarios, paradigmas educativos tecnológicos y modelos psicológicos conductistas, que la consideraban como un fin en sí misma cuyo objetivo era mantener el orden y el control dentro del aula. Pero en la actualidad, el concepto de disciplina refleja un proceso encaminado a mejorar la convivencia entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, debe favorecer cambios cognitivos, emocionales y conductuales en la dirección de los objetivos educativos y estimular la capacidad de adopción de perspectivas. Siempre hemos considerado la importancia de la disciplina para tener una buena relación con nuestros alumnos.
En este curso también hemos trabajado las normas del colegio de una forma general y además, su profesor en cada clase, sus normas más específicas para sus

alumnos desde infantil hasta 6° de primaria, dejando claro que el profesor es el que lleva al grupo de una forma democrática, dialogante, haciendo participe a los alumnos en sus aprendizajes y con mutuo respeto entre todos.

Una vez realizadas las normas de convivencia para el aula, se fueron leyendo en voz alta y los alumnos realizaron un mural, que colgaron en clase, con la firma de cada uno de ellos aceptándolas.

- **Crear ambientes positivos de aprendizaje y convivencia en un contexto de democracia participativa:** todos los profesores del centro hemos reflexionado y organizado un adecuado clima social en el aula, ya que disminuye las conductas agresivas y violentas que pueden influir negativamente en la vida del aula y del centro. En nuestro C.R.A siempre realizamos multitud de actividades grupales ya sea de grupo-clase, de localidad, de todas las localidades, etc.
- **Establecer un clima motivacional orientado a estimular la autonomía y responsabilidad de los alumnos:** la motivación de nuestros alumnos y alumnas es el primer elemento a considerar en la creación de ambientes positivos de aprendizaje y convivencia. El conocimiento de la motivación que determina cualquier conducta humana, es el primer eslabón para modificar, mejorar e incluso manipular dicha conducta. Ya desde la etapa de educación infantil se pretende que los alumno sea lo más autónomos posible en la medida de sus posibilidades, acciones que refuerzan su personalidad y su autoestima.
- **Incrementar el tiempo dedicado al aprendizaje cooperativo:** a través de aplicaciones de programas de enseñanza cooperativa se produce un incremento de las conductas prosociales en los alumnos, lo que contribuye a un mejor clima escolar. Por esta razón, hemos intentando incrementar el tiempo de aprendizaje cooperativo utilizando también el Aula Virtual, el Wiki-cuento, creación de blogs, participación de los alumnos en las noticias del periódico digital... superando la tendencia a proponer situaciones competitivas o individuales.
- **Estimular la regulación de conflictos mediante vías pacíficas:** nos propone diferentes actuaciones para abordar el conflicto desde el diálogo, la reflexión y

la negociación, alcanzando acuerdos que satisfagan a todas las partes implicadas:

1. Identificar y definir el problema en su conjunto.
2. Determinar posibles soluciones.
3. Evaluar las posibles consecuencias y elegir la mejor situación para todos.
4. Actuar y aplicar el plan de acción.
5. Aprender de la experiencia.

En definitiva, estas y otras propuestas deben ir encaminadas a conseguir una mejora de la convivencia en las clases, garantizando de esta manera la creación de procesos de aula donde impere la participación activa, el respeto y la confianza entre los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Dependiendo del tipo de situación, se plantea que los niños intenten solucionar por sí mismos el conflicto y si no fuera posible con ayuda e intervención del profesor (mediador), pero siempre otorgando importancia y motivando a los alumnos a ser ellos mismos los que intenten solucionar sus conflictos y que sean responsables de sus consecuencias y de sus acciones.

7.4 Metodología.

Consideramos la perspectiva globalizadora como la más adecuada para los principios metodológicos que guían nuestra intervención dando un carácter interdisciplinar al plan, integrando las distintas experiencias y aprendizajes del alumnado en las diferentes situaciones de los procesos de enseñanza. Para ello proponemos:

- Creación de un **clima** en las aulas y en el Centro, que favorezca el respeto y la convivencia. Un ambiente en el que los alumnos se sientan seguros y posibilite las interacciones entre iguales y los miembros de la Comunidad Educativa.
- El papel activo del alumnado en todo el proceso de desarrollo del Plan de Convivencia.
- Fomentar el **trabajo cooperativo**, el **intercambio comunicativo** a través de diferentes metodologías y actuaciones específicas.

- **Fomentar técnicas y estrategias que favorezcan las relaciones sociales, comunicativas y la empatía entre los alumnos** a través de actividades que fomenten la convivencia, la integración y la participación de los alumnos en la vida del centro y del entorno: juegos cooperativos, trabajo en equipo, dramatizaciones, fiestas, actividades culturales y extraescolares, actividades de acogida...
- Desarrollo de la **creatividad** de nuestros alumnos como estrategia básica para crear formas de pensamientos más abiertos, más flexibles, y en definitiva, más tolerantes.
- **Identificación** de cada tutor (mediador) con los **problemas** específicos de convivencia existentes en el aula, para posteriormente **analizar** las causas, consecuencias, y **desarrollar habilidades personales** para prevenir y resolver el conflicto de forma pacífica. Es necesario cuidar el clima afectivo que hay en el centro educativo y en las aulas para conseguir un adecuado aprendizaje y favorecer el desarrollo integral del alumnado
- **Proporcionar** la utilización de **materiales diversos** que favorezcan el descubrimiento, la reflexión, la observación, la simbolización y la representación.
- Desarrollo de situaciones sociales diversas que favorezcan la **participación**, la **colaboración** y la **relación de las familias** en el Centro. Reuniones de padres, entrevistas individuales para dar pautas y orientaciones para trabajar en casa.

Personalmente, en las situaciones de conflictos sucedidas en mi aula, he intentado solucionar el conflicto ateniéndome a los siguientes pasos:

1. En primer lugar, comento a los niños que cada uno de ellos tendrá la oportunidad de contar su versión de la historia sin interrupción.
2. A medida de que cada niño habla, hago que primero diga cuál era el problema y luego lo que pasó durante el conflicto.

3. Si el problema todavía existe, intento ayudar a los alumnos implicados a desarrollar algunas soluciones posibles y a escoger una para llevar a cabo. A través del diálogo.
4. Si el problema ya no existe, les pregunto si había maneras más eficaces de resolver el problema que la que escogieron en un primer momento.

7.5 Actividades realizadas.

Las actividades propuestas se desarrollarán a lo largo del curso en las diferentes etapas, ciclos y niveles. Destacar que todas estas actividades previamente planificadas y consensuadas por la comunidad educativa se han ido plasmado en la **plataforma del portal de educación** en el apartado de convivencia de nuestro C.R.A.

7.6 Profesorado implicado y actuación de la comisión de convivencia.

La Comisión de convivencia se crea dentro del consejo escolar según la normativa vigente, del cual depende. Será quien informe el plan de convivencia para su aprobación posterior por el consejo.

Las funciones de la Comisión de convivencia son las siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> • Canalizar las iniciativas de todos los sectores de la comunidad educativa representados en el Consejo Escolar para mejorar la convivencia, el respeto mutuo y la tolerancia en los centros.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el Plan de convivencia escolar y desarrollar iniciativas que favorezcan la integración de todos los alumnos.
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Consejo Escolar las medidas que considere oportunas para mejorar la convivencia en el centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Dar cuenta al pleno del Consejo Escolar, al menos dos veces a lo largo del curso, de las actuaciones realizadas y resultados obtenidos.
<ul style="list-style-type: none"> • Cualesquiera otras que puedan serle atribuidas por el Consejo Escolar, relativas al conocimiento de la resolución de conflictos.

8. ACTIVIDADES

Esta propuesta es un programa de actuación para integrar en el aula el aprendizaje de las habilidades sociales y de resolución de conflictos como una parte de la educación emocional para que los alumnos aprendan a desarrollar las estrategias necesarias para enfrentarse a las distintas situaciones que puedan encontrar.

8.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AULA

En este apartado presentamos algunas de las actividades que se realizaron en el aula con alumnos de 3º a 6º de primaria.

Diremos que pretendemos conseguir, haremos una pequeña descripción de su desarrollo, la temporalización, metodología e instrumentos de evaluación que emplearemos para evaluarlas.

1. **¡Tenemos un conflicto!**

Hemos trabajado que hay diferentes tipos de conflictos y diferentes formas de actuar ante ellos que pueden depender de los diferentes puntos de vista de los alumnos.

Tiempo estimado: 3 sesiones de 45 minutos

1.1 “Somos periodistas”

En parejas, pedimos a los niños que relaten un conflicto que haya surgido en algún momento dado.

Ambos hacen una redacción y proponen una serie de estrategias para resolverlo.

PUESTA EN COMÚN: Cada pareja relata su conflicto y proponen sus soluciones y se pregunta al resto si tienen alguna solución más.

1.2 “Adivina, adivinanza”

El profesor presenta una serie de conflictos y los niños tendrán que identificarlos.

Elaborarán la siguiente tabla, luego se elegirán cinco y se colgarán en la pared.

TIPO DE CONFLICTO	
EJEMPLOS	
VENTAJAS	INCONVENIENTES

PUESTA EN COMÚN

Después de colocar las tablas en la pared los niños que hayan tenido algún tipo de esos conflictos se colocarán debajo y explicarán su situación.

2. Un grupo es algo más que la suma de sus miembros

Con estas actividades fomentamos las relaciones interpersonales del grupo.

Metodología para esta actividad:

Sabemos que vivir en grupo no es una tarea fácil, que todos tenemos que poner nuestro granito de arena. Algunos valores son muy importantes como la tolerancia, el respeto, la justicia, el compañerismo...

2.1 Palabras creativas

Realiza un acróstico vertical sobre lo que para ti significa la palabra “grupo”. Una vez realizado de forma individual se pone en común, se analizan las diferentes perspectivas y se elabora uno de todo el grupo.

Ejemplo:

G	grupo
R	reunión
U	unión
P	participación
O	organización

2.2 “Somos inventores”

Cada niño tiene que inventar una frase con la palabra amistad y escribirla en una cartulina

2.3 “Yo, nosotros”

Transforma las claves: yo soy, yo estoy, yo quiero, yo aprendo. Y alguna más que se te ocurra en **nosotros**.

2.4 “Exploradores de respuestas”

Buscamos entre todas las respuestas positivas para las siguientes conductas:

- No me gusta hacer deporte: Es un “rollazo”.
- Hoy sólo jugamos a la consola que es lo que más mola.
- Si juego a luchas y hago daño al compañero disfruto.
- A mis padres no les hago ni caso.
- No colaboro con las tareas de casa.
- Tengo examen pero paso de estudiar.
- Como todas las chucherías que quiero.
- Si veo a una persona mayor que necesita ayuda, paso corriendo.
- Insulto a mis compañeros.
- No controlo mi mal genio.

2.5 “Buscadores de amigos”

¿Cuáles son las estrategias para hacer un grupo de amigos?

Leer con atención y hacemos una puesta en común.

Expresa con sinceridad lo que opinas de tus amigos.

¿Sabes escuchar a los compañeros, amigos, padres...?

Pregunta a tus amigos qué es lo que más les gusta.

No interrumpas, escucha y opina.

No te muestres irónico con los demás y presentes sus defectos.

Una sonrisa, un buen gesto... ¡Valen un montón!

Confía en los demás y entrega lo mejor que tienes.

Hablo en voz baja y no grito cuando me enfado.

2.6 “¿Cómo nos sentimos?”

Expresa con una palabra, una emoción... cada una de las estrategias anteriormente citadas.

Fíjate en el primer ejemplo y atribúyete una palabra relacionada con las emociones.

Ejemplo: 1. Sinceridad

3. “Buzón de sugerencias”

Con esta actividad pretendemos expresar emociones libremente utilizando un lenguaje respetuoso. Afianzar las habilidades sociales del alumno como pedir perdón y dar las gracias para crear un clima afectivo y de respeto en el aula.

Tiempo estimado: Una sesión de 45 minutos cada quince días durante todo el curso escolar.

Metodología: Los alumnos dirigidos por su profesor y al inicio del curso elaborarán un buzón de sugerencias para el aula con una caja de cartón, papel charol, rotuladores y pinturas.

Se colocará en un lugar visible del aula y se les animará a que introduzcan las cartas dirigidas a sus compañeros con un lenguaje correcto y respetuoso.

Cada quince días se abrirá este buzón y voluntariamente los niños que deseen leer su carta en voz alta podrán hacerlo para iniciar a continuación un diálogo pacífico que nos ayude a resolver los conflictos que se den en el aula.

Estas cartas empezaron siendo solicitudes de perdón o reproche entre los distintos alumnos. Pero con el uso sistemático del buzón el contenido de los mensajes llegó a ser una muestra de agradecimientos o una manifestación positiva de sus emociones. Mejorando las relaciones interpersonales en el aula.



Figura 4: Buzón de sugerencias

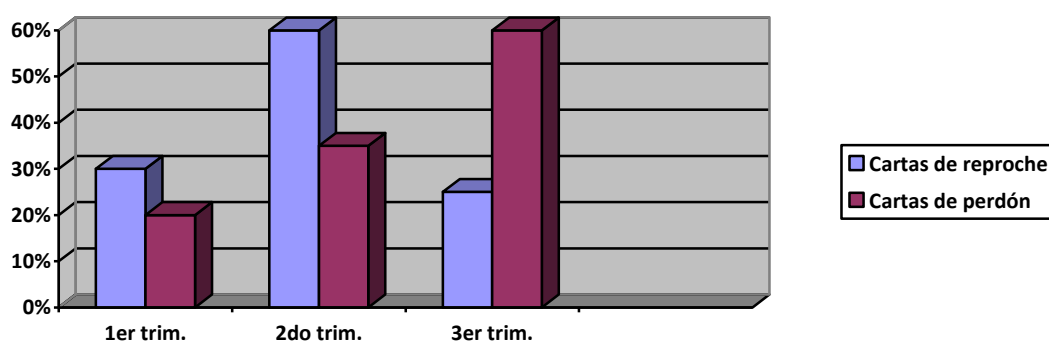


Gráfico 1: Evolución de la actividad durante el curso

METODOLOGIA

Se ha utilizado un enfoque teórico-práctico para abordar estas actividades.

Poniendo en práctica los siguientes principios metodológicos, que tienen como finalidad posibilitar el aprendizaje constructivo y significativo:

Enseñanza activa y participativa: Aprendizaje basado en la implicación personal del alumnado en el propio proceso formativo, intercambio grupal, participación crítica y constructiva, iniciativa y creatividad.

Aprovechamiento del grupo como recurso didáctico: partir de la experiencia del grupo y aprovecharlo y potenciarlo como fuente de motivación y aprendizaje, promover

la comunicación y la interacción, fomentar el trabajo en equipo y el desarrollo de las estrategias cooperativas.

Flexible: oportunidad de ajustar un plan personal de intereses y objetivos.

Responsabilidad y compromiso por parte del alumno/a: exigencia en el trabajo individual y en los debates.

Reflexión continua sobre la acción: aprendizaje inductivo- deductivo, análisis del sentido y significado de todo lo que se hace, clarificación de los objetivos, diálogo y puesta en común.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación hemos utilizado los siguientes instrumentos:

Observación sistemática: Observar a los alumnos y alumnas, a fin de comprobar si las actividades se adaptan a sus posibilidades, si son de su interés, si aprenden lo previsto, etc. Este instrumento me permite de acuerdo a unas características observables comprobar el grado de desarrollo de las capacidades recogidas.

Ficha de observación: nos permite, sobre la base de unas acciones o características observables, comprobar el grado de desarrollo de las capacidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de la presente unidad. (Ver anexo I)

Debate de inicio para detección de ideas previas: me permite recoger los conocimientos previos de mis alumnos y alumnas ya que es el lugar más adecuado para que éstos aporten sus opiniones y sugerencias en un plano de igualdad con respecto a todas las personas que comparten el aula, he de comprobar el grado de eficacia, de decisión y de compromiso que la asamblea tiene en el grupo y en cada individuo recogiendo las ideas previas sobre los materiales y su diversidad en el entorno natural, así como la puesta en común de las experiencias.

Mesa redonda final: En este momento, también contemplado como una actividad, podremos conocer sus intereses, lo que han aprendido, las actividades que más les han gustado, y todo aquello que nos permita mejorar nuestra labor. Al final del desarrollo de la unidad didáctica voy a hacer las mismas preguntas que el debate de inicio de detección de ideas previas y me servirá para observar la evolución.

El diario del profesor o profesora, donde recojo todo el proceso de desarrollo de la unidad desde la detección de ideas previas al principio, hasta la asamblea de valoración final.

Trabajos y actividades del alumnado: se tratará de valorar y analizar los rasgos más significativos de las producciones de mis alumnos y alumnas contando con la valoración que éstos tienen de sus producciones. Se hará un seguimiento continuo de las actividades realizadas durante esta unidad didáctica. Dibujos, fichas...

Exposiciones en clase: sobre los trabajos propuestos.

Debates y puestas en común: se valorará la participación y aportaciones realizadas para ver la evolución que ha habido durante el curso.

Cuestionario del alumno: Daremos un cuestionario al alumno para que reflexionen sobre el conflicto ocurrido. Se valorarán las respuestas para ver la evolución de su comportamiento. (Ver anexo II).

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Con este programa de actividades para la resolución de conflictos que hemos trabajado en clase con los alumnos hemos mejorado el clima del aula, las relaciones interpersonales y hemos generado un ambiente de convivencia y paz necesario para influir de forma positiva en otros aspectos escolares.

Mediante la observación del niño, valorando su participación, sus respuestas, su comportamiento, su actitud, su relación con los demás hemos visto una evolución muy positiva de los resultados desde el comienzo del curso hasta el final. A través de la ficha de observación y del cuestionario del alumno hemos ido registrando los aspectos más significativos de esta evolución.

La función del profesor como mediador ha sido vital para mejorar las relaciones sociales.

Introducir programas de resolución de conflictos en los centros escolares es una necesidad para mejorar posibles conflictos posteriores en la sociedad puesto que dotamos a los alumnos de habilidades para conseguir resolver sus conflictos de forma positiva.

8.2 PROPUESTA DE ACTIVIDADES.

(Gómez & Restrepo Gutierrez) basado en (J.Kreidler, 1984)

A continuación hacemos una propuesta de actividades que no se han llevado a cabo en el aula y que consideramos necesarias para seguir trabajando con los alumnos la resolución de conflictos y las emociones.

1. ACTIVIDADES PARA IDENTIFICAR LOS SENTIMIENTOS.

Estas actividades están diseñadas para ayudar a los niños a aumentar su vocabulario relacionado con los sentimientos; a entender mejor sus causas y, quizás aún más importante, a identificar cómo se sienten las demás personas. Estas son principalmente cortas y sencillas, de modo que puedan realizarse fácilmente en una sesión.

1.1 MÍMICA

CURSOS: De 1° a 4°.

MATERIALES: Quince o veinte tarjetas con una emoción escrita en cada una.

METODOLOGÍA: Esta actividad produce un buen cambio de ritmo. Es una manera de hacer que los niños se levantan y se muevan después de que han estado sentados por un tiempo.

1. Un alumno coge una tarjeta y lee la emoción escrita. Los otros niños deben reaccionar con sus caras y cuerpos ante tal sentimiento.

2. De manera alternativa, un alumno coge una tarjeta y la representa sin mostrársela al grupo. El grupo debe intentar adivinar la emoción escrita en la tarjeta.

PUESTA EN COMÚN O ASAMBLEA:

¿Qué dice el lenguaje corporal sobre cómo se siente una persona?

¿Pueden las personas decir una cosa con su cuerpo y otra con sus palabras?

¿Cómo se usaría el lenguaje corporal en los conflictos?

1.2 CUADERNILLO DE EMOCIONES

CURSOS: 1º, 2º y 3º.

MATERIALES: Revistas, papel, lápices o marcadores, cartulinas, lana.

METODOLOGÍA: Escribimos en hojas de papel nombres de diferentes emociones.

Harán un dibujo que represente esa emoción.

Durante la actividad los niños irán hablando de lo que les sugiere esa emoción, qué situaciones la provocan y cómo se sienten.

También pueden buscar diferencias más sutiles entre las emociones que han escrito para comparar cuales son positivas y cuales negativas.

Se harán dos cuadernillos con las fichas de los niños en uno estarán las emociones positivas y en otro las emociones negativas.

PUESTA EN COMÚN O ASAMBLEA.

¿Qué hace que las personas sientan?

¿Te has sentido alguna vez de esa manera?

¿Qué hiciste sobre ese sentimiento?

2. ACTIVIDADES PARA EXPRESAR LAS EMOCIONES POSITIVAMENTE.

El énfasis en estas actividades se centra claramente en lo que podría llamarse las “expresiones negativas” (del enojo y la frustración) debido a que éstas son las más comunes en los conflictos. Es importante recompensar las expresiones positivas de estas emociones cuando se expresan.

2.1 ENCONTRAR LO POSITIVO

CURSOS: 1º a 6º

MATERIALES: Pizarra digital, rotuladores.

TEMPORALIZACIÓN: 2 sesiones de 45 minutos.

METODOLOGÍA:

1. Explicamos como a menudo, aunque podamos sentirnos enfadados, agresivos o con frustración en una situación, también tenemos sentimientos positivos en relación con ésta.
2. Pedimos voluntarios para describir situaciones que provocan emociones negativas. Hacemos un cuadro en la pizarra con el siguiente formato:

Sentimiento Negativo	Situación	Sentimiento Positivo
Engañado	Hacemos trampas con los compañeros en los juegos de mesa	Orgullo de ser honesto
Insultado	Nos dicen apodos en el patio de recreo.	Sentirse grande - no responder con otros apodos
Molesto	Jugar al fútbol con malos jugadores, podemos perder el partido.	Sentirse grande, no enojarse; jugar porque es divertido y vale la pena

PUESTA EN COMÚN O ASAMBLEA

¿Por qué es difícil pensar en cosas positivas?

¿Por qué es útil pensar en cosas positivas?

2.2 LA LÍSTA DE LAS MOLESTIAS

CURSOS: De 3° a 6°.

MATERIALES: Lápices y papel.

TEMPORALIZACIÓN: 2 sesiones de 45 minutos.

METODOLOGÍA:

1. Los alumnos enumeran diez cosas que les molestan. Luego ordenan la lista desde lo que les molesta ligeramente hasta lo que los hace enfurecer, de uno a diez.
2. Elaboramos en clase un “TABLERO DE MOLESTIAS”
3. Pedimos voluntarios para poner los ítems del nivel 1 al nivel 10 en el tablero y vamos suprimiendo las molestias menos votadas

PUESTA EN COMÚN:

¿Cómo hacer que los demás sepan que nos están molestando?

¿Cómo hacer para que no nos molesten?

¿Qué cosas hacemos que puedan molestarles a los demás?

¿Qué haces cuándo alguien o algo te molesta?

¿Cuáles son las molestias menos votadas?

¿Podríamos ser más tolerantes?

2.3 ACTUANDO DE MANERA FELIZ (TRISTE, ENFADADA...)

CURSOS: 1°, 2° y 3° primaria

TEMPORALIZACIÓN: 2 sesiones de 45 minutos.

METODOLOGÍA:

1. Enfocamos un sentimiento (por ejemplo, el enfado).

Hacemos que los niños actúen de maneras diferentes que reflejen ese sentimiento. (Por ejemplo, caminando, sonriendo, dándose la mano o recogiendo el aula con enfado).

2. Una vez tengan la idea, haga que sugieran maneras de actuar (para realizar dramatizaciones) con el sentimiento seleccionado.

PUESTA EN COMÚN:

¿Cómo muestran las personas lo que están sintiendo sin expresarlo en palabras?

¿Qué pistas podría uno observar?

¿Qué cosas te hacen sentir.....?

¿Nos sentiríamos mejor si las cosas que no nos gustan las hiciésemos sin enfadarnos?

3. ACTIVIDADES PARA APRENDER AUTOCONTROL

3.1 SER EL JEFE

CURSOS: De 1º a 3º.

MATERIALES: Lista de tareas (ver metodología).

TEMPORALIZACIÓN: 2 sesiones de 45 minutos.

METODOLOGIA:

Damos oportunidades a diferentes niños de ser el jefe de la clase. El jefe puede darle a alguien cualquiera de las instrucciones de la siguiente lista:

Saltar tres veces.

Recitar "los pollitos dicen".

Dar una vuelta a su pupitre.

Saludar a.....

Aletear como un pájaro.

Decir tres veces a su nombre.

Dar la mano a.....

Frotar su estómago y darse golpecitos en la cabeza al mismo tiempo.

PUESTA EN COMÚN O ASAMBLEA

¿Cómo te sentiste al ser el jefe?

¿Cómo te sentiste al ser mandado?

¿Cómo sería ser mandado todo el tiempo?

¿Podría el jefe hacer enfadar a las personas con él o ella? ¿Cómo?

¿Qué habría pasado si alguien se hubiera negado a ser mandado?

3.2 EL PODER INFANTIL

CURSOS: De 2° a 6°.

MATERIALES: Lápices y papel.

TEMPORALIZACIÓN: 2 sesiones de 45 minutos

METODOLOGÍA:

1. Hacemos que cada alumno escriba una lista con tres maneras en que él o ella pueden hacer feliz al maestro y tres maneras en que él o ella pueden hacerlo infeliz. Repítalo en relación con los padres y los amigos.

PUESTA EN COMÚN:

¿Cuáles son algunas maneras de hacer felices a las personas? ¿Infelices?

¿Haces tú estas cosas?

¿Cuándo podrías querer hacer feliz a alguien?

¿Cuándo podrías querer hacer infeliz a alguien?

¿Qué es el poder?

¿Qué poder tienen las personas sobre ti?

¿Qué poder tienes sobre otras personas?

¿Qué poder tienes sobre ti mismo?

3.3 QUERER....., TENER QUE.....

CURSOS: De 4º a 6º.

MATERIALES: Lápices y papel.

TEMPORALIZACIÓN: 1 sesión de 45 minutos

METODOLOGÍA

1. Hacemos que cada niño escriba aproximadamente cinco cosas que él o ella tienen que hacer en casa o en la escuela, con el siguiente formato: "yo tengo que....."
2. Les hacemos escribir las frases de nuevo, diciendo en cambio, "yo quiero....." Identifique cuales de las cinco cosas todavía se "tienen que hacer".
3. Enumeramos algunos de los controles impuestos por los amigos, la familia, la escuela, la comunidad y los medios de comunicación.
4. Enumeramos algunos controles internos, es decir, controles que nos auto-imponemos.

PUESTA EN COMÚN:

¿Cuáles de las frases de "yo quiero..." todavía involucran cosas de "yo tengo que..."?

¿Por qué se "tenían que hacer" - qué controles estaban involucrados?

¿Qué pasaría si no se hicieran?

¿Tienen que hacerlas realmente, o están escogiendo no enfrentarse a consecuencias negativas?

¿Cuáles son las diferencias entre los controles exteriores (externos) e interiores (internos)?

¿Cómo afectan su conducta?

9. CONCLUSIÓN

Podemos afirmar que no es un problema que haya conflictos, sino el hecho de que se resuelvan de una manera inapropiada o desafortunada y no dotar a nuestros alumnos de habilidades que les permitan resolverlos de forma pacífica. La mejor forma que tenemos para combatirlo es basarnos en las aportaciones sobre resolución de conflictos para tenerlas en cuenta en los centros escolares y así conseguir que disminuyan las consecuencias negativas de una inadecuada resolución y favorecer un clima de trabajo agradable gracias a la mejora de la convivencia en las aulas.

De hecho, en el presente trabajo nos planteamos como objetivo general mejorar la convivencia en las aulas tomando como marco teórico los conceptos de emoción, conflicto y mediación. Esto ha quedado reflejado a lo largo del trabajo mediante el análisis que diferentes autores han aportado de las emociones, los conflictos y la mediación fruto de sus estudios e investigaciones.

En el marco teórico aportamos las definiciones de los autores más significativos Josep Redorta (2006), José Tuvilla (2005), Rafael Bisquerra (2000), Carmen Boqué (2002), entre otros, sobre emoción, conflicto y mediación.

Nos han hecho ver cómo para llegar a una resolución pacífica de conflictos en el aula, hay que conocer las causas de su aparición, los diferentes comportamientos a través de los cuales se manifiestan y los diferentes tipos que hay.

La importancia de la mediación y los diferentes componentes que la integran son fundamentales para mejorar la convivencia escolar y crear un clima de paz en toda la comunidad educativa.

Como objetivos específicos proponíamos destacar la importancia de las emociones, los conflictos y la mediación; y educar las emociones para permitir la adaptación de los niños en un ambiente positivo.

Para ello se ha presentado la definición, las causas y los diferentes tipos de conductas que se dan en las aulas (ver tabla 5).

Por último, planteábamos también como objetivos la elaboración de una propuesta de actividades de carácter constructivo que requieren la participación activa del alumnado

para aplicar en el aula, la cual permita preparar a los alumnos a adquirir las habilidades necesarias para resolver los conflictos a través del diálogo, el respeto, la tolerancia, la cooperación y el uso de una correcta comunicación. Dichas actividades están propuestas en la parte práctica del trabajo con una valoración sobre los resultados. Hemos mejorado el clima del aula y las relaciones interpersonales lo que demuestra que trabajar este tipo de actividades con los alumnos es efectivo para ayudarles a resolver los conflictos de forma positiva.

Por último, y a título personal, este trabajo me ha enriquecido muchísimo como docente y me ha hecho valorar aún más la labor tan importante que tenemos encomendada como educadores. Los niños tienen que aprender a controlar sus emociones y sus sentimientos para propiciar su desarrollo emocional ya que éstas pueden afectar las relaciones interpersonales y su aprendizaje. Hay que ver el conflicto como algo positivo que les ayudará a formarse como personas pacíficas en una sociedad conflictiva a la que tendrán que enfrentarse en un futuro, y para ello la educación emocional y la mediación son las mejores opciones para la formación integral del alumno protagonista activo de un proceso de enseñanza - aprendizaje.

10. Referencias bibliográficas.

http://craentredosrios.centros.educa.jcyl.es/aula/archivos/_15/Memoria_convivencia__cra_entre_dos_rios_2014-2015.doc

ABC. (27 de Junio de 2014). Obtenido de <http://agencias.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1609459>

Arista, M. L. (s.f.). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Barcelona: Reus.

Bisquerra, R. (28 de Enero de 2013). *Educaweb*. Obtenido de <http://www.educaweb.com/noticia/2013/01/28/como-esta-contemplada-educacion-emocional-anteproyecto-lomce-5957/>

Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.

Boqué, M. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa compresiu d'activitats. Educació primaria i secundària obligatòria*. Barcelona: Associació de Mestres Rosa Sensat, 60.

Díaz, A. S. (2009). *Violencia y conflicto. La escuela como espacio de paz*. *Profesorado*, p.2.

J.Kreidler, W. (1984). *La resolución creativa de conflictos*. EE.UU: Scott, Foresman and Company.

La disrupción y los conflictos en el aula. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.es/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=la+disrupci%C3%B3n+y+los+conflictos+en+el+aula>

Léderach, J. (1996). *Mediación*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.

Léderach, J. y. (1995). *¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!* Guatemala: Ediciones semilla.

Ley 14/70 de 4 de agosto, general de educación.

Ley orgánica8/1985 reguladora del derecho a la educación.

Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Ley orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

- Ley 27/2005 de 30 de noviembre de fomento de la educación y cultura de la paz.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad de la enseñanza.
- Orden edu/519/2014.
- María, F. S. (s.f.). ¡Alégrate llega Kairé! En *Religión católica*. Salamanca: PPC SM.
- Mateo, A. R. (2007). Innovación y experiencias educativas. *Revista digital*, 12.
- Redorta, J. (2006). *Emoción y Conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero por el que se establecen las enseñanzas mínimas de la educación primaria.
- Redorta, J. (2006). *Emoción y Conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Tuvilla, J. (2005). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Andalucía: Junta de Andalucía. Conserjería de Educación y Ciencia.
- Uranga, M. (1998). *"Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar"*. Barcelona: Graó.

ANEXO I

FICHA DE OBSERVACIÓN:

Nombre:

Curso:

	Nada	Algo	Bastante	Mucho
Participa más en actividades grupales				
Da su opinión aunque los demás no las compartan				
Escucha activamente a los compañeros y respeta la función del mediador				
Es amable con los compañeros				
Respetar las normas y las reglas de los juegos.				
Participa en diálogos y debates respetando las opiniones de sus compañeros.				
Expresa lo que siente sin sentirse cohibido				
Disfruta con la actividad				
Ha mejorado su comportamiento desde que empezamos con el programa.				

ANEXO II

CUESTIONARIOS PARA LA REFLEXIÓN

EDUCACIÓN PRIMARIA

CURSOS: De 2° a 6°.

Realizamos cuestionarios que puedan ayudar a los alumnos a reflexionar.

METODOLOGIA:

Es una manera de lograr que los niños observen cuidadosamente un conflicto en el que están involucrados.

1. Cuando los niños se hayan tranquilizado de su pelea y se den cuenta que pelear no es la solución a sus conflictos. Les damos unos cuestionarios para que los rellenen.

En estos cuestionarios trabajamos las emociones, el conflicto y el papel del mediador.

2. Cuando los hayan completado los leemos en voz alta sin preguntar por qué surgió el conflicto. Pretendemos que a través de la lectura se den cuenta que los problemas como mejor se resuelven es sin enfrentamientos, sino a través del diálogo y aprendiendo a controlar nuestras emociones.

Nombre:

Curso:

CUESTIONARIO I: ¿QUÉ PROVOCÓ EL CONFLICTO?
¿Con quién peleaste?
¿Cuál fue el problema?
¿Por qué empezaste a pelear?
¿Por qué peleó la otra persona contigo?
¿Pelear soluciona el problema?
¿Puedes decir 3 cosas que ensayarías si esto sucede otra vez?
1.
2.
3.
¿Quieres decirle algo a la persona con quien peleaste?

Nombre:

Curso:

CUESTIONARIO II: LAS EMOCIONES PROVOCAN CONFLICTOS
Unos niños están en el patio del colegio y uno de ellos oye un comentario de su compañero que no le gusta.
Elige la respuesta:
1.- ¿Qué emoción ha provocado ese comentario?
a) Ira
b) Miedo
c) Tristeza
d) Culpa
e) Rabia
2.-Consecuencias entre los alumnos
a) Enfrentamiento
b) Disrupción
c) Agresión
d) Absentismo
3.- ¿Cómo lo solucionamos?
a) Diálogo
b) Consenso
c) Escucha
d) Mediación
4.- ¿Qué técnicas utilizarías para controlar tus emociones o impulsos? Elige tres.
a) No tendré en cuenta lo que me ha dicho.
b) Respiraré hondo y estaré relajado.
c) Pensaré cosas bonitas.
d) Me voy autocontrolar porque dentro de un rato todo habrá pasado.
5.- ¿Cómo nos sentimos?
a) Alegría
b) Afecto
c) Felicidad
d) Dicha

ANEXO III

Actividades para trabajar la mediación.

ARBITRAR.

EDUCACIÓN PRIMARIA 1º a 6

PROCEDIMIENTO: La mayoría de prácticas de resolución de conflictos que usted realizará entre los niños será la mediación o arbitraje. Es una manera de ayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. La justicia es muy importante para los niños; usted debe intentar ser tan imparcial como sea posible.

La mediación toma tiempo y usted debe darle el tiempo que requiera. El siguiente es un procedimiento eficaz:

1. Dígales a los niños que cada uno de ellos tendrá la oportunidad de contar su versión de la historia sin interrupción.
2. A medida que cada niño habla, haga que primero diga cuál era el problema y luego lo que pasó durante el conflicto.
3. Si el problema todavía existe, ayude a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y a escoger una para llevar a cabo.
4. Si el problema ya no existe, pregúnteles a los participantes si había maneras más eficaces de resolver el problema que la que escogieron.

EJEMPLO: Carolina, una alumna popular de quinto curso, ha acusado a Alicia, que no es muy apreciada, de robarle su dinero del almuerzo. Lo ha hecho en voz alta y en público. La profesora llama a las niñas a un lado y les explica el proceso de mediación.

P: Carolina, supongamos que tu empiezas. ¿Cuál es el problema?

C: Ella tomó mi dinero del almuerzo.

P: Tu dinero del almuerzo no está, y sospechas que ella lo tomó.

C: Sí.

P: ¿Por qué sospechas de ella?

C: Ella tenía que quedarse en el salón en el descanso. Susana entró y la vio junto a mi pupitre. Todos saben que ella roba.

P: No, yo no sé eso. Lo que estamos intentando hacer es encontrar tu dinero. ¿Tienes algo más que decir?

C: No.

P: Alicia, ¿qué tienes que decir?

A: Nada. Yo no tomé su dinero.

P: ¿Estabas en su pupitre?

A: Sí, pero sólo porque cuando pasé al lado, me choqué contra él y algunos papeles se cayeron, así que los volví a poner encima. Eso es todo.

P: Bien. Carolina, tú dices que ella tomó tu dinero cuando estaba en tu escritorio. Alicia, tú dices que estabas volviendo a poner los papeles encima... ¿ahora, qué hacemos?

C: Busquemos en su pupitre.

A: No, busquemos en el de ella.

P: Carolina, ¿buscaste con cuidado en tu pupitre?

C: No es necesario. El dinero estaba en la parte de adelante.

P: ¿Por qué no buscas una vez más?

[Carolina lo hace y regresa habiendo encontrado el dinero].

P: Bien, ¿ahora, qué hacemos?

C: Lo siento, Alicia.

A: Está bien.

P: Espera un momento. Tú la acusaste delante de la clase.

C: Supongo que debo decirle a todos que yo estaba equivocada.

A: No es necesario.

C: Yo quiero hacerlo. Estaba equivocada.

P: Cuando uno está equivocado, es mejor admitirlo y superarlo. Dense las manos y sigamos la clase.

Éste era un problema delicado que afortunadamente no resultó ser de robo sino de falsas acusaciones. La profesora mantuvo su imparcialidad de manera estricta y desde el principio se centró en definir el problema, no en la presunta culpa o inocencia de Alicia. Obviamente, ésta es una clase en la cual debe desarrollarse más el “espíritu comunitario” de modo que no se recurra a la búsqueda de chivos expiatorios.

ESCUCHA ACTIVA

EDUCACIÓN PRIMARIA 1° a 6°

PROCEDIMIENTO: la escucha activa es una manera de parafrasear y repetirle a quien habla lo que ha dicho. Esto le da una oportunidad al interlocutor para afirmar o corregir nuestra percepción. Es una técnica de mediación muy útil.

La escucha no es una técnica de resolución de conflictos por sí misma. Es reconocida en los círculos de resolución de conflictos como un mecanismo para clarificar la percepción. También le permite a uno identificar más claramente lo que las personas piensan y sienten sobre una situación de conflicto. A veces esto es suficiente para resolver el conflicto. Otras veces, puede simplemente ayudarnos a definir el problema claramente.

1. Usted puede reflejar usando frases tales como "parece que....." "en otras palabras,....." o "lo que quieres decir es....."

2. Cuando recurrimos a parafrasear, intentamos reflejar el contenido emocional al igual que el fáctico (basado en los hechos, no en la teoría). La siguiente fórmula es útil para lograr la clave: "Parece que te sientes..... Porque....."

El escuchar de manera activa tiende a desacelerar las interacciones. Está diseñada para clarificar las situaciones, no para retardarlas de manera enloquecedora. Debemos usarla de forma selectiva.

EJEMPLO: Joaquín G. está mediando entre Rafael y Ana, dos alumnos de sexto grado que están intentando trabajar juntos en un proyecto.

A: Él no está haciendo nada del trabajo. Yo tengo que hacerlo todo.

JG: Sientes que tienes que hacer la mayoría del trabajo porque Rafael no está contribuyendo al proyecto.

A: Así es. Cuando buscamos cosas, él pierde el tiempo mirando material que no tiene nada que ver con el proyecto.

JG: Tú quieres trabajar de manera eficaz.

A: Sí.

R: Yo consigo ideas para nuestro proyecto mirando otras cosas. Tú eres tan mandona que nunca tengo la oportunidad de decir mis ideas.

JG: Tú sientes que no tienes la oportunidad de compartir tus ideas porque Ana no te da tiempo para desarrollarlas y compartirlas.

R: Sí. Yo trabajo de manera diferente a ella.

JG: Estoy empezando a ver el problema aquí. Ana quiere trabajar rápida y eficazmente pero no quiere demorarse en cada parte. Rafael quiere tomarse más tiempo y que escuchen sus ideas. ¿Es eso correcto?

A & R: Sí.

JG: Pienso que ahora estamos listos para proponer una solución.

Algunos puntos importantes sobre este conflicto han sido clarificados con el uso de la escucha activa. Noté que Joaquín no presentó su propia opinión hasta que pudo determinar el problema a satisfacción de ambas partes.