



**Universidad de Valladolid**  
**Facultad de Educación y Trabajo Social**

Grado en Educación Infantil  
Trabajo Final de Grado

**La negociación y mediación para la gestión de  
conflictos en Educación Infantil**

**Alumna:** Analía Pérez Marcos

**Tutor:** Xoán Manuel González González

**Curso:** 2023-2024

## Índice

1. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
3. MARCO TEÓRICO	7
3.1. Frustración y resolución de conflictos	7
3.2. Mediación y teorías	8
3.3. Educación emocional	12
3.3. Mediación y negociación	14
4. DESCRIPCIÓN DEL CASO	18
5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN INFANTIL	21
5.1. Cómo y porqué de la propuesta	21
5.2. La propuesta	22
5.2.1. Día 1- Mediación	23
5.2.2. Día 2 - Educación emocional	28
5.2.3. Día 3 - Negociación	33
5.2.4. Día 4 - Enlace	35
6. CONCLUSIONES	39
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
8. ANEXOS	45

## **Resumen / Abstract**

Los conflictos en el aula de educación infantil tienen presencia desde su entrada con tres años a su graduación con seis. Debemos saber gestionar y resolver estos conflictos para que no deriven en problemas mayores, para ello es importante saber que técnicas y recursos tenemos a mano. En este documento encontramos un camino que comienza por la importancia de la educación en gestión de conflictos y continúa por las tres técnicas que veremos en profundidad; la mediación, la educación emocional y la negociación. Acabamos el trabajo con un taller docente teórico-práctico que pretende acercar estas técnicas a los profesores de educación infantil.

Conflicts in the infant education classroom are present from the age of three until they graduate at the age of six. We must know how to manage and resolve these conflicts so that they do not lead to bigger problems, so it's important to know what techniques and resources we have in hand. In this document we find a path that begins with the importance of education in conflict management and continues with the three techniques that we will see in depth: mediation, emotional education and negotiation. We end the work with a theoretical-practical teaching workshop that aims to bring these techniques closer to early childhood education teachers.

### **Palabras Clave / Keywords**

Resolución de conflictos, mediación escolar, educación emocional, inteligencia emocional, negociación.

Conflict resolution, school mediation, emotional education, emotional intelligence, negotiation.

## 1. JUSTIFICACIÓN

Los docentes, en la rutina del día a día y con las prisas que eso conlleva, podemos olvidar el tiempo que tenemos para prestar atención a lo que nos tienen que decir los pequeños. En el caso de algunos profesores, esto llega incluso a ser obviado y, en el momento en el que un alumno/a te viene a contar un conflicto, un acontecimiento o un problema les dicen “solucióvalo tú” o incluso “cuéntaselo a tus padres”. No voy a poner adjetivos para estas conductas pero sí creo que es importante recalcar la importancia de la escucha activa, la asertividad y la empatía con los niños cuando tratamos con ellos.

La escucha activa entiendo que se hace complicada en el momento en que tienes unos objetivos que cumplir, unas actividades que hacer y educas a más de veinte niños pero, aunque el esfuerzo sea mayor, es un requisito indispensable en el hacer docente. Debemos prestar una atención lo más completa posible (aun cuando no estemos dirigiendo la actividad) a lo que ocurre en el aula ya que en la mayoría de ocasiones podemos analizar las conductas sociales tanto individuales como grupales que se dan realmente en el grupo. Existe una innumerable cantidad de conflictos que podemos prevenir y de realidades que ellos viven en casa y que podemos averiguar simplemente observando y escuchando con atención.

Tal como trataremos de mostrar en la forma de abordar el caso real que ha sugerido el presente Trabajo de Fin de Grado, y que describiremos en el capítulo 5, esta escucha activa debe ir acompañada de una asertividad y de una empatía en el momento en que abordemos problemas e intentemos solucionarlos, más allá de cual sea nuestro método para lidiar o redireccionar conductas.

Este trabajo intenta plasmar la obtención de la adquisición de las competencias del Grado de Educación Infantil (documento que figura como Anexo 1c).

## **2. OBJETIVOS**

Nos hemos propuesto realizar una revisión lo más exhaustiva posible de la forma de proceder en casos en los que se precise mediación en el ámbito del trabajo de los padres y educadores con niños y niñas de edades comprendidas en la etapa de educación infantil. Y más concretamente, deseamos llegar a poder formular unas propuestas de intervención. Esto es lo que refleja nuestro “objetivo general” y los “objetivos específicos” relacionados.

### **Objetivo general**

- Identificar cómo la mediación, la educación emocional y la negociación nos pueden ayudar con la gestión de conflictos en un aula de educación infantil.

### **Objetivos específicos**

- Investigar y revisar la literatura académica en materia de mediación, inteligencia emocional y negociación.
- Proponer recomendaciones prácticas para la formación docente que contribuya a mejorar su realidad profesional.
- Ayudar a comprender los conflictos como una realidad común y necesaria en vez de un hecho negativo que debemos evitar y esconder.

### **3. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo vamos a realizar un recorrido que abarque el campo de la gestión de conflictos desde la mediación pasando por la importancia de la educación emocional y acabando con la negociación en niños y niñas de tres a seis años.

#### **3.1. Frustración y resolución de conflictos**

Como es bien sabido, la frustración y los conflictos que ello conlleva es parte intrínseca de la educación, sobre todo de la segunda etapa de educación infantil, como respalda Piaget en su obra “La formación del símbolo en el niño” (1945), que dice que la frustración y los conflictos son inevitables y necesarios para el desarrollo cognitivo durante la educación infantil. Otorgar a los niños una educación íntegra en la resolución de conflictos positiva que lleve a todas las partes a un acuerdo o un entendimiento es vital en el papel docente para el buen desarrollo infantil.

Estas son algunas de las razones de la importancia de la enseñanza en resolución de conflictos:

- Ayuda con las relaciones intra e interpersonales, como respalda Goleman (1996),: Poder poner palabras que nos hagan entender y transmitir cómo nos hemos sentido o cómo hemos llegado a esa situación, nos hace tender un puente entre la inconsciencia sentimental que a veces nos ocurre y un estado de autoconocimiento de nuestras emociones. Es primordial tener momentos de reflexión en los que practicar la autopercepción. A su vez, cuando conseguimos entender todo este camino y lo transmitimos a la otra parte del conflicto nos será mucho más sencillo encontrar un acuerdo o una solución ya que en la mayoría de ocasiones los sentimientos y/o emociones dan forma a nuestras actuaciones.

- Fomenta un buen desarrollo de las habilidades sociales, como respalda Goleman (2006): Los conflictos pueden romper vínculos pero también tienen la posibilidad de fortalecerlos si sabemos cómo solucionar esta parte inseparable de la conducta humana.
- Contribuye a la construcción de la empatía, como respalda Goleman (2006): En relación con los anteriores conceptos vemos como el compartir nuestras emociones da la oportunidad de que empaticen con ellos.
- Prevención de conflictos violentos y agresivos, como respaldan Smith, Pepler y Rigby (2004): Si desde que son pequeños les enseñamos a hablar pacíficamente para poder solucionar las disputas en la mayoría de casos los conflictos no escalarían a un punto violento.
- Preparación enfocada a la vida adulta, como respalda Lantieri (2008): Los conflictos les van a acompañar durante toda su vida, tanto en el ámbito personal como el profesional, por lo que deben saber encontrar soluciones para estas ocasiones.

### **3.2. Mediación y teorías**

El proceso de mediación puede ayudar significativamente en el proceso de resolución de conflictos debido a esta presencia intermediaria. Dependiendo de las circunstancias vemos que la mediación puede venir por parte de profesores y tutores o de los mismos compañeros de los alumnos. El segundo caso es mucho más interesante debido a que conseguimos hacer llegar un mensaje de convivencia de una manera más directa y cercana mientras que tienen la experiencia real de solucionar disputas.

Creo que esta enseñanza la refleja muy bien Vigotski (1978) cuando explicaba que el aprendizaje por pares, o aprendizaje colaborativo, ofrece diferentes perspectivas, desafíos

cognitivos y modelos de comportamiento que enriquecen la experiencia de aprendizaje del niño de una manera que los profesores solos no pueden. Este mismo autor expuso su tan conocida “zona de desarrollo próximo”, en ella explica la brecha que hay entre el conocimiento que podemos lograr por nosotros mismos y el que llegaremos a obtener con la ayuda de un compañero que se encuentra en nuestra misma condición en el proceso de aprendizaje.

J.P. Lederach (1996) establece cinco fases para el proceso de mediación:

1. Entrada: En este primer paso vemos la importancia de que ambas partes del conflicto dejen entrar a un mediador y acepten trabajar con él. Habiendo logrado esto debemos llegar a un acuerdo en cómo atajar el problema, de forma conjunta o por separado, esto debe decidirlo el mediador ya que establece la estrategia necesaria en cada caso.
2. Cuéntame: En este proceso el mediador debe escuchar con atención y perspectiva ambas partes del conflicto teniendo en cuenta los dos factores imprescindibles de este paso: el contenido y la relación. Como dice el mismo autor “el contenido se usa como forma de expresar lo que falta en la relación”. Con esta idea nos deja ver que gran parte de los problemas que puedan surgir no vienen del elemento desencadenante que usamos como excusa sino que vienen de un problema subyacente en la relación.

Creo que esto nos da bastante perspectiva para ahondar en los problemas y las relaciones para erradicar todo tipo de enfrentamientos o disputas.

3. Situarnos: En esta etapa se trata de dejar las individualidades de lado para crear un marco común en el que nos pongamos de acuerdo sobre en qué consiste el conflicto realmente y cómo vamos a trabajarlo. Esta tarea puede ser ciertamente complicada ya que implica un convenio que no siempre es primeramente satisfactorio para los sentimientos negativos que podemos llegar a sentir.

4. Arreglar: El mediador tiene la misión de clarificar los puntos que sean necesarios para que las propias partes involucradas sean las responsables de poner soluciones a su conflicto.
5. Acuerdo: Esta parte final es un compromiso a futuro y se puede dejar constancia por escrito o hablarlo de manera informal.

Siguiendo con el punto de vista de la mediación encontramos a Joseph Folger (1994) , este autor habla sobre la mirada transformativa de la mediación. Esta teoría se distingue del resto debido al foco que pone en la relación y la interacción de todas las partes del conflicto en lugar de centrarse simplemente en buscar una solución a dicho conflicto.

En la mediación transformativa vemos dos conceptos fundamentales: el empoderamiento y el reconocimiento. El empoderamiento trata de recuperar el sentido de control dentro de ese conflicto dándonos la capacidad de tomar decisiones contrastadas y propias. Por otro lado, el reconocimiento trata de fomentar la comprensión y consideración mutua favoreciendo a ambas partes a poder ver y comprender la perspectiva y sentimientos de la persona que tenemos enfrente.

Una de las diferencias principales es el cambio en la dinámica intrapersonal, en vez de centrarnos únicamente en buscar una solución final al conflicto, esta teoría se enfoca en mejorar la calidad en la comunicación y la relación durante la mediación. Se defiende que a través de una mejor comunicación ambas partes simultáneamente, pueden llegar a una comprensión más profunda que lleve a una solución más eficaz y duradera.

Otro rasgo diferencial es el papel del mediador, este promueve un papel de autonomía para ambas partes en el que se respeta y promueve que se pueda hablar y comunicar libremente sin imponer pautas y soluciones concretas, teniendo un rol de facilitador.

Con todo lo anterior lo que se pretende conseguir es una base de relación positiva, cercana y honesta que pueda servir como pilar para poder evitar futuros conflictos.

Por el momento, hemos visto una teoría en la que el rasgo principal dentro de la mediación es la importancia que se le da a la relación durante el proceso y ahora vamos a ver otra hipótesis que explica la importancia de la relación previa al momento de la mediación/conflicto.

Katherine Weare es una aclamada investigadora y autora inglesa que aboga por la importancia de que el bienestar emocional de los alumnos es vital para su desarrollo personal y aprendizaje y que las escuelas deben ser espacios seguros en estos términos.

Cuando habla de la gestión o la mediación de los conflictos Weare (2015) destaca la importancia de que en la escuela haya una educación emocional y social implícita en el currículum. Cree que enseñar a los niños habilidades emocionales y sociales con la finalidad de manejar sus emociones, mejorar su comunicación y desarrollar su empatía es fundamental a la hora de abordar los conflictos. También defiende la necesidad de enseñar habilidades de resolución de conflictos de forma explícita. Se incluyen métodos de comunicación, estrategias para poder manejar el estrés/ansiedad y algunas técnicas de negociación para poder llegar a acuerdos. Conseguir que los alumnos tengan estas habilidades les proporciona las herramientas suficientes como para poder mediar en sus propios conflictos de una manera efectiva e independiente.

Por último Weare (2015) destaca la importancia de ser proactivos con la gestión de los conflictos en lugar de reactivos. Pretende identificar y solucionar las causas subyacentes de estos conflictos antes de que se puedan llegar a dar teniendo un enfoque preventivo centrado en el bienestar emocional reduciendo significativamente la frecuencia y gravedad de los conflictos.

Katherine Weare junto al monje Thich Nhat Hanh han creado una guía para “cultivar la plena consciencia en la educación” con el libro *Los educadores felices cambian el mundo* (2019). Esta obra trata sobre el impacto y la importancia del bienestar y la felicidad de los educadores en su entorno educativo. Usa el mindfulness (entre otras prácticas) como una de las técnicas más importantes para reducir el estrés y mejorar la capacidad de concentración en el aula tanto para profesores como para alumnos.

### **3.3. Educación emocional**

Habiendo visto la importancia de la mediación y algunas diferentes técnicas o teorías para poder llevarla a cabo, vamos a seguir investigando sobre uno de los factores clave que hemos visto en todas las propuestas de mediación, la educación emocional.

El reputado autor, pedagogo y psicólogo Rafael Bisquerra (2000) define la educación emocional como “proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con el objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se planteen en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.”

Este mismo autor da una serie de componentes que considera esenciales para la educación emocional y los podemos observar en el siguiente diagrama.



Fuente: elaboración propia a partir de Bisquerra (2000)

Para poder establecer unas bases firmes y seguras en la educación es importante darle una alta presencia a las emociones y sentimientos en el aula ya que tiene numerosos beneficios, estos son solo algunos:

- Garaigordobil (2018) cree que la educación emocional permite desarrollar la capacidad de detectar las emociones personales positivas y/o negativas, mejorar en la expresión emocional y activar de manera consciente emociones positivas.
- Esta autora también considera que la educación emocional mejora considerablemente los casos de abuso escolar/bullying ya que fomenta una mejora de los lazos interpersonales
- Bisquerra (2003) recoge que la educación emocional mejora considerablemente la autoestima.

### **3.3. Mediación y negociación**

La profesora y pedagoga Nérida Zaitegi (2019) durante una charla sobre “educación para la convivencia y resolución de conflictos” comentó que la base de la convivencia se establece en las relaciones que establezcamos en las necesidades ajenas y las nuestras, los intereses ajenos y los nuestros. Por ello me resulta muy interesante ahondar profundamente en una técnica que puede ser usada a la par con la mediación, la negociación.

La negociación y la mediación son parte intrínseca la una de la otra por lo que crean una interdependencia. Muchos autores lo definan como estilos diferentes pero hay tantos otros que lo ven como una misma unidad, por lo que intentaré ahondar un poco en ello.

Miguel Rendueles Mata (2021) define la negociación como “ el proceso de interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o resultado que se desea. Es una habilidad interpersonal propia de cada individuo, pero que puede ser estudiada y aprendida; una habilidad o competencia necesaria para lograr éxito en la vida organizacional y en los negocios, y una competencia relevante que debe poseer todo líder.”

Esta última parte de la definición no nos atañe principalmente en el entorno escolar pero la primera instancia es muy adaptable e interesante a la hora de educar. Desde el aula podemos enseñar a conversar, comprender y convencer a nuestros alumnos desde un punto de vista empático y pacífico en los momentos de conflicto. En esta etapa tan temprana de la educación es muy normal que busquen terceras personas (normalmente adultas) para que solucionen sus enfrentamientos debido a la poca experiencia que tienen por el momento y la figura de autoridad tan grande que cumplimos para ellos. Lo cual es una razón más para poder darle un espacio a la negociación dentro del aula. Con todo lo anterior no quiero decir que no haya momentos en los que debamos mediar cuando los problemas no los puedan resolver por sí mismos pero la mayor intención de la educación infantil es que vayan adquiriendo una

independencia cada vez mayor por lo que debemos hacer que tengan un rol participativo y solucionador en sus pugnas.

Podemos ver dos tipos esenciales de negociación, la negociación colaboradora o la competitiva explicada por Mireia Uranga (1998).

- La negociación colaboradora o cooperativa pretende encontrar un punto común para las partes intentando que sea lo más satisfactorio para ambos. Para ello debemos explorar qué nos preocupa y que queremos llegar a conseguir con este trato para así tener un marco de referencia del que partir. Esta parte es de vital importancia ya que algunos conflictos o malentendidos encuentran solución en una mejora de la comunicación y una escucha activa. Si con esto no llegamos a solucionar el problema deberemos de tener en cuenta lo que estamos dispuestos a ceder o no para conseguir llegar a un acuerdo.
- La negociación competitiva está orientada a una lucha por conseguir la máxima ganancia sin tener en cuenta ni el bienestar ni el coste de la otra parte. La estrategia a seguir en este tipo de negociación es defender fervientemente tu posición y oscilar muy poco alrededor de ella para arriesgar lo menos posible. Esta técnica alude a manipulaciones y posiciones muy conservadoras que ayudan a una escalada del conflicto más que a una solución real y consensuada.

Sobra decir que lo más interesante y conciliador para la educación es una negociación colaboradora en la que aprendamos de límites, comunicación y empatía. El esfuerzo de llegar a un acuerdo siempre va a ser mayor que el que hacemos cuando no cedemos ni escuchamos a la persona que tenemos enfrente por eso es importante educar en estos valores.

La sociedad actual nos enseña constantemente que los conflictos son la parte más negativa de la conducta humana y que debemos intentar rechazarlos y alejarlos lo máximo posible. Es

ilógico creer como un comportamiento tan inherente del ser humano puede ser rechazado y aplazado ya que es negativo y problemático hacerlo visible. Esta faceta humana está presente desde el momento que establecemos las primeras relaciones sociales, normalmente las familiares, y se ve durante toda nuestra vida. En las aulas de infantil el conflicto es parte fundamental de su educación y lo podemos usar como punto de partida para poder hablar de cómo nos sentimos y cómo lo expresamos/exteriorizamos de la forma más positiva para uno mismo y su ambiente.

Borisoff y Victor (1989) en su libro “Conflict Management: a communication skills approach” compenden y hablan de la dualidad de sentimientos negativos y positivos que podemos sentir en un conflicto pero defienden las posibilidades de cambio y mejora que hay en o tras ellos. En este mismo libro nos hablan de cinco estilos diferentes en la gestión de conflictos, que son los siguientes;

- Acomodación: La gente que usa esta técnica acepta y cede a las demandas de la otra parte priorizando la armonía y la relación a sus propios intereses.
- Evitación: Este estilo se basa en ignorar o evitar el conflicto de forma directa posponiéndolo o evadiéndolo.
- Compromiso: En este estilo ambas partes buscan un punto común donde todos hagan las mismas concesiones.
- Competencia: Las personas que siguen este estilo buscan sus propios intereses sin tener en cuenta las necesidades o intereses del resto.
- Colaboración: Las personas que tienen un conflicto trabajan conjuntamente en búsqueda de una solución que cumpla con los intereses de todos.

Todos los estilos cumplen con unas características diferentes y cada uno es útil en un ámbito distinto de la vida teniendo en cuenta las circunstancias pero a largo plazo la colaboración es

el estilo más positivo y satisfactorio para las partes. Esta técnica es altamente asertiva y cooperativa llevándonos a soluciones donde todos ganamos (también conocidas como ganar-ganar), además ayuda a mejorar y fortalecer las relaciones mientras aborda los conflictos profundamente, desde raíz, promoviendo una resolución integral.

La colaboración es muy adaptable a la negociación debido a la importancia y presencia que se le da a la comunicación como punto de partida para luego trabajar conjuntamente en una solución/acuerdo.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL CASO

Nos remontamos al año pasado (curso 2022-2023) cuando, durante las prácticas del tercer curso, presencié un suceso que abrió un camino de reflexión en mí.

Esa mañana, al iniciar la asamblea y hacer recuento, nos percatamos de la ausencia de una pequeña de 4 años (a la que llamaremos Clara): ello no era raro ya que los días anteriores había estado enferma y pensamos que seguiría en cama; sin embargo, al pasar 15 minutos aparecieron la madre y la niña en el aula. La madre dejó a Clara en el aula y se marchó, mas la niña no se quedó a gusto en el aula y desde un principio se quería ir a casa con su madre. Continuamos y finalizamos la asamblea para ponernos a trabajar en grupos pero la pequeña rechazaba toda actividad y se negaba a colaborar, la profesora no le dio mayor importancia y dejó a Clara llena de frustración y a punto del llanto por lo que sentí que debía intervenir. En ese momento ocurrió la siguiente conversación:

- ¿Qué ocurre Clara? - dije con mucho cariño intentando establecer una base de comprensión.
- Me quiero ir a casa con mamá - me respondió la niña.
- ¿No te quieres quedar en el cole con lo bien que lo pasamos? - intenté.
- No.
- Pero hoy vamos a hacer cosas muy divertidas y nos lo vamos a pasar muy bien.
- Me quiero ir a casa con mamá - volvió a repetir Clara.
- Pero igual mamá no está en casa y está ocupada - traté de explicar.
- Mamá está en casa - me aclaró.

En ese momento vi que la forma en la que lo enfrentaba no era la correcta y que no llegaríamos a un entendimiento ya que ella estaba envuelta en una nube de frustración que no la dejaba ver más allá al percibir que los adultos no la habían hecho caso. Su madre se había

ido sin llevarla con ella y la profesora había decidido que no quería enfrentarse a ese conflicto y prefirió ignorarlo, ignorándola a ella, que solo demandaba atención y cariño.

Tras entender eso la conversación cambió la dirección que le estaba dando y continuó así:

- Entiendo cómo te sientes Clara y siento mucho que estes pasando tan mal rato pero ahora es muy pronto y no te puedes ir a casa con mamá, por eso vamos a intentar que te sientas mejor. ¿Qué podemos hacer tú y yo para que te sientas un poco más feliz? - establecí.
- No lo sé - contestó la niña confundida al verse escuchada y entendida.
- ¿Crees que si te pinto una carita en la mano te sentirás un poco más feliz? - pregunté sin mucha confianza.
- Si - respondió ilusionada.

Tras ello negociamos el color y la forma de la figura y continuamos la mañana de manera normal. Al pasar un par de horas tocaba la hora del patio y la pequeña se acercó para decirme lo siguiente:

- Voy a estar todo el patio a tu lado - me comentó.
- Pero tú debes jugar con tus compañeros y no estar conmigo durante el recreo. ¿Crees que si le hacemos pelo a la carita podrás jugar con tus amigos? - dije retomando la negociación anterior.
- Vale.

Volvimos a negociar el color y la forma en la que lo quería y no volvió a dar señales de soledad ni frustración durante el resto de la mañana.

Lo que vemos que sucedió este día fue que la niña se vio envuelta en unos sentimientos de frustración, además al no sentirse escuchada y valorada empeoró esta situación al punto de cerrarse en sí misma y solo querer ir con su madre.

Este momento que viví hace año y medio me hizo cuestionarme la preparación o la no preparación que tenemos los docentes para enfrentarnos a estas situaciones que a veces son muy abrumadoras. Sé que hace un año un trabajo como el que estoy realizando a día de hoy me habría venido muy bien y por ello con él pretendo otorgar u ofrecer algunas herramientas que creo útiles y válidas para las aulas.

Creo que con la propuesta que vamos a ver a continuación terminamos de darle forma a los objetivos que hemos visto previamente y conseguimos bajar los conocimientos tratados en el marco teórico al nivel de aula.

## **5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN INFANTIL**

Tomando como referencia todo el proceso que hemos seguido de investigación durante el marco teórico, vamos a intentar encontrarle una salida a lo que hemos aprendido para que los docentes puedan adaptarlo en las escuelas.

### **5.1. Cómo y porqué de la propuesta**

Cada vez más se denota más la importancia que tiene la formación continua para los docentes: es importante que estemos actualizados y vayamos conociendo nuevas perspectivas o dinámicas que puedan enriquecer nuestra forma de intervenir en el aula. Son bastantes los autores que remarcan la relevancia de la formación y el desarrollo profesional de los docentes, como por ejemplo la consultora educativa y autora Jennifer Abrams.

Abrams (2021) clarifica cómo los docentes pueden expandir sus habilidades profesionales y personales mediante el trabajo de la autopercepción, la resiliencia y el desarrollo continuo. Este trabajo se enfoca principalmente en talleres o programas de desarrollo personal que nos hagan reflexionar sobre nuestra práctica docente para poder mejorarla de manera constante.

Por estas razones creo que es muy buena opción diseñar una unidad didáctica que se centre en un taller de formación docente para poder mejorar la práctica que tenemos dentro de las aulas y hacerla más enriquecedora para nosotros mismos y para los niños y niñas. Darles cabida a los sentimientos y los conflictos es primordial para entender el comportamiento y al igual que saber solucionarlo o enfocarlo de una forma positiva, como hemos visto durante el marco teórico. Siguiendo la teoría que hemos revisado previamente y con un enfoque práctico e

innovador vamos a intentar que en estas cuatro sesiones podamos realmente aprender sobre estos conceptos.

## 5.2. La propuesta

Seguiremos la dinámica de un taller para docentes sobre mediación, educación emocional y negociación y, durante un mes, impartiremos clases teóricas y prácticas donde reflexionemos y mejoremos nuestro hacer como docentes.

Durante el mes de julio y aprovechando las vacaciones de verano haremos 4 talleres de formación docente que se estructurarían en una sesión semanal durante 4 semanas. Estos talleres se desarrollarían de 9:00 a 16:00 h con pausa para almorzar y comer. El día de la semana que impartiríamos las clases serían los jueves. Durante el primer día veremos lo relacionado con la mediación, en el segundo lo que tiene que ver con la educación emocional, en el tercero trataremos la negociación y en el último intentaremos juntar todo lo aprendido para ponerlo en práctica. Veámoslo gráficamente:

Julio 2024

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4 <b>Día 1: Mediación</b>	5	6	7
8	9	10	11 <b>Día 2: Educación Emocional</b>	12	13	14
15	16	17	18 <b>Día 3: Negociación</b>	19	20	21
22	23	24	25 <b>Día 4: Enlace</b>	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

El detalle de la temporalización día a día de estas cuatro sesiones podría quedar de la siguiente manera (le asignaremos a cada día un subepígrafe):

### **5.2.1. Día 1- Mediación**

- 09:00 - 09:30: Registro y bienvenida.
- 09:30 - 10:00: Actividad rompehielos y presentación propia y de objetivos.
- 10:00 - 11:00: Sesión 1 - Clase teórica sobre mediación.
- 11:00 - 11:30: Almuerzo.
- 11:30 - 13:00: Sesión 2 - Análisis de casos.
- 13:00 - 14:00: Comida.
- 14:00 - 15:30: Sesión 3 - Mapa de conflictos.
- 15:30 - 16:00: Reflexión y puesta en común.

#### Actividad rompehielos y presentación de objetivos

Durante esta primera actividad vamos a presentar un poco el taller y a explicar la dinámica que vamos para después presentarnos. Vamos a comentar cómo se estructura el taller y que vamos a trabajar cada día, explicaremos también qué objetivos queremos lograr al final de estas cuatro semanas. Tras la introducción vamos a dar pie a una presentación en la que hablemos brevemente sobre quiénes somos, por qué hemos acudido, que queremos conseguir y cuál es nuestro hacer en el aula.

#### Sesión 1 - Clase teórica sobre mediación

- Definición de mediación y principios básicos.

Al principio de la clase vamos a hablar de la definición de mediación y los diferentes principios básicos que nos ofrece esta técnica y son tan interesantes:

- Voluntariedad: Las partes acceden a esta técnica para solucionar un conflicto de forma voluntaria.

- Imparcialidad: El mediador no toma parte en los conflictos.
- Poder de expresar: Las partes tienen la oportunidad de explicar sus molestias sin miedo.
- Búsqueda propia de soluciones: Ambas partes siguen un camino en el que se pongan de acuerdo para encontrar la mejor solución para todos.

- Etapas de la mediación.

Para continuar con la explicación pasaremos a las diferentes fases que le da Lederach (1996) al conflicto (vistas en el marco teórico):

1. Entrada.
2. Cuéntame.
3. Situarnos.
4. Arreglar.
5. Acuerdo.

- Autores y sus propuestas.

Hablaremos de los enfoques que le dan a la mediación Joseph Folger y Katherine Weare vistos en el marco teórico.

- Ejemplos de casos.

Iniciaremos comentando los casos que vamos a analizar en la siguiente sesión y daremos paso a que puedan hablar de los casos que han visto o experimentado en sus años como docentes.

## Sesión 2 - Análisis de casos

Para esta dinámica nos dividiremos en grupos de tres o cuatro compañeros y trataremos de abordar los siguientes casos de la manera que podamos para luego discutirlos al final en conjunto

### - Caso 1

Durante el recreo Marisa y Eduardo (5 años) quieren jugar con el mismo juguete pero no son capaces de encontrar la manera de hacerlo por lo que esto nos conlleva a una discusión por ver quién de los dos se queda el juguete.

- Marisa: es una niña muy sociable que disfruta del juego en grupo pero en esta ocasión y agarrándose a la razón de que ella nunca juega con el camión de bomberos porque siempre lo tiene Eduardo no da su brazo a torcer.
- Eduardo: es un niño más introvertido con una mayor dificultad de juego en grupo que le encantan los juegos de coches y camiones por lo que cada vez que puede coge su juguete favorito; el camión de bomberos.
- Situación del entorno: estamos en la mitad del recreo y esta discusión lejos de ceder está generando un ambiente de tensión para los niños que juegan a su alrededor que empiezan a mirar y meterse a ver qué pasa, empeorando la discusión.

### - Caso 2

Volviendo a clase vemos que un grupo de niños se pone a hablar de la ropa que lleva cada uno y Alejandro (4 años) le dice a Nuria (4 años) que ella no se viste con ropa bonita por lo que Nuria se siente muy herida y se pone a llorar.

- Alejandro: es el “líder” del grupo de clase debido a su alta capacidad e inteligencia, en el ámbito social usa esta capacidad para picar a sus compañeros buscando que le respondan pero en la mayoría de ocasiones la broma no se entiende.
- Nuria: vemos una niña con una capacidad sentimental muy delicada que llora fácilmente e intenta siempre hacer felices a sus compañeros porque es muy consciente de cómo se siente estar triste.
- Situación del entorno: el resto de compañeros se han reído de la broma lo que ha empeorado la tristeza de Nuria.

- Caso 3

Durante un juego de construcción conjunto Dori (3 años) quiere seguir poniendo piezas para construir una torre pero Alex (3 años) quiere usar esas piezas para formar una casa lo que conlleva a una discusión.

- Dori: es una niña que le cuesta compartir y adaptarse a los juegos ajenos ya que en casa al ser hija única de padres separados suele conseguir todo lo que quiere.
- Alex: es un niño que le gusta mucho jugar a las construcciones y no suele hacerlo con más compañeros por lo que cuando van llegando otros alumnos se suelen adaptar a lo que él quiere construir.
- Situación del entorno: de repente los demás niños ahora se interesan por jugar a la construcción generando así una discusión mayor ya que cada una quiere hacer algo diferente.

Presentados los casos vamos a repartir unas hojas de análisis en las que aparezcan los distintos ítems o requisitos a seguir:

- Identificación de las partes del conflicto.
- Identificación de los intereses y necesidades de las partes.

Estas tres siguientes pautas las vamos a discutir con el grupo para conseguir simular una intervención.

- Medidas de mediación utilizadas.
- Resultado del proceso de mediación.
- Reflexión del proceso de mediación.

### Sesión 3 - Mapa de conflictos

Vamos a seguir ahondando en los casos que hemos visto previamente intentando hacer un mapa de conflictos. Para este mapa de conflictos seguiremos las siguientes pautas:



Gráfico propio referente al mapa de conflictos.

### **5.2.2. Día 2 - Educación emocional**

- 09:00 - 10:00: Bienvenida y recapitulación del día anterior
- 10:00 - 11:00: Sesión 1 - Diario de sentimientos
- 11:00 - 11:30: Almuerzo
- 11:30 - 12:00: Sesión 2 - Técnicas de regulación emocional
- 12:00 - 13:00: Sesión 3 - Expresión emocional saludable
- 13:00 - 14:00: Comida
- 14:00 - 15:30: Sesión 4 - Resolución de conflictos emocionales
- 15:30 - 16:00: Reflexión y puesta en común

#### Sesión 1 - Diario de sentimientos

Para comenzar a tomar contacto con nuestros sentimientos vamos a dejar media hora para que redactemos los sentimientos o emociones que hemos sentido esta última. Tras acabar de redactar este diario tendremos un momento de coloquio en el que podremos o no poner en conocimiento del resto estos sentimientos.

#### Sesión 2 - Técnicas de regulación emocional

Tras el almuerzo encontramos el momento perfecto para realizar las técnicas de regulación emocional: el mindfulness y la meditación guiada.

- Breve explicación sobre el mindfulness

Durante los diez primeros minutos de la sesión vamos a hablar sobre el mindfulness y los beneficios que esta técnica nos puede traer en el aula tanto a docentes como a alumnos y alumnas.

Los beneficios son muchos tanto cognitivos como físicos y los recoge muy bien la autora Inoé Fernandez (2019) en su trabajo “Mindfulness y educación beneficios y aplicaciones educativas de la atención plena”.

- Breve sesión de mindfulness

Durante los siguientes veinte minutos seguiremos el libro “Respira” de Inês Castel (2018) para hacer una meditación guiada. Este es un recurso infantil muy interesante para el aula debido a sus claras instrucciones, sus bonitas ilustraciones y su fácil ejecución para los pequeños.

### Sesión 3 - Expresión emocional saludable

Durante esta sesión trataremos de hacer una rueda de emociones en la que cada docente seleccione una y diga la última vez que la haya sentido. Tras eso discutiremos en grupo cuál es la manera más efectiva de expresarla de forma saludable para nosotros y para los que nos rodean.

### Sesión 4 - Resolución de conflictos emocionales

Lo que hemos intentado durante las sesiones del día ha sido posicionar el foco emocional en los docentes en vez de hacer ejemplos donde lo sintieran los supuestos niños del aula, como hicimos en la sesión 2 del día 1. Lo que pretendemos conseguir es que sean los docentes los que sientan y aprendan a gestionarlo para poder transmitir esos aprendizajes a sus alumnos.

Por ello en esta sesión también vamos a volver a presentar unos casos, pero en vez de ser infantiles van a ser unos casos que se puedan adaptar a una vida adulta. Nos separamos en grupos de cuatro personas y abordamos los siguientes casos.

- Caso 1

Ángela tras trabajar 10 años en la misma empresa acepta una oferta de trabajo en una compañía diferente. Está ilusionada ya que las condiciones de sueldo y horario son mejores respecto a su anterior empleo, pero siente... (¿qué emoción?) al salir de su zona de confort tras tantos años de seguridad y enfrentarse a lo desconocido.

Síntomas:

- Palpitaciones y sudores.
- Insomnio.

Pensamientos:

- ¿Y si no me aceptan mis compañeros?
- ¿Y si a mis jefes no les gusta el trabajo que realizo?

- Caso 2

Hugo y Juan son una pareja que ha empezado a convivir de forma conjunta hace unos meses, la distribución de las tareas del hogar ha sido una discusión muy recurrente en la pareja durante este último tiempo. Juan le ha puesto empeño a mejorar la comunicación entre ambos pero las discusiones no parecen resolverse.

Síntomas:

- Tensión.
- Nubla metal.

Pensamientos:

- Da igual lo que haga, nunca consigo solucionar este problema.
- Estoy muy cansado de discutir siempre por la misma razón.

- Caso 3

Laura ha sido la ayudante de Alba durante el último año ayudando con las presentaciones y los papeleos que había pendientes y por fin Alba le ha dado la oportunidad de realizar una de esas presentaciones a Laura donde se exponen las conclusiones y resultados del mes a compañeros y jefes. Laura lleva esperando este momento varios meses pero llegada la oportunidad siente... (¿qué emoción?).

Síntomas:

- Tensión.
- Nubla metal.

Pensamientos:

- Da igual lo que haga, nunca consigo solucionar este problema.
- Estoy muy cansado de discutir siempre por la misma razón.

Pautas a seguir:

1. ¿Qué emoción o sentimiento sienten estos personajes?
2. ¿Cómo podrían expresarlo de forma asertiva?
3. Propón las posibles soluciones que encuentres al problema.

4. Vamos a interpretar una situación con los personajes y situaciones que queráis alrededor de este caso donde ocurran alguno de los siguientes ejemplos:
- Solución del problema inicial.
  - Empeoramiento del problema inicial al no cumplir con las soluciones propuestas en el punto 3.
  - Repetición del problema en un futuro al no solucionar y cerrar el conflicto.

### 5.2.3. Día 3 - Negociación

- 09:00 - 10:00: Bienvenida y recapitulación del día anterior
- 10:00 - 11:00: Sesión 1 - Taller de técnicas de negociación
- 11:00 - 11:30: Almuerzo
- 11:30 - 13:00: Sesión 2 - Análisis e identificación de estilos de negociación
- 13:00 - 14:00: Comida
- 14:00 - 15:30: Sesión 3 - Plan de aula
- 15:30 - 16:00: Reflexión y puesta en común

#### Sesión 1 - Taller de técnicas de negociación

- Los primeros 20 minutos explicaremos la diferencia de negociación colaboradora o cooperativa y competitiva de Mireia Uranga (1998) vista en el marco teórico y pasaremos a comentar la importancia de usar una negociación colaboradora y conciliadora en la escuela.
- Pasaremos a relatar y explicar los aspectos básicos necesarios para una negociación colaboradora:
  - Escucha activa.
  - Comunicación asertiva.
  - Empatía y aceptación emocional.
- Hablamos de la importancia de aceptar los conflictos como parte inherente del comportamiento humano y de no evitarlos y esconderlos debajo de la manta.

#### Sesión 2 - Análisis e identificación de estilos de negociación y role-playing

Vemos diferentes perfiles al negociar como indicaban Borisoff y Victor (1989):

- Acomodación.
- Evitación.

- Compromiso.
- Competencia.
- Colaboración.

Vamos a hablar de sus diferencias y tras ello haremos un role playing donde experimentemos de forma aleatoria cada una de ellas. Ponemos todas las técnicas en un tarro y propondremos situaciones donde se den momentos de negociación tras eso de dos en dos saldremos a interpretar la situación y cogemos una técnica de negociación del tarro.

Situaciones:

- En la compra de un nuevo vehículo tu lo quieres rojo y tu pareja lo quiere blanco.
- Discutes con el compañero de piso, ambos preferís limpiar la cocina que el baño pero debéis llegar a un acuerdo.
- Debates con tu madre sobre las vacaciones de verano, tú prefieres ir al mar mientras que ella tiene un plan de montaña.
- Estás organizando un cumpleaños sorpresa para un amigo con otra amiga tuya pero tú prefieres que sea al aire libre y ella en un local.
- Negocias con el propietario de tu piso sobre quedarte 6 meses más, él acepta pero esos meses te quiere subir 100 euros más el alquiler.
- Debates con tu hermano sobre la película de esta noche, uno prefiere un musical y el otro una película de acción.

### Sesión 3 - Plan de aula

Cada profesor dispone de 40 minutos para planificar una forma de llevar lo aprendido al aula de infantil para luego exponer nuestras propuestas al resto de la clase.

#### 5.2.4. Día 4 - Enlace

- 09:00 - 10:00: Bienvenida y recapitulación del día anterior
- 10:00 - 11:00: Sesión 1 - Recapitulación general y resúmenes
- 11:00 - 11:30: Almuerzo
- 11:30 - 13:00: Sesión 2 - Re-analizar de los casos del día 1
- 13:00 - 14:00: Comida
- 14:00 - 15:30: Sesión 3 - Reflexión, análisis y evaluación final
- 15:30 - 16:00: Despedida

##### Sesión 1 - Recapitulación general y resúmenes

Vamos a hacer un repaso general de lo visto en los diferentes talleres durante el mes de julio priorizando los aprendizajes más importantes y con mayor transferencia que hayamos visto.

##### Sesión 2 - Re-analizar de los casos del día 1

Tras todo lo aprendido durante los días posteriores al primer análisis vamos a retomar los casos que ya analizamos y volver a analizarlos tomando en cuenta, no solo la mediación, si no también la educación emocional y la negociación.

##### - Caso 1

Durante el recreo Marisa y Eduardo (5 años... y seguimos con nombres supuestos) quieren jugar con el mismo juguete pero no son capaces de encontrar la manera de hacerlo por lo que esto nos conlleva a una discusión por ver quién de los dos se queda el juguete.

- Marisa: es una niña muy sociable que disfruta del juego en grupo pero en esta ocasión y agarrándose a la razón de que ella nunca juega con el camión de bomberos porque siempre lo tiene Eduardo no da su brazo a torcer.

- Eduardo: es un niño más introvertido con una mayor dificultad de juego en grupo que le encantan los juegos de coches y camiones por lo que cada vez que puede coge su juguete favorito; el camión de bomberos.
- Situación del entorno: estamos en la mitad del recreo y esta discusión lejos de ceder está generando un ambiente de tensión para los niños que juegan a su alrededor que empiezan a mirar y meterse a ver qué pasa, empeorando la discusión.

- Caso 2

Volviendo a clase vemos que un grupo de niños se pone a hablar de la ropa que lleva cada uno y Alejandro (4 años) le dice a Nuria (4 años) que ella no se viste con ropa bonita por lo que Nuria se siente muy herida y se pone a llorar.

- Alejandro: es el “líder” del grupo de clase debido a su alta capacidad e inteligencia, en el ámbito social usa esta capacidad para picar a sus compañeros buscando que le respondan pero en la mayoría de ocasiones la broma no se entiende.
- Nuria: vemos una niña con una capacidad sentimental muy delicada que llora fácilmente e intenta siempre hacer felices a sus compañeros porque es muy consciente de cómo se siente estar triste.
- Situación del entorno: el resto de compañeros se han reído de la broma lo que ha empeorado la tristeza de Nuria.

- Caso 3

Durante un juego de construcción conjunto Dori (3 años) quiere seguir poniendo piezas para construir una torre pero Alex (3 años) quiere usar esas piezas para formar una casa lo que conlleva a una discusión.

- Dori: es una niña que le cuesta compartir y adaptarse a los juegos ajenos ya que en casa al ser hija única de padres separados suele conseguir todo lo que quiere.
- Alex: es un niño que le gusta mucho jugar a las construcciones y no suele hacerlo con más compañeros por lo que cuando van llegando otros alumnos se suelen adaptar a lo que él quiere construir.
- Situación del entorno: de repente los demás niños ahora se interesan por jugar a la construcción generando así una discusión mayor ya que cada uno quiere hacer algo diferente.

Presentados los casos vamos a repartir unas hojas de análisis en las que aparezcan los distintos ítems o requisitos a seguir:

- ¿Qué actividad relacionada con la educación emocional llevarías a este aula?
- ¿Cómo podríamos solucionar estos conflictos siguiendo las técnicas de negociación en el aula?
- ¿Qué otro recurso puede ser interesante en estos casos?

### Sesión 3 - Reflexión, análisis y evaluación final

Tendremos una pequeña charla sobre la experiencia vivida y, de forma anónima, pasaremos el siguiente cuestionario que funcionará también como una herramienta para evaluar el taller. El cuestionario es de elaboración propia y lo reproduzco en la página siguiente:

# EVALUACIÓN

## TALLER MEDIACIÓN, EDUCAC. EMOCIONAL Y NEGOCIACIÓN

### INSTRUCCIONES:

Responde a estas preguntas siendo: 1 - Nunca 2 - Raramente 3 - A veces 4- Normalmente 5 - Siempre

PREGUNTAS:	ESCALA				
	1	2	3	4	5
¿Cómo calificarías la organización del taller?	<input type="radio"/>				
¿El taller cumplió con mis objetivos?	<input type="radio"/>				
¿El contenido del taller fue útil?	<input type="radio"/>				
¿El contenido es aplicable a tu labor docente?	<input type="radio"/>				
¿El horario otorgado a las actividades es adecuado?	<input type="radio"/>				
¿El equilibrio entre teoría y práctica es adecuado?	<input type="radio"/>				
¿Los descansos están bien organizados?	<input type="radio"/>				
¿Las dinámicas de grupo cumplen han sido efectivas?	<input type="radio"/>				
¿Te has sentido valorado y respetado durante el taller?	<input type="radio"/>				
¿Recomendarías el taller a otros docentes?	<input type="radio"/>				
¿Cuál es tu calificación general con el taller?	<input type="radio"/>				

### PREGUNTAS DE RESPUESTA LARGA

- ¿Qué aspecto te resultó mas interesante del taller y por qué?
- ¿Qué tema o sesión has considerado menos útil y por qué?
- ¿Alguna sugerencia de mejora, cuál?
- ¿Algo que deberíamos tratar en otro taller similar?
- ¿Cómo pondrás en práctica lo aprendido?
- ¿Hubo algún momento especialmente revelador?

Fuente: elaboración propia

## 6. CONCLUSIONES

Este TFG ha sido de gran interés personal ya que he conseguido aunar diferentes términos y métodos de actuación (mediación, educación emocional y negociación) para lograr mostrar cómo haciendo uso de ellos de una manera conjunta el resultado es más enriquecedor. Todo el trabajo empezó en un caso, que describimos en la página 18 y 19, y que me dejó reflexionando durante meses para acabar siendo una de las experiencias más positivas y satisfactorias de la carrera al poder darle un buen cierre.

He aprendido mucho durante todo el proceso entendiendo como de complejos y trascendentales son los conflictos y lo presentes que deben estar en la escuela para aprender de ellos. Nunca vamos a conseguir que no haya conflictos, ni discusiones, ni peleas ya que es un rasgo más de la personalidad humana. Pero podemos aprender a darles una buena salida y una buena gestión para que no se conviertan en un problema mayor y/o más grave.

Aprender a aceptarnos, a entendernos y a querernos como nos enseña la educación emocional enriquece mucho la educación que podamos llegar a tener y a mejorar los conflictos que puedan suceder en un futuro. Este aprendizaje es de gran importancia para la escuela pero también para los propios docentes y las personas que no tengan correlación aparente con la educación, todos debemos aprender a sentirnos y a poder expresarlo de forma positiva y segura.

Uno de los objetivos que mencioné al principio del trabajo fue el de proponer un taller para ayudar a docentes. No me ha resultado nada sencilla esta parte y ha supuesto un gran reto

para mí ya que es algo que nunca he trabajado con anterioridad, y espero haber cumplido correctamente con ese objetivo que me puse.

Algo que tampoco ha sido fácil ha sido hilar desde la primera idea que tuve para realizar el TFG y asimilar todas las vueltas que ha ido dando hasta acabar siendo el trabajo que es a día de hoy. Desde un principio supe que quería tratar la negociación pero el enfoque estaba más centrado en la frustración infantil que en la mediación y los conflictos, algo que rápidamente vi que era poco viable por su poca información.

Las ideas más importantes que deben quedar claras sobre este trabajo son:

- Los conflictos son parte intrínseca y necesaria del proceso.
- Aprender a mediar nos va enseñar a ayudar no solo a con los conflictos ajenos sino a los propios también.
- La educación emocional es algo muy necesario para ser adultos y niños funcionales y felices.
- La negociación puede tener un carácter conciliador y no solo competitivo.
- Ayudar/enseñar a los docentes da un rango muy amplio de ayuda que podemos ofrecer a niños también.

Para finalizar me gustaría hacer hincapié en la autora Katherine Weare, me ha resultado muy interesante ver la propuesta que tiene sobre involucrarse en los conflictos desde una perspectiva activa y conciliadora mientras le daba un enfoque a la educación emocional y el acoso escolar con un tacto muy especial. Estoy muy de acuerdo a su vez con el título de su obra, los docentes felices sí cambiamos el mundo.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrams, J. (2021). *Stretching Your Learning Edges: Growing (Up) at Work*. (1ª ed). MiraVia.

Bisquerra, R. (s.f.). *Educación emocional*. Recuperado de: <https://www.rafaelbisquerra.com/educacion-emocional/>

Bisquerra, R. (2008) *Educación emocional y bienestar*. Wolters Kluwer. Recuperado de: <https://corporacionlaudelinaaraneda.cl/wp-content/uploads/2020/11/Educacion-emocional-y-bienestar.pdf>

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1). Recuperado de: <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>

Borisoff, D., Victor, D. A. (1989). *Gestión de conflictos: Un enfoque de las técnicas de comunicación*. Díaz de Santos. Recuperado de: [https://books.google.es/books?id=Bfd-cUb6d-AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=Bfd-cUb6d-AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)

Bush, R. A. B. & Folger, J. P. (1994). *La promesa de la mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Granika. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/535511835/La-Promesa-de-Mediacion-Baruch-Bush-Robert-A>

Castel, I. (2018) *Respira*. (6ª ed). Sunbelt Publications

Fernández Sarabia, I. (2019). *Mediación y emociones: análisis de la percepción de los mediadores en los procesos de mediación*. Universidad de Navarra. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/58259/1/Ino%C3%A9%20Fern%C3%A1ndez%20Sarabia.pdf>

Garaigordobil, M. (2018). La educación emocional en la infancia y la adolescencia. *Participación educativa*, 5(8), 107-127. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6785345>

García Orgaz, M. M. (2023). “Aprender a negociar con los niños”. En *Newsletter Conmishijos* (2023 junio). Recuperado de: <https://www.conmishijos.com/ninos/ninos-familia/aprender-a-negociar-con-los-ninos.html>

García Pastene, P. (2021) *Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula*. Revista Educación Las Américas Vol. 11, N°. 1, 2021. (págs. 44-56). Recuperado de: <https://revistas.udla.cl/index.php/rea/article/view/141/228>

Goleman, D. (1996) *Inteligencia Emocional*. Kairós. Recuperado de: [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

Goleman, D. (2006) *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Recuperado de: <https://etikhe.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/08/goleman-daniel-inteligencia-social.pdf>

Pepler, D. & Rigby, K. (2004) *Bullying in Schools: How Successful Can Interventions Be?* Cambridge University Press. Recuperado de: [https://stopsuicide.ch/wp-content/uploads/2017/07/bullying\\_at\\_school.pdf](https://stopsuicide.ch/wp-content/uploads/2017/07/bullying_at_school.pdf)

Lantieri, L. & Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional infantil y juvenil*. Aguilar. Recuperado de:

[https://www.murciaeduca.es/cpjaracarrillo/sitio/upload/Inteligencia\\_Emocional\\_Infantil\\_y\\_Juvenil\\_Daniel\\_Goleman.pdf](https://www.murciaeduca.es/cpjaracarrillo/sitio/upload/Inteligencia_Emocional_Infantil_y_Juvenil_Daniel_Goleman.pdf)

Lederach, J. P. (1996). *Mediación: Una guía práctica para resolver conflictos*. Centro de Investigación por la Paz “Gernika Gogoratuz”. Recuperado de: <https://www.gernikagogoratuz.org/wp-content/uploads/2019/03/doc-8-mediacion-lederach.pdf>

Madrid Liras, S (dir) (2008) *Especial modelo transformativo*. Revista de mediación. Año 1. N° 2. Octubre 2008. Recuperado de: [https://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Revista\\_Mediacion\\_02.pdf](https://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Revista_Mediacion_02.pdf)

Pantoja Vallejo, A. (2005) *La gestión de conflictos en el aula. factores determinantes y propuestas de intervención*. Recuperado de: [https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf)

K., Pepler, K. D. & Rigby, K. (2004) *Bullying in Schools: How Successful Can Interventions Be?* Cambridge University Press. Recuperado de: [https://stopsuicide.ch/wp-content/uploads/2017/07/bullying\\_at\\_school.pdf](https://stopsuicide.ch/wp-content/uploads/2017/07/bullying_at_school.pdf)

Quicios, B. (2022, 3 septiembre). *Cómo enseñar a los niños a negociar y a conseguir acuerdos*. Guiainfantil.com. Recuperado de: <https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/aprendizaje/como-ensenar-a-negociar-a-los-ninos/>

Rendueles Mata, M. (2021) *Conflictos y negociación*. En la búsqueda de un acuerdo. Revista de investigación sigma, 8(01), (págs, 71-83). Recuperado de: <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1917>

Uranga, M. (1998). *Mediacion, negociacion y habilidades para el conflicto en el marco escolar*. Recuperado de:

<https://ie2.tizaypc.com/contenidos/contenidos/programa/28/MODULO%206/LECTURAS%20PRINCIPALES/15-MEDIACION%20Y%20NEGOCIACION.pdf>

Vivas García, M. (2003). La educación emocional: conceptos fundamentales. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 4(2), 0. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/410/41040202.pdf>

Weare, K. (2015) *What works in promoting social and emotional well-being and responding to mental health problems in schools?* National Children's Bureau. Recuperado de:

<https://webcontent.ssatuk.co.uk/wp-content/uploads/2016/06/02101245/Katherine-Weare-What-works-in-wellbeing-and-mental-health-in-schools.pdf>

Weare, K., & Nhật Hạnh, T. (2019). *Los educadores felices cambian el mundo*. (1ª ed). Editorial Kairós.

Zaitegui, N (2019) *Aprendemos Juntos 2030*. (2019, 3 abril). *Educación para la convivencia y resolución de conflictos*. Nélida Zaitegi, pedagoga [Vídeo]. YouTube. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=nNOdDtwY1uM>

Zumba Novay, E. G., Montes Espinoza, F. J., Morocho Pintag, J. A. & Peña Robles, C. J. (2023) *El aula como espacio de negociación y conflicto y los estilos de aprendizaje en alumnos de Educación Básica*. *Revista Imaginario social*. Vol. 6 Núm. 2. (págs. 79-95)

<https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/106/224>

## 8. ANEXOS

Anexo 1: Valoración general del grado de adquisición de competencias en Educación Infantil a través del Prácticum y Trabajo de Fin de Grado.

COMPETENCIAS GENERALES				VALORACIÓN GENERAL
La asignatura Trabajo Fin de Grado posee un carácter integrador del conjunto de competencias, que el/la estudiante ha desarrollado a lo largo de su proceso formativo, conjugando los intereses personales, los estudios realizados y las experiencias alcanzadas. A ella se vincularán ciertas competencias específicas del Título en virtud de la elección temática y procedimental que realice el/la estudiante. Si hay algo que define la naturaleza aplicada de esta asignatura es el conjunto de competencias generales y específicas que el estudiante debe desplegar para planificar, desarrollar, elaborar y defender su Trabajo Fin de Grado (véanse las competencias generales del Grado en Educación Infantil).			x	

<p>1.- Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio –la Educación- que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. Esta competencia se concretará en el conocimiento y comprensión para la aplicación práctica de:</p> <p>a. Aspectos principales de terminología educativa.</p> <p>b. Características psicológicas, sociológicas y pedagógicas, de carácter fundamental, del alumnado en las distintas etapas y enseñanzas del sistema educativo</p> <p>c. Objetivos, contenidos curriculares y criterios de evaluación, y de un modo particular los que conforman el currículum de Educación Infantil</p> <p>d. Principios y procedimientos empleados en la práctica educativa</p> <p>e. Principales técnicas de enseñanza-aprendizaje</p> <p>f. Fundamentos de las principales disciplinas que estructuran el currículum</p> <p>g. Rasgos estructurales de los sistemas educativos</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
---	--	--	--	--

<p>2.- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio –la Educación-. Esta competencia se concretará en el desarrollo de habilidades que formen a la persona titulada para:</p> <p>a. Ser capaz de reconocer, planificar, llevar a cabo y valorar buenas prácticas de enseñanza-aprendizaje</p> <p>b. Ser capaz de analizar críticamente y argumentar las decisiones que justifican la toma de decisiones en contextos educativos</p> <p>c. Ser capaz de integrar la información y los conocimientos necesarios para resolver problemas educativos, principalmente</p>			<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	
---	--	--	-------------------------------------	--

<p>mediante procedimientos colaborativos.</p> <p>d. Ser capaz de coordinarse y cooperar con otras personas de diferentes áreas de estudio, a fin de crear una cultura de trabajo interdisciplinar partiendo de objetivos centrados en el aprendizaje</p>			x	
<p>3.- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos esenciales (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas esenciales de índole social, científica o ética. Esta competencia se concretará en el desarrollo de habilidades que formen a la persona titulada para:</p> <p>a. Ser capaz de interpretar datos derivados de las observaciones en</p>			x	

<p>contextos educativos para juzgar su relevancia en una adecuada praxis educativa.</p> <p>b. Ser capaz de reflexionar sobre el sentido y la finalidad de la praxis educativa.</p> <p>c. Ser capaz de utilizar procedimientos eficaces de búsqueda de información, tanto en fuentes de información primarias como secundarias, incluyendo el uso de recursos informáticos para búsquedas en línea.</p>			<p>x</p> <p>x</p>	
<p>4.- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos esenciales (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas esenciales de índole social, científica o ética. Esta competencia se concretará en el desarrollo de habilidades que formen a la persona titulada para:</p> <p>a. Ser capaz de interpretar datos derivados de las observaciones en</p>			<p>x</p>	

<p>contextos educativos para juzgar su relevancia en una adecuada praxis educativa.</p> <p>b. Ser capaz de reflexionar sobre el sentido y la finalidad de la praxis educativa.</p> <p>c. Ser capaz de utilizar procedimientos eficaces de búsqueda de información, tanto en fuentes de información primarias como secundarias, incluyendo el uso de recursos informáticos para búsquedas en línea.</p>			<p>x</p> <p>x</p>	
<p>5.- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía. La concreción de esta competencia implica el desarrollo de:</p> <p>a. La capacidad de actualización de los conocimientos en el ámbito socioeducativo.</p>			<p>x</p> <p>x</p>	

<p>b. La adquisición de estrategias y técnicas de aprendizaje autónomo, así como de la formación en la disposición para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.</p>			<p>x</p>	
<p>c. El conocimiento, comprensión y dominio de metodologías y estrategias de autoaprendizaje</p>			<p>x</p>	
<p>d. La capacidad para iniciarse en actividades de investigación</p>			<p>x</p>	
<p>e. El fomento del espíritu de iniciativa y de una actitud de innovación y creatividad en el ejercicio de su profesión.</p>			<p>x</p>	



<p>solidaridad hacia los diferentes grupos sociales y culturales.</p>				
<p>c. La toma de conciencia del efectivo derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida.</p>			<p>x</p>	
<p>d. El conocimiento de medidas que garanticen y hagan efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.</p>			<p>x</p>	
<p>e. El desarrollo de la capacidad de analizar críticamente y reflexionar sobre la necesidad de eliminar toda forma de discriminación, directa o indirecta, en particular la discriminación racial, la discriminación contra la mujer, la derivada de la orientación sexual o la causada por una discapacidad.</p>			<p>x</p>	

f. La valoración del impacto social y medioambiental de las propias actuaciones y de las del entorno.			x	
---	--	--	---	--