



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN NIÑOS DE
PRIMARIA**

Grado en Educación Social - UMA

Curso académico: 2017-2018

Alumna: Alba Jaime Núñez

Tutor: Dr. Pablo Franco

Resumen

Los conflictos son situaciones que se dan cada vez más en las aulas. Es por tanto que es muy importante una prevención y resolución de conflictos a través de la mediación, la educación en valores y adquisición de habilidades sociales relacionadas con esto. En este programa se pretende educar a los niños para que vean el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y no como un proceso negativo en sus vidas. Asimismo la formación del profesorado en mediación para que sean estos mismos los que medien los conflictos presentes en las aulas.

Para ello se conocerá en primer lugar qué es el conflicto, los conflictos escolares y todos aquellos aspectos que lo relacionan y lo complementan. A continuación se conocerá las diferentes técnicas de resolución de conflictos, sus ventajas e inconvenientes, eligiendo la mediación como la técnica que se utilizará a lo largo del programa. Asimismo, se complementará esta técnica con las actividades preventivas basadas en la educación en valores y adquisición de distintas habilidades sociales relacionadas con la resolución de conflictos. Con estas actividades, además se enseñará a los niños las diferentes formas que existen para afrontar los conflictos y que sean capaces de crear un pensamiento crítico siendo ellos los que, en un futuro resuelvan los conflictos de manera autónoma.

Para ello el objetivo principal es que interioricen todos estos conocimientos consiguiendo que estos los puedan trasladar a cualquier situación de su vida cotidiana y no solo en el ámbito escolar.

Palabras claves:

Conflicto, Prevención de conflictos, Resolución de conflicto, Mediación y Habilidades sociales.

Abstract

Conflict situations are increasing more and more in classrooms. Therefore, it is really important the prevention and resolution of conflicts through mediation, education in values and the acquisition of social skills. The aim of this program is to educate children so they could be able to see conflict situations as a learning opportunity and not as a negative process in their lives. It is also important to train teachers in mediation giving them the necessary skills to mediate in conflict situations.

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

For this, we will know in first place which are the meaning of conflict situations and scholar conflicts, and all the characteristics related to these concepts. To continue we will know the advantages and disadvantages of different conflict resolution techniques, choosing mediation as the technique that will be used throughout the program. This technique will be also complement with preventive activities based on education in values and the acquisition of social skills related to conflict resolution. With these activities children will also learned different ways to confront conflicts, giving them the opportunity to be able to create critical thinking so they will be capable in the future to solve conflicts situations by their own.

The main objective to achieve this is that children embrace this knowledge making them able to put it into practice not only in the school environment, but also in any situation of their daily life.

Keywords:

Conflict, Conflict prevention, Conflict resolution, Mediation and Social skills.

ÍNDICE:

1. Introducción.....	P.4
2. Apartados específicos.....	P.6
2.1. <u>Fundamentación teórica.....</u>	P.6
a) Exclusión social.....	P.6
b) El conflicto.....	P.7
i. El conflicto escolar.....	P.9
ii. Tipos de conflictos.....	P.10
iii. Causas del conflicto	P.11
iv. Formas de afrontar los conflictos.....	P.12
c) Habilidades sociales.....	P.13
d) Resolución de conflictos.....	P.15
2.2. <u>Contextualización.....</u>	P.19
2.3. <u>Análisis de necesidades o demandas.....</u>	P.19
2.4. <u>Objetivos/propósitos.....</u>	P.20
2.5. <u>Metodología.....</u>	P.20
a) Actividades.....	P.21
2.6. <u>Temporalización.....</u>	P.28
2.7. <u>Procedimiento de evaluación.....</u>	P.29
2.8. <u>Análisis de la puesta en práctica y propuestas para desarrollos futuros.....</u>	P.29
3. Conclusiones.....	P.31
4. Referencias bibliográficas.....	P.32
5. Reflexión sobre el proceso de aprendizaje en el Grado.....	P.34
6. Anexos.....	P.38

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad en la que nos encontramos actualmente, es dinámica y abierta, donde los enfrentamientos y conflictos son constantes. Debido a esto es muy importante adquirir una capacidad de resolución de conflictos mediante el diálogo, dejando a un lado la violencia, haciendo que el desarrollo de la persona se vea favorecido, ya que es esencial para la vida de las personas esta capacidad de resolución de conflictos. (Narejo y Salazar, 2002).

Según este autor, la sociedad en la que vivimos consta de numerosos conflictos diariamente, por lo que es imprescindible estar preparados para identificarlos y hacerles frente, sacando lo mejor de ellos. Para esto, los conflictos han de ser vistos de forma constructiva ya que nos aportan desarrollo y crecimiento personal, además de una forma de vida más pacífica.

En los centros escolares se observan conflictos continuamente. Según la investigación de Pérez y Amador (2012), con una muestra de 756 alumnos de primaria, se clasifican en función de las conductas que más se observa en las aulas en: conductas disruptivas como levantamientos continuos, provocación de ruidos o hacerse el gracioso; conductas indisciplinadas como empujar a los compañeros, correr por el pasillo, ensuciar o comer en clase; desinterés académico; y conductas antisociales como mentir. Sin embargo, en el presente trabajo, se abordarán la resolución de los conflictos meramente entre pares, es decir entre los alumnos. Asimismo, existen diferentes tipos de conflictos con posibilidad de surgir entre los alumnos, de los cuales se abordarán los conflictos verbales (insultos, mentiras...), conflictos no verbales (ignorancia) y los conflictos físicos (agresiones).

Para solventar estas conductas, es necesario que los centros educativos proporcionen a los alumnos y profesorado espacios donde puedan favorecer el aprendizaje y la convivencia, de manera que se aprovechen los momentos de conflictos que se dan en el centro (Bolívar, 2012).

A todo esto se le incrementa dificultad si además hablamos en un contexto donde se encuentran niños en riesgo de exclusión social. Este contexto, por lo general, nos muestra situaciones familiares en las que se cuenta con, además de un bajo nivel económico, un bajo nivel educativo por parte de los padres, desembocando esto en pocas habilidades sociales que transmitirle a sus hijos. Por ello, es doblemente importante transmitir a niños residentes en estos barrios excluidos, valores y habilidades a la hora de resolver conflictos

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

ya que los niños aprenden todo lo que ven y si no tienen unas referencias o ejemplos a seguir, harán lo que ven a su alrededor, los niños aprenden por imitación. Los barrios excluidos tienen un alto nivel de violencia callejera, lo cual es la única forma de resolver los conflictos que han visto estos niños. Por ello es muy importante que en el contexto escolar aprendan otras formas de resolver los problemas viendo como ejemplo a sus referentes educativos, los profesores, y a los demás alumnos.

2. APARTADOS ESPECÍFICOS

2.1 Fundamentación teórica

a) La exclusión social

La exclusión social, según Arroyo (2016) se relaciona con el concepto de “pobreza”, pero esto no quiere decir que toda persona que sea pobre está en exclusión social. Por tanto, la exclusión social desde la pobreza se considera con un carácter multidimensional relacionado con la participación social y la realización de los derechos de las personas ya que además de abordar la satisfacción de las necesidades básicas, también abarca la exclusión de la justicia y la ciudadanía de la persona (Martínez, 2001)

Según el INE, (2016) se considera a un individuo en riesgo de exclusión social cuando se encuentra inmerso en alguna de estas situaciones:

- Personas que viven con bajos ingresos, inferiores al 60% de la renta mediana disponible equivalente
- Personas que sufren privación material severa, es decir, que vive en hogares que carecen de al menos cuatro de los nueve conceptos siguientes:
 - o No tener retrasos en el pago del alquiler, hipoteca, recibos relacionados con la vivienda o compras a plazos.
 - o Mantener la vivienda con una temperatura adecuada durante los meses fríos.
 - o Hacer frente a gastos imprevistos.
 - o Una comida de carne, pollo o pescado cada dos días.
 - o Ir de vacaciones fuera de casa, al menos una semana al año.
 - o Poseer un coche.
 - o Poseer una lavadora.
 - o Poseer una televisión a color.
 - o Poseer un teléfono.
- Individuos de 0 a 59 años que vivan en un hogar que tenga una intensidad de empleo muy baja (por debajo del 20%). Para hallar esta cifra, es necesario calcular la ratio del número de meses que los integrantes de la familia han estado en activo y el número de meses que podrían haberlo estado pero no ha sido así.

b) El conflicto

El conflicto es una situación existente en la vida cotidiana en la que es fácil verse inmersa debido a la gran diversidad de personas que encontramos en nuestra sociedad. Es por esto que surge una gran variedad de definiciones de este término. Generalmente se confunde los términos de conflicto y violencia. La violencia es una forma de enfrentar una situación problemática la cual no admite la negociación, y por lo tanto debe ser eliminada inmediatamente. Sin embargo, un conflicto a grandes rasgos se puede definir como una situación de la vida social y escolar de la sociedad basada en un choque de intereses, opiniones, objetivos... El término de conflicto es muy amplio y flexible, por lo que se estudiarán diferentes definiciones.

Hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna. A esa contraposición la vamos a definir como problema: la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de las de la otra. (Cascón, 2001, p. 5)

La Real Academia Española (2014), define conflicto como: (1)“Combate, lucha, pelea” (2)“Enfrentamiento armado” (3)“Apuro, situación desgraciada y de difícil salida” (4)“Problema, cuestión materia de discusión” (5)“Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos” (6) “Momento en el que la batalla es más dura y violenta”.

Otra de las perspectivas que atribuye al término de conflicto connotaciones negativas es la de Ortega, Mínguez y Saura (2003), que definen dicho término como:

Algo negativo, que trastorna e interrumpe el ritmo de enseñanza-aprendizaje en el aula, entorpece el clima de clase, altera las relaciones interpersonales, pero no daña gravemente la vida del centro (...) Cuando hablamos de conflictos en las aulas nos referimos a faltas de disciplina. (p.21)

Asimismo, en la línea negativa del término Muñoz (2003, p.98) afirma que “*El conflicto se presenta cuando se encuentran dos actores en oposición incompatible, lo que conduce a un enfrentamiento o lucha*”. Como es observable, para muchos autores, el conflicto es una situación negativa que nos afecta y perjudica en nuestras relaciones interpersonales. Pero no es esta la única línea con la que se puede apreciar el conflicto. Otros autores atribuyen a esta situación consecuencias positivas, visto como un impulso

una oportunidad para el desarrollo de la sociedad si se extraen los beneficios que nos deja una vez solucionado.

Según autores como Narejo y Salazar (2002), Funes (2000) y Boqué (2006), se puede definir el conflicto como un estado normalizado de las relaciones interpersonales y de la sociedad en general. Éste es una situación óptima para aquellas personas que están inmersas en el conflicto ya que hace partícipe al grupo consiguiendo que muestren las inquietudes individuales o colectivas que forman parte de la vida de ellos. Lo ideal es que se conciban como oportunidades y retos para el progreso de la sociedad. Para ello es muy importante la educación en el conflicto, lo que significa una convivencia pacífica brindando a los niños la oportunidad de vivir en una sociedad favorecedora y saludable.

Si comprendemos la perspectiva que Tuvilla (2004) defiende, entenderemos las consecuencias positivas de este término:

El conflicto desde un punto de vista positivo, es motor de cambio social y sus efectos, siempre que sepamos gestionarlos bien, permiten establecer relaciones cada vez más cooperativas. De ahí, que la negociación resulte imprescindible. Tanto el conflicto como la negociación constituyen un modelo de relación rica y permanente de la vida cotidiana: personal, grupal y organizacional. (p.51)

Es importante tener en cuenta que la repercusión que el conflicto tendrá dependerá de cómo lo gestionemos, de ahí la necesidad de proporcionar a la sociedad, y en este caso a los alumnos, técnicas para la prevención y resolución de los conflictos. Las técnicas más usuales para esto suelen estar relacionadas con el control o manejo de la conducta y transmisión de valores o habilidades sociales. Esta última se verá en mayor profundidad más adelante ya que autores como Monjas, (2006) o Nieto y Tejedor (2003) la defienden como una técnica fundamental para la prevención y resolución de los conflictos.

Lederach (1993) nos da una perspectiva positiva del conflicto a través del “esquema de las tres p’s”: procesos, personas y problemas. El proceso permite conocer el trascurso del conflicto; las personas que son aquellas que están inmersas en el conflicto y por tanto es un elemento fundamental para llegar a la resolución de este; y por último, el problema, a través del cual, se conoce la diferencia de valores e intereses que ha hecho que se dé el conflicto.

Tras todos estos conocimientos, se puede concluir que afrontar el conflicto con una actitud positiva, beneficia a la sociedad de manera que se aprendería a manejar el

conflicto consiguiendo una mejora y desarrollo tanto personal como grupal desembocando en un clima de convivencia mejor. Asimismo, trabajarlo en edades tempranas como es en la Educación Primaria conllevará a un futuro mejor.

En conclusión, como vimos en la introducción, la definición de conflicto trae consigo connotaciones negativas, por lo que es conveniente que se enseñe a los niños que el conflicto puede llegar a ser constructivo si lo enfocamos de una manera positiva y haciendo que las partes confrontadas sean las encargadas de resolver el conflicto. (Escobar, Sánchez y Andrés, 2006). Se puede deducir, entonces, que un conflicto no es ni positivo ni negativo, sino que depende de la manera en la que sea tratado.

i. Conflicto escolar

Tas conocer detalladamente lo que abarca el término conflicto, se reflexionará sobre los conflictos en el contexto escolar. Una de las funciones vitales del ser humano son las relaciones sociales, y debido a que vivimos en una sociedad cada vez más heterogénea y diversa, donde conviven personas con diferentes nacionalidades, culturas, costumbres, posiciones sociales... Esto puede llevar a diferencia de opiniones o intereses conllevando a que los conflictos en la vida diaria son más comunes. Esto ocurre también en la escuela, siendo uno de los motivos de más preocupación en las aulas. El clima de la escuela depende de todos aquellos que la componen, profesores, alumnos y familiares. Por ello es muy importante que se establezcan relaciones positivas entre ellos que hará que mejore la calidad de la enseñanza.

Es el profesorado y los familiares aquellos que deben fomentar la adquisición de habilidades sociales en los niños con la finalidad de favorecer en la prevención y hacer frente a la resolución de conflictos, así como mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los menores. Con el desarrollo de estas habilidades se pretenderá que los niños aprendan a resolver los conflictos que se le presenten de otra forma que no sea a través de la violencia o la evitación. Los conflictos en el aula, según Vaello (2011), se pueden afrontar desde dos perspectivas: la primera como una situación que debe ser resuelta y que lleva consigo connotaciones negativas; o como una oportunidad para aprender o enseñar habilidades socioemocionales capaces de conseguir la prevención o resolución de conflictos futuros.

Es por tanto que se propone que a través de la enseñanza de habilidades sociales a los niños, por parte del profesorado, se generará una prevención de los conflictos y en cualquier caso la resolución de éstos, puesto que como afirma Vaello (2011), los conflictos no se pueden ni evitar ni prever, pero sí que se puede fomentar las condiciones necesarias para que sea más improbable que se den y en el caso de que surjan, que se obtengan enseñanzas. Para ello los centros educativos deben, a la vez que enseñar lo contenidos, trabajar de forma transversal aquellos aspectos que se dan en el día a día de la convivencia de los niños para que se desarrollen como personas.

Para obtener un buen aprendizaje, la convivencia con las personas del contexto que nos rodea, en este caso, profesores y alumnos, es uno de los factores fundamentales, pues como dice Rubiano y Carretero (2008), la convivencia escolar es un proceso en el que se aprende a convivir con otras personas que no son las de tu entorno familiar. Es donde se aprende que existen otras formas de vida, costumbres e ideales, es fundamental que sea en este contexto donde se empieza a aceptar la diversidad y se adquieran habilidades comunicativas. Como Lanni (2003), afirma, la convivencia y el aprendizaje van cogidos de la mano, ya que para que este último sea lo más adecuado posible, la relación con las personas del contexto debe ser cotidiana, se debe mantener en el tiempo y debe renovarse día a día.

ii. Causas de los conflictos

Las causas de la mayoría de los conflictos son debidas a la insatisfacción de las necesidades humanas. Estas necesidades son, según Maslow (1943), necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima o reconocimiento y de autorrealización. Asimismo, estas causas dependerán de la persona y del contexto en el que se encuentre. En relación al contexto en cuestión (contexto escolar), Binaburo y Muñoz (2007, p.67), exponen las siguientes causas:

1. Diferencias y defectos de personalidad: no centrarse tanto en la personalidad como en la posibilidad de buscar espacios de entendimiento. Las partes en conflicto suelen afirmar que alguna deficiencia o rasgo negativo del otro desempeña un papel central en la disputa.
2. Actividades de trabajo interdependientes: el conflicto surge cuando el flujo de trabajo no es el adecuado. El desinterés y la falta de motivación en este es uno de los factores desencadenantes del conflicto.

3. Objetivos y metas diferentes: bien entre los objetivos y metas de los miembros y los de la comunidad escolar; bien entre objetivos y metas de los diferentes miembros, que cada uno percibe como incompatibles. Lo que más peso tiene es la percepción subjetiva de la incompatibilidad entre dichos objetivos y metas.

4. Recursos compartidos: El conflicto puede surgir cuando una parte de la comunidad escolar considera que aporta más que lo que recibe o cuando se deben compartir recursos escasos entre los diferentes estamentos.

5. Diferencias de información y percepción: cada miembro de la comunidad escolar selecciona sólo una parte de la información en función de sus intereses, lo que conduce a conflictos a la hora de tomar decisiones.

Sin embargo, Martínez-Otero (2005) utiliza tres criterios a la hora de clasificar la causa de los conflictos: sociales/ambientales, que se basa en las diferencias entre las personas que conviven; relaciones interpersonales en el ámbito escolar, en el que juega el papel de la jerarquía que existe en los centros educativos de profesores hacia los alumnos; y por último, los familiares, que son las causas de las rupturas familiares y personales debido a la falta de habilidades sociales. Por ello, es imprescindible dotar a los alumnos de herramientas para que puedan solventar aquellas situaciones complicadas que se les presenten, empezando por el respeto. Si esto no se da en el ámbito familiar, es la institución educativa la que debe hacerse cargo de esto.

Para una correcta resolución de conflictos, el primer paso es conocer la causa que ha originado este. Una vez conocido los motivos, se podrá elegir correctamente qué herramienta utilizar para que esta resolución sea lo más eficaz y productiva, consiguiendo un aprendizaje tras este.

iii. Tipos de conflictos

Los conflictos sociales se podrían dividir en conflictos familiares y conflictos en la escuela. Dentro de estos últimos, podemos encontrar conflictos entre pares (alumno-alumno o profesor-profesor) y conflictos jerárquicos (alumno-profesor o profesor-alumno). Este estudio estará centrado en los conflictos en la escuela entre alumnos.

Los conflictos tienen lugar cuando dos o más alumnos no encajan en los mismos valores, motivaciones o intereses. Estos conflictos pueden manifestarse de dos formas

diferentes, verbales o físicos. Los conflictos verbales serán aquellos que se dan mediante amenazas, insultos, chantajes, a la vez que de forma psicológica como el aislamiento, rechazo, burlas... Por otro lado, los conflictos físicos son aquellos que se llevan a cabo a través de peleas y agresiones.

Debido a que todos los días se presentan conflictos en las aulas, debemos preparar a los alumnos para que consigan resolverlos de la forma más adecuada haciendo a todas las partes implicadas en el conflicto, beneficiarias de este y que se conciba como algo positivo, es decir, que sean conscientes que tras el conflicto, han crecido como personas y que esto les ayudará a desarrollarse en la sociedad. Todo esto, se llevará a cabo a través de distintas estrategias que se les enseñarán a los alumnos y profesores que harán, por un lado, que interioricen distintas habilidades sociales como la escucha, una comunicación adecuada, la tolerancia y el respeto, y por otro que mejoren las relaciones interpersonales. Sin embargo, existen conflictos, que los niños no podrán resolver de forma autónoma debido a la necesidad de una tercera persona. Para ello existen otras metodologías como la conciliación, el arbitraje, la mediación e incluso la provención, términos que se verán desarrollados detalladamente más adelante.

iv. Formas de afrontar el conflicto

Existen distintas formas de afrontar un conflicto. Dependiendo de las habilidades para resolver los conflictos de cada persona, se optará una forma de afrontarlos distintas. Además también influye la importancia de conseguir el objetivo de la persona, de forma que si se le da demasiada, es posible que se olvide de los sentimientos e intereses de la otra parte y por tanto no se resuelva de forma adecuada. Tanto Banz (2008) como Cascón (2001) distinguen cinco tipos de hacer frente a los conflictos:

- Competencia: consiste en que una de las partes o ambas, desean conseguir sus objetivos sin tener en cuenta los de la parte con la que está confrontada. Lo que se busca es ganar, y la forma más fácil para ello, es que la otra parte pierda, es decir, la relación con la persona no tiene valor.

- Evitación: caracterizada por la pasividad a la hora de resolver el conflicto, posponiéndolo sin valorar las necesidades e intereses tanto propios como de la otra parte.

Esta forma de afrontar los conflictos consigue que ambas partes pierdan y el conflicto quede sin solucionar.

- Compromiso: esta forma de afrontar los conflictos se caracteriza por la búsqueda de un acuerdo por ambas partes confrontadas renunciando a ciertos objetivos personales de manera que favorezca la solución del problema quedando ambas partes beneficiadas, pero de forma parcial.

- Acomodación o sumisión: está basado en que una de las partes decide ceder, renunciando sus objetivos personales, por propia voluntad con la finalidad de resolver el problema lo más rápido posible o no confrontarse a la otra parte. Una de las partes muestra una gran cooperación y preocupación por la otra, dejando a un lado sus propios intereses.

- Colaboración: consiste en que las partes implicadas en el conflicto llevan a cabo una búsqueda de un objetivo común que satisfaga a ambas partes. Considera que tanto los objetivos como la relación con la persona son muy importantes.

c) Habilidades sociales

Como se ha hecho hincapié anteriormente, el desarrollo de las habilidades sociales en los niños es una de las formas de prevenir los conflictos, además es una herramienta muy útil para la resolución de éstos, teniendo en cuenta que los conflictos se dan debido a las diferencias en las relaciones personales. La escuela juega un papel muy importante en el desarrollo de estas habilidades ya que los niños pasan la mayor parte del día en las aulas. Una de las formas para crear un ambiente donde se fomente el desarrollo de los alumnos en la sociedad es que las escuelas los formen en contenidos curriculares, pero de forma transversal habilidades sociales y valores que den respuesta a los conflictos.

Según Vaello (2005), existen cuatro planos en los que las personas interactuamos socialmente: plano cognitivo (lo que se piensa), emocional (lo que se siente), comunicativo (lo que se dice) y conductual (lo que se hace). Estos son los cuatro planos en los que se debe formar al alumnado en habilidades sociales para que consigan un buen control de éstos y se adapten a la situación en la que se encuentran. Asimismo, este mismo autor, entiende las habilidades sociales como:

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

El conjunto de capacidades para emitir conductas eficaces en situaciones interpersonales con la finalidad de obtener respuestas gratificantes de los demás. El carácter plural del término indica que se trata de un concepto que engloba destrezas específicas aplicables a diferentes situaciones de intercambio social. (Vaello, 2005, p.11)

No obstante, cinco años después, Redondo y Madruga (2010) definieron las habilidades sociales como:

Un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresan sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos del mismo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Redondo y Madruga, 2010, p. 70)

Debemos tener en cuenta que dos personas no hará manejo de las habilidades sociales de la misma forma ya que estas dependen de las actitudes, creencias y valores de las personas. Para ello, se debe conocer que las características de éstas son según Rosales, del Milagro Caparrós, Molina e Hilario (2013, p. 32):

- Son conductas adquiridas a través del aprendizaje (imitación, ensayo, etc.)
- Tienen componentes motores, es decir, representa aquello que hacemos; emocionales y efectivos, que hace referencia a lo que sentimos; cognitivos, alude a nuestro pensamiento; y comunicativos, se atribuye a aquello que decimos.
- Son respuestas específicas a situaciones concretas
- Se ponen en juego en contextos interpersonales, son conductas que se hacen ver cuando nos relacionamos con otras personas de cualquier edad.

Educativamente, las habilidades sociales aportan beneficios a los alumnos, pero son los profesores los que tienen interiorizarlas para luego poder inculcar estas herramientas a los alumnos, favoreciendo así el clima del aula y la convivencia. Asimismo, si los alumnos desarrollan las habilidades sociales correctamente, se conseguirá una prevención y resolución de conflictos más efectiva. Vaello (2005) clasifica las habilidades sociales del aula en dos, las intrapersonales y las interpersonales. Se trabajará las habilidades interpersonales puesto que son aquellas que conseguirán una mejora en las relaciones sociales y por tanto mejorará las situaciones conflictivas.

Siguiendo este mismo autor, se trabajará dos habilidades principalmente: la empatía y la asertividad. La primera consiste en hacer que el niño sepa ponerse en el lugar o perspectiva del otro haciendo que entienda su punto de vista. La segunda, se basa en

defender tus propios derechos sin hacer ofensa ajena, es decir, la capacidad de decir lo que piensas respetando a los demás.

Del mismo modo, seguiremos las treinta habilidades recogidas por Monjas (2006) en el Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS), divididas en seis áreas:

- Área 1. Habilidades básicas de interacción social: sonreír y reír; saludar; presentaciones; favores; y cortesía y amabilidad
- Área 2. Habilidades para hacer amigos: alabar y reforzar a los otros; iniciaciones sociales; unirse al juego con otros; ayuda; y cooperar y compartir
- Área 3. Habilidades conversacionales: Iniciar conversaciones; mantener conversaciones; terminar conversaciones; unirse a la conversación de otros; y conversaciones de grupos
- Área 4. Habilidades relacionadas con los sentimientos y las emociones: Expresar autoafirmaciones positivas; expresar sentimientos; recibir emociones; defender los propios derechos; y defender las opiniones
- Área 5. Habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales: identificar problemas interpersonales; buscar soluciones; anticipar consecuencias elegir una solución; y probar una solución
- Área 6. Habilidades para relacionarse con los adultos: cortesía con el adulto; refuerzo al adulto; conversar con el adulto; solucionar problemas con adultos; peticiones al adulto

Serán estas las áreas donde se trabajará con los niños para una prevención y mejor solución de los conflictos en las aulas. No obstante, se debe complementar con las técnicas de resolución de conflictos que se verá en el siguiente apartado.

d) Resolución de conflictos.

La resolución de conflictos es un proceso muy complejo del que dependen diferentes factores. Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), defienden que existen 4 formas de resolver los conflictos: conciliación, arbitraje, negociación y mediación.

La **conciliación** consiste en que las personas que se encuentran inmersas en un conflicto eligen a una tercera, llamada conciliador (experta en la materia) cuyo objetivo es ponerles de acuerdo para que no lleguen a ningún procedimiento jurisdiccional o arbitral y mejorar la transmisión de información entre ambas partes, siendo obligatorio cumplir el acuerdo al que se ha llegado. El conciliador debe tener una posición pasiva y limitarse a mejorar la comunicación, aunque puede proponer algunas opciones de resolución del conflicto. (San Martín, 2003)

Otro procedimiento a la hora de resolver conflictos es el **arbitraje**. Ambas partes confrontadas eligen un árbitro que decidirá sobre el conflicto de manera equitativa, neutral e imparcial. Las partes confrontadas explican su posición al árbitro a través de distintos canales sin mantener contacto entre ellas. Una vez escuchado ambos puntos de vista, el árbitro decide sin mencionar ningún culpable, es decir, simplemente indica la solución más justa. Este proceso puede ser vinculante, es decir, dictar sentencia o simplemente se puede tratar de una recomendación. (San Martín, 2003)

Sin embargo, en el procedimiento de **negociación**, no existe una tercera persona, sino que son las partes que tienen el conflicto las que mediante técnicas de comunicación llegan a un acuerdo beneficioso para ambas partes de la forma más justa. “*Se busca el encuentro, la reconciliación; se hacen concesiones y buscan un acuerdo que satisfaga intereses comunes*”. (San Martín, 2003, p. 49.). Para una adecuada comunicación, la clave está en la escucha de la otra parte, saber escuchar es la habilidad más efectiva para poder llegar a un acuerdo. No es necesario estar de acuerdo con la otra parte para llevar a cabo una escucha activa, se debe mostrar interés por comprender el “porqué” de lo que se dice o se hace para así interiorizar en los intereses más profundos y las necesidades de las personas con las que queremos comunicarnos, en lugar de adoptar un espíritu enjuiciador. Una vez se ha comprendido la situación de ambas partes, comienza el proceso de negociación, en el que ambas posiciones deben ceder en algún aspecto de la manera más justa y equitativa. Para ello existen dos estilos de negociación, dependiendo de la actitud que las partes tomen ante esta. La negociación competitiva y la cooperativa. En la primera, las partes confrontadas optan por querer obtener el máximo beneficio posible, solamente cediendo en aquello que no es necesario. Sin embargo, en la segunda, ambas partes deciden buscar intereses comunes que les haga llegar a un acuerdo. (San Martín, 2003)

Otra forma de resolver los conflictos es la **prevención**. Éste es un término utilizado por Burton (1990). Se viene a referir a la intervención en el conflicto antes de que éste estalle y se cree la situación problemática. Se pretende es que se desarrollen unas habilidades para saber cómo resolver los conflictos. Lo primero que se tiene que dar para que esta técnica sea efectiva, es un clima de confianza. De este modo, los alumnos hablarán sin miedo los problemas entre ellos. Esto va de la mano de la comunicación. Es importante que los niños hablen de una forma activa y empática. No se debe dar nada por supuesto y debemos comprobar que el otro ha entendido lo que queríamos decir. Además de la comunicación verbal, se debe cuidar la no verbal, ya que dependiendo de esta, el mensaje puede tener una connotación u otra. (Cascón, 2001)

Por último, la **mediación**, es la intervención neutral de una tercera persona en un conflicto, pero el mediador no decide, sino que ayuda o guía a las partes en conflicto a llegar a una solución. Esto se lleva a cabo a través de un intercambio de información. Para ello, Bárbara (1999) propone seis pasos que debe llevar a cabo el mediador para resolver un conflicto:

1. Darse cuenta del problema/conflicto. Calmarse y decidir cómo manejar la situación: lo primero es decidir cómo se quiere resolver el problema. Hay conflictos que no son negociables debido a su gravedad. Si es negociable, lo que debemos hacer es averiguar por qué el niño lleva a cabo esa conducta (necesidades y sentimientos del niño) de esta manera habrá menos probabilidades de una respuesta negativa.
2. Conversar respetando los turnos de palabra de cada parte del conflicto.
3. Plantear cual es el problema entre ambas partes.
4. Hacer una lista de posibles soluciones por ambas partes.
5. Elegir una o varias ideas de la lista en la que estén de acuerdo todas las partes.
6. Hacer un plan. Establecer una consecuencia y ponerlo en práctica

En cierto modo, el mediador debe ayudar a las partes a comprender cómo ha visto la otra parte el conflicto y a negociar una solución en función de las cuestiones que ellos mismos han identificado con anterioridad. Existen varios tipos de mediación en función del contexto o quienes sean las partes confrontadas: mediación de pares, mediación familiar, mediación laboral y organizacional y mediación comunitaria. (Salcedo y Jennings, 2016). Para este proyecto se trabajará la mediación entre pares, la cual consiste,

según estos autores, en que se reúnan a dos o más alumnos de forma privada para que hablen de lo ocurrido utilizando la escucha activa y gestionando los conflictos a través de una tercera persona llamada mediador, en cuyo caso será un profesor. En ocasiones se puede utilizar a otro alumno como mediador consiguiendo un ambiente más cooperativo y con una intimidación más disminuida.

Dado a que la forma más eficaz teniendo en cuenta el contexto en el que se va a trabajar y la posibilidad de contar con profesorado que será previamente formado para desempeñar esta labor, se profundizará en la mediación como estrategia de resolución de conflicto entre niños de primaria, teniendo en cuenta que se ha conseguido un previo desarrollo de habilidades sociales.

En función del autor que se estudie, se verán unas características u otras sobre la mediación. Según Vinyamata (2003) es:

Proceso de comunicación entre las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa pueden llegar por ellos mismos a establecer un acuerdo que permita recomponer las buenas relaciones y dar por acabado o al menos, mitigado el conflicto que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás. (Vinyamata, 2003, p.17)

Como se observa, este autor la define como un proceso voluntario en el que se restablecen relaciones de forma colaborativa y cooperativa de forma que se solucionen los conflictos de manera pacífica. Béjar (2014) afirma que el mediador debe ser neutral e imparcial y debe intentar satisfacer los intereses o demandas de las partes confrontadas. Además se debe intentar que una vez resuelto el conflicto, ambas partes tengan una relación cordial.

Gracias a la mediación en los centros educativos, además de una resolución de conflictos se consigue que los niños interioricen valores como la cooperación, la escucha, el respeto, la comunicación... haciendo que en un futuro tengan los conocimientos necesarios para resolver otros conflictos que se les presenten.

2.2 Contextualización

El barrio en el que se llevará a cabo la propuesta será en Lagunillas, que se encuentra en el distrito centro de la ciudad de Málaga, que a su vez pertenece a los barrios La Victoria y Cruz del Humilladero. Sin embargo, la cercanía de este barrio a dos barrios marginales (El Ejido y La Cruz Verde) hace que esté en una zona cero y por tanto sea considerado por la unión europea un barrio marginal.

El barrio presenta un deterioro urbanístico tal como una composición de casas bajas y deterioradas debido a que nunca se puso en práctica un proyecto de reforma. Tiene un porcentaje de analfabetismo del 14% y un 57% de personas sin estudios de un total de 4000 habitantes aproximadamente, de los cuales, una gran parte es de etnia gitana. Todo esto conlleva a que el índice de desempleo sea muy elevado a la misma vez que el grado de economía sumergida.

Datos del Observatorio de Medio Ambiente Urbano de Málaga verifican que es un barrio con características de un barrio que roza la exclusión social. El nivel económico de las familias que viven en el barrio es muy bajo ya que tienen un índice de desempleo muy alto, necesitando estas familias ayudas económicas. Asimismo, la renta anual del barrio de Cruz del Humilladero es de entre 20.000 a 25.000€, colocándolo en uno de los barrios más vulnerables de Málaga

2.3 Análisis de necesidades o demandas

Durante el periodo de prácticas en la asociación Fantasía en Lagunillas en este barrio excluido de la provincia de Málaga, se hizo una observación sobre las pocas habilidades sociales y valores como el respeto que presentaban los alumnos asistentes a los talleres, de primaria, lo que desembocaba en continuos conflictos diarios entre los menores. Además los profesionales y voluntarios encargados de trabajar con los niños no presentaban tampoco recursos y herramientas para que estas situaciones conflictivas no se llevaran a cabo en las aulas.

De ahí surgió la necesidad de crear un programa de prevención y resolución de conflictos a través de la adquisición de habilidades sociales y respeto en los menores y la enseñanza a los voluntarios y trabajadores del uso de la mediación.

2.4 Objetivos/propósitos

Se pretenderá abarcar como objetivo general, reducir el número de conflictos entre los alumnos en las aulas. Para lograr este objetivo, se establecen objetivos específicos:

- Desarrollar la capacidad de trasladar los conocimientos aprendidos a los diferentes contextos
- Crear un entorno en el que los alumnos se sientan libre de expresarse sin miedo al conflicto y donde puedan aprender de las diferencias.
- Enseñar a los niños cómo resolver los conflictos sin llegar a la violencia.
- Adquisición de valores (respeto, empatía, tolerancia...) y habilidades sociales relacionadas con la resolución de conflictos
- Aprender la capacidad de diálogo a la vez que respetar el turno de palabra
- Comprender la importancia de la escucha activa
- Asumir y saber enfrentarse a las situaciones conflictivas
- Entender los conflictos como un proceso positivo y como una fuente de aprendizaje.
- El uso de la mediación como respuesta a la resolución de conflictos.

2.5 Metodología

En primer lugar, la forma de llevar a cabo este proyecto será a través de, una formación de los diferentes profesionales (psicólogo y pedagogo) y de los voluntarios y personas de prácticas sin los cuales no sería posible el funcionamiento del centro que trabajan en la asociación Fantasía en Lagunillas. Esta formación se hará a través de 5 sesiones magistrales.

Una vez formado a los trabajadores en el tema, la metodología utilizada para las actividades a desarrollar con los niños será una metodología flexible ya que se adaptará a las necesidades, intereses y curiosidades de los alumnos. Además siempre será guiada, siendo uno de los trabajadores de la asociación quien supervise o guie la actividad.

Se utilizará, además, una metodología participativa con los menores del centro en las que se harán juegos de roll y otras técnicas diferentes que hará partícipe a los niños consiguiendo un aprendizaje más enriquecedor.

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

Además tendrá un carácter preventivo, ya que no solo se trabajará con aquellos alumnos que normalmente presentan las conductas conflictivas, sino que también se trabajará con aquellos que tienen un comportamiento adecuado.

a) Actividades

- Esquema/resumen de las sesiones

<u>Sesiones</u>	<u>Objetivos</u>
- Sesión 1 “El conflicto”	- Conocer qué es el conflicto - Mejorar las actitudes asertivas - Escucha activa
- Sesión 2 “Salir del círculo”	- Concienciar sobre el valor del respeto - Conocimientos previos sobre la resolución de conflictos - Empatía
- Sesión 3 “El tarro”	- Identificación de las situaciones problemáticas - Desarrollo de la empatía
- Sesión 4 “Conflicto real”	- Desarrollo de la escucha activa - Conocer un conflicto real - Identificar una buena solución a los conflictos
- Sesión 5 “¿Cómo se sienten los demás?”	- Empatizar con los demás - Escucha activa - Solución a los conflictos
- Sesión 6 “¿Qué harías tu?”	- Favorecer la asertividad - Desarrollar la empatía - Fomentar la búsqueda de soluciones

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

	<ul style="list-style-type: none">- Conocer los distintos tipos de afrontar un conflicto
<ul style="list-style-type: none">- Sesión 7 <p>“¿Qué es la mediación?”</p>	<ul style="list-style-type: none">- Conocer los aspectos claves de la mediación- Favorecer la escucha activa
<ul style="list-style-type: none">- Sesión 8 <p>“Mediamos”</p>	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos- Ponerse en el lugar del otro- Conocer la función del mediador- Aprender a mediar los conflictos- Respetar a los demás
<ul style="list-style-type: none">- Sesión 9 <p>“Pelea de burros”</p>	<ul style="list-style-type: none">- Conocer los diferentes puntos de vista a través de la empatía- Observar nuevas formas de resolver los conflictos- Escuchar y respetar a los demás
<ul style="list-style-type: none">- Sesión 10 <p>“Repasamos lo aprendido”</p>	<ul style="list-style-type: none">- Crear un ambiente de confianza entre los alumnos- Saber ver los aspectos positivos del conflicto- Empatía

- SESIONES

Sesión 1

Nombre de la actividad: El conflicto

Objetivos:

- Conocer qué es el conflicto
- Mejorar las actitudes asertivas
- Escucha activa

Descripción de la actividad:

Se le repartirá a cada niño una ficha (Ver Anexo I) con el fin de saber cuáles son los conocimientos que tienen estos niños a cerca del conflicto. La primera pregunta que se presenta en la ficha la llevarán a cabo de forma individual. La segunda, una vez hecha, se compartirá en voz alta con los demás compañeros. Finalmente leerán en voz alta la tercera parte en la que te explica qué es el conflicto

Sesión 2

Nombre de la actividad: Salir del círculo

Objetivos:

- Concienciar sobre el valor del respeto
- Conocimientos previos sobre la resolución de conflictos
- Empatía

Descripción de la actividad:

Los niños se ponen en círculo de pie agarrados de las manos excepto uno que se queda dentro del círculo. Sin que este se entere, se le explica a los que forman el círculo que solo se le puede dejar salir del círculo cuando lo pida de forma educada y sin chillar, si no lo hace de este modo no se le puede dejar escapar. Una vez pasen dos minutos dentro del círculo sin poder escapar se pasa al debate en el que el que estaba prisionero explica cómo se ha sentido, se analizará el conflicto y cuál es la mejor manera de resolverlo analizando los métodos que se han empleado para resolverlo. A continuación se harán comparaciones con situaciones reales y de la vida cotidiana.

Sesión 3

Nombre de la actividad: El tarro

Objetivos:

- Identificación de las situaciones problemáticas
- Desarrollo de la empatía

Descripción de la actividad:

Dentro de un tarro habrá escrita en papeles distintas situaciones, algunas serán problemáticas y otras no. Cada alumno deberá extraer del tarro una de estas situaciones e identificar si son conflictivas y por qué. En el caso de que sea conflictiva, deberán proponer una solución para esta.

Sesión 4

Nombre de la actividad: conflicto real

Objetivos:

- Desarrollo de la escucha activa
- Conocer un conflicto real
- Identificar una buena solución a los conflictos

Descripción de la actividad:

Cada niño escribirá en un papel una situación problemática en la que se haya visto envuelto o que haya presenciado. A continuación aquellos alumnos que quieran compartirla con los demás lo harán y comentarán si hubo solución a esta situación. Si la hubo identificará si fue una correcta solución, si no la hubo, se propondrá entre todos una solución al conflicto.

Sesión 5

Nombre de la actividad: ¿Cómo se sienten los demás?

Objetivos:

- Empatizar con los demás
- Escucha activa
- Solución a los conflictos

Descripción de la actividad:

En primer lugar, se explicará a los niños qué es la empatía de forma magistral. Una vez que todos lo han entendido, se repartirán folios por parejas en los que habrá una situación problemática. A cada uno le tocará ser una de las partes confrontadas, meterse en el papel y debatirla. Una vez hecho esto, las parejas se intercambiarán los roles. De este modo verán cómo se sentía su compañero. Finalmente se hará una puesta en común de cómo se han sentido.

Sesión 6

Nombre de la actividad: ¿Qué harías tú?

Objetivos:

- Favorecer la asertividad
- Desarrollar la empatía
- Fomentar la búsqueda de soluciones
- Conocer los distintos tipos de afrontar un conflicto

Descripción de la actividad:

Se le presentará a los niños una ficha en la que se explican los tres tipos de comunicación que existen (ver Anexo II). A continuación se le presenta una ficha (Ver Anexo III) en la que se le da tres posibles soluciones a una serie de situaciones conflictivas. Deberán elegir la más adecuada y explicar por qué.

Finalmente se pondrán en grupos de tres y se les pedirá que propongan otra solución alternativa a la de las opciones.

Sesión 7

Nombre de la actividad: ¿qué es la mediación?

Objetivos:

- Conocer los aspectos claves de la mediación
- Favorecer la escucha activa

Descripción de la actividad:

Se desarrollará una clase magistral en la que el profesor explicará a los alumnos qué es la mediación, las funciones del mediador y sus características

Sesión 8

Nombre de la actividad: Mediamos

Objetivos:

- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos
- Ponerse en el lugar del otro
- Conocer la función del mediador
- Aprender a mediar los conflictos
- Respetar a los demás

Descripción de la actividad:

Se harán grupos de tres personas. Cada grupo tendrá que representar una situación problemática, dos de ellos serán las partes confrontadas y el tercero deberá cumplir la función de mediador explicada en la sesión anterior.

Una vez representada la situación y habiendo resuelto el conflicto gracias al mediador, se debatirá entre todos si el mediador ha hecho una buena función y por qué.

Sesión 9

Nombre de la actividad: Pelea de burros

Objetivos:

- Conocer los diferentes puntos de vista a través de la empatía
- Observar nuevas formas de resolver los conflictos
- Escuchar y respetar a los demás

Descripción de la actividad:

Se reparte a cada niño una fotocopia con la historia de los burros (Ver Anexo IV). Cada uno de forma individual deberá escribir en viñetas qué cree que está pensando cada burro en cada escena de las viñetas. Finalmente se hace una puesta en común organizándose en grupos de tres personas estableciendo una conclusión y explicando si alguna vez se han visto en una situación como la de los burros y qué hicieron.

Sesión 10

Nombre de la actividad: Repasamos lo aprendido

Objetivos:

- Crear un ambiente de confianza entre los alumnos
- Saber ver los aspectos positivos del conflicto
- Empatía

Descripción de la actividad:

Se harán grupos de tres personas. Cada grupo deberá pensar una situación problemática y buscar una solución para esta, explicando el motivo de la elección. Finalmente se hará representaciones de estas para que los demás compañeros puedan opinar y concluir con los aprendizajes que dejan la resolución del conflicto propuesto

2.6 Temporalización

Las cinco sesiones magistrales se llevarán a cabo en la semana previa al comienzo del programa. Estas sesiones tendrán una duración de 2 horas.

El programa de prevención y resolución de conflictos constará de 10 sesiones de 1 hora dos días por semana. Se organizará en función de la disponibilidad del centro, siendo

recomendable no dejar más de una semana entre dos sesiones puesto que es un programa continuo.

2.7 Procedimiento de evaluación

La evaluación será un proceso continuo y flexible consiguiendo conocer si se están cumpliendo los objetivos del proyecto durante y después de su aplicación. Para ello, en cada comienzo de las sesiones se hará un repaso de lo visto en la sesión anterior observando que los alumnos hayan interiorizado las competencias y objetivos previstos. Asimismo los profesores deberán ir anotando los diferentes conflictos que ocurren en el aula y cómo se han resuelto. Con esta técnica, a final de curso se podrá observar si el número de conflictos ha disminuido desde el comienzo del proyecto. Así se podrá modificar cualquier parte del proyecto en el caso en el que los objetivos que se han propuesto no se estén cumpliendo adecuadamente.

Asimismo se pasará un cuestionario final a los alumnos en el que indicarán el grado de satisfacción del proyecto, alguna propuesta de mejora y si conciben un mejor clima en el ambiente de clase.

Gracias a conocer los resultados de antes y de después del programa podremos comparar los datos que se han recogido y podremos hacer mejoras o cambios en el programa para desarrollos futuros y no cometer los mismos errores.

2.8 Análisis de la puesta en práctica y propuestas para desarrollos futuros

Debido a la falta de tiempo y las pocas facilidades otorgadas por el centro, la propuesta de intervención no se llevó a cabo.

Este proyecto, a diferencia de la propuesta en el portafolio del prácticum III, se ha basado en la prevención y resolución de conflictos desde la mediación y la adquisición de habilidades sociales y valores en el ámbito escolar. A pesar de que uno de los objetivos principales es que los conocimientos obtenidos los interioricen de forma que los puedan trasladar a cualquier otro ámbito de su vida diaria, sería fundamental que se trabajase también con las familias, pues realmente son los ejemplos de referencia de estos niños y no solo los maestros como se propone en este programa.

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

Si los niños aprenden en la escuela la resolución de conflictos de forma no violenta, pero observan que en su casa para resolver los conflictos, los hacen mediante golpes, insultos y gritos, será mucho más difícil que interioricen los conocimientos y no los llevará a otros ámbitos de su vida diaria. Por lo tanto, unas sesiones formativas en resolución de conflictos con las familias de los menores es primordial para que los objetivos de este programa sean totalmente satisfactorios.

3 CONCLUSIONES

La resolución de conflictos a través de las habilidades sociales, la enseñanza en valores y la mediación tiene como finalidad mejorar el ambiente en las aulas y por tanto la convivencia de los alumnos, pudiendo éstos trasladarlo a otros ámbitos de su vida diaria y no solo se quede en el ámbito escolar. Además es muy importante trabajar en la prevención de conflictos ya que de esta forma es como se observará una notable disminución de conflictos en el aula. Las actividades propuestas están orientadas a la prevención consiguiendo que los alumnos comprendan la importancia de valores como el respeto, la empatía y la tolerancia, e interioricen distintas habilidades y estrategias relacionadas con la resolución de conflictos.

Resolver los conflictos por ellos mismos es un procedimiento que conseguirá desarrollar en ellos un pensamiento crítico. A través del diálogo definirán el problema, explorarán y valorarán todas las opciones y resolverán el conflicto de la manera más equitativa para ambas partes. Asimismo, extraerán del conflicto los aprendizajes que este ha conllevado, viéndolo como un proceso positivo de oportunidad de aprendizaje para desarrollarse como personas. Para que los niños puedan desarrollar estas estrategias, deben asumir que el conflicto es una situación que estará presente a lo largo de toda su vida, pero que con una correcta resolución de estos supondrán una fuente de conocimiento y superación.

Para que aprendan una correcta resolución de conflictos, es fundamental que los profesionales que trabajan con ellos estén formados en mediación para que sean estos los que medien los conflictos en el aula y enseñen a los alumnos a resolver los conflictos de manera pacífica.

Conocer las causas de los conflictos es un factor primordial para favorecer en el proceso de resolución de conflictos pudiendo intervenir desde la raíz del problema y obtener mayores beneficios de éste. Asimismo es fundamental educar a los niños en la igualdad, de manera que entiendan que lo diferente es enriquecedor. Conocer los distintos puntos de vista les ayudará a empatizar con la otra parte y los formará desde la tolerancia haciendo que sean capaces de detectar las injusticias y rechazarlas en su día a día.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banz, C. (2008) Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental. Valoras UC. Recuperado el 31 de mayo de 2016 de: <http://valoras.uc.cl/centro-de-recursos#violencia-resolución-de-conflicto-ydisciplina-formativa-4>
- Binaburo, J. A. y Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar. Grupo Planeta (GBS). Recuperado el 24 de marzo de 2016 de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/fa29ee02-577b-451d-8b4a-2c8a6644d842>
- Bolivar, A (2012). Políticas actuales de mejora y liderazgo educativo. Ediciones *Aljibe*.
- Boqué (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de investigación de conflictos en contextos educativos. Asociación de inspectores de Educación de España. Recuperado de [http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=67 &Itemid=29](http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=67&Itemid=29)
- Burton, John W. (1990) *Conflict: Resolution and Provention*, London, MacMillan
- Cascón Soriano, P. (2001). *Educar en y para el conflicto*. Barcelona, España
- Fernández, M. (2015). Mediación escolar y resolución de conflictos en centros de Educación Primaria (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Valladolid, Castilla y León
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura para de paz y la convivencia. *Contextos educativos*. 3, 91-106.
- Lanni, N. D. (2003). La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. Monografías virtuales. Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales.
- Lederach, J.P. (1993) *Elementos para la resolución de conflictos*. Colombia: Medellín. Colección educativa. Recuperado el 12 de mayo de 2016 de: <https://es.scribd.com/doc/7244000/El-Analisis-Del-Conflicto-Lederach>
- Monjas, M^a.I., (2006) Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social. Madrid: CEPE
- Narejo, N. y Salazar, M. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 5 (4), 1-4.

- Nieto, M. y Tejedor, M. (2003). Actividades para la educación primaria. Contenidos, valores y habilidades sociales para educación formal y no formal. Madrid: Ed. CCS
- Ortega, P., Mínguez, R., y Saura, P. (2003). Conflicto en las aulas: propuestas educativas. Barcelona: Ed. Ariel.
- Pérez L. (2009). Mediación y resolución de conflictos. Gobierno de Navarra.
- Porro, B. (1999). *La resolución de conflicto en el aula*. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.
- Salcedo y Jennings (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Recuperado de: https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf
- Rosales, J.J., Caparrós, B.M., Molina, I., Alonso. S.H (2013) Habilidades sociales. Madrid: McGraw-Hill.
- Rubiano, D. M., y Carretero, A. (2008). Vivir convivir. Convivencia intercultural en centros de Educación Primaria. Andalucía Acoge y Federación de Asociaciones pro inmigrantes extranjeros en Andalucía
- San Martín, J.A. (2003), La mediación escolar. Un camino para la gestión del conflicto escolar., Madrid, España, Editorial CCS.
- Tuvilla, J. (2004). Junta de Andalucía. (C. d. Ciencia, Ed.) Recuperado el 1 de abril de 2016, de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abacoportlet/content/0569edc1-e8cb-4b1d-b043-2b9507b00a79>
- Vaello, J. (2005). Las habilidades sociales en el aula. Santillana Educación
- Vaello, J. (2011). Cómo dar clase a los que no quieren (Vol. 280).Ed. Graó.
- Vinyamata. E., (2003). Aprender mediación, Barcelona, España, Paidós Ibérica

5 REFLEXIÓN SOBRE EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN EL GRADO

La educación social a grandes escalas es una profesión que trabaja desde la educación no escolar con personas que necesitan ayuda para adaptarse social o culturalmente. Sin embargo, va mucho más allá de esto. Los educadores y educadoras sociales son personas capacitadas para para la prevención e intervención en situaciones de riesgo con personas que presentan dificultades de socialización o de desarrollo personal a lo largo de su ciclo vital. Para ello acompaña a la persona en el proceso de adaptación a la sociedad a través de métodos y técnicas que ayuden a la persona a desarrollar las habilidades necesarias para conseguir un desarrollo personal y autonomía.

Dicho esto, se considera la labor del educador social como una figura imprescindible para aquellas personas que no están adaptadas socialmente debido a los estereotipos y dificultades que la sociedad les impone. Los estereotipos no son más que generalizaciones que la sociedad hace hacia un grupo social. Debemos de acabar con los estereotipos porque hace que las personas sientan algo que no son. Para ello, nosotros como educadores debemos educar en habilidades socio-emocionales, las cuales hacen más fáciles las relaciones interpersonales. Estas habilidades tratan de hacer que conozcas a la persona tal cual es y no juzguemos antes de conocerla. Por otro lado se debe educar para que estas personas se den cuenta del daño que causan los estereotipos en estas personas.

Educar para que la diversidad se conciba como un valor y una oportunidad de enriquecernos socialmente es una de las claves para erradicar la sociedad enjuiciadora en la que vivimos.

Este año, en la jornada de puertas abiertas de la UMA, he ido como representante del grado, y ver a los niños de bachillerato con ganas de cambiar el mundo me recuerda a mi hace cuatro años cuando entré en la carrera con las mismas ganas y analizo el proceso de desilusión que ha hecho que me dé cuenta de la realidad.

En primer lugar, en cuanto a la organización y estructura del grado es buena en cierta medida. Hay asignaturas de las que me llevo grandes aprendizajes gracias a la metodología participativa de clase, la gran profesionalidad de los profesores y la manera que han tenido de transmitirlos los contenidos que han hecho que no solo me sirvan de

cara a mi futuro profesional, sino que además me han aportado aprendizajes valiosos para mi desarrollo personal. Sin embargo, otras asignaturas no me han aportado nada ni a nivel profesional ni personal, dejándose muchos contenidos dentro del tintero y habiendo muy poca profundidad en la materia. En otro aspecto, otras asignaturas han sido demasiado teóricas, dejando a un lado la parte práctica (parte fundamental para esta carrera), teniendo que estudiar todo de memoria y vomitándolo en el examen haciendo que hoy en día no me lleve ningún aprendizaje de estos.

Por otro lado, una de las metodologías más utilizadas en esta universidad para impartir clases y más innovadora es la de asamblea. Las asambleas por definición es una reunión de expertos en un tema específico que exponen sus conocimientos sobre este. Todos los expertos dan su opinión sobre el tema y se decide sobre una cuestión concreta de manera conjunta. Sin embargo, en la universidad se aprovechan de esta metodología, pues nos ponemos todos en círculo, se lanza una pregunta y comenzamos a debatir todos sin tener unos conocimientos previos de la materia. Finalmente lo que esto consigue es que el maestro acabe llevándonos a la conclusión que este tenía planteada y por tanto no haciendo un buen uso de esta metodología. Para poder llevar a cabo esta metodología de forma satisfactoria, lo ideal sería que previamente a la asamblea se diera una clase magistral del tema o se pidiera a los alumnos una formación previa del tema proporcionándole los distintos artículos o documentos para ello.

Otro aspecto a destacar sobre este grado es que no hemos tenido ningún profesor educador. Todos los profesores que hemos tenido han estudiado otros grados relacionados con este como pedagogía, psicología o educación infantil. No quiere decir que sean peores profesores por este aspecto, simplemente lo considero un dato relevante ya que estamos siendo formados por otro tipo de profesionales.

En cuanto a las prácticas, el grado de educación social oferta tres prácticums, lo cual es muy positivo a simple vista, pues es una profesión que debe acercarse a la realidad para poder desarrollarnos mejor como profesionales. El primer prácticum, basado en tres semana de observación, lo realicé en una asociación de alternativa al menor donde iban los menores infractores a recibir clases de la Enseñanza Secundaria Obligatoria de forma libre. La labor que me pedían allí y las competencias de la directora no era lo esperado, pero tuve la suerte de asistir de observadora a las clases donde extraje muchos conocimientos sobre cómo hay que tratar a estos menores gracias a los profesionales que impartían las clases.

El segundo prácticum, en la asociación síndrome de down Málaga, lo disfruté y aprendí gracias a la libertad que nos dieron para trabajar con los usuarios y poder realizar todas las labores que precisáramos. Pero allí me di cuenta, de la gran diferencia que existe entre un trabajador y un profesional. Muchas de las personas que trabajaban allí no se les podía considerar profesionales y estaban allí por suerte o por enchufe. La educación social es una profesión vocacional y más aún si trabajas con personas con diversidad mental. Además existía un mal ambiente de trabajo entre compañeros, de manera que si existía la posibilidad de pisotear al de al lado, se hacía.

Del mismo modo, mi tercer prácticum tampoco ha sido del todo satisfactorio. Lo realicé en una asociación de apoyo escolar a menores residentes en un barrio en exclusión social de Málaga. Ha sido en este lugar donde me he dado cuenta de que no se trabaja con las personas, sino que se trabaja para conseguir unos objetivos que “los de arriba” te exigen, sin importar el desarrollo de la persona. El único objetivo al que se ceñían era la cumplimentación de los deberes del colegio sin importar la causa de por qué los niños no querían hacerlo, por ejemplo.

En el grado nos muestran la parte “bonita” de la profesión, ejemplos y logros que se han conseguido gracias a la educación social, sin embargo no nos muestran la cara B de la moneda. La poca profesionalidad que existe en los centros, la falta de compañerismo y de implicación. En una carrera tan social como lo es esta, lo más lógico es que entre compañeros haya cooperación y compenetración para conseguir mejores cambios, pero tras mi experiencia personal, podría decir que esto no existe, que somos seres individualistas y egoístas que solo miramos por nosotros mismos.

No obstante, no todo mi recorrido ha sido negativo. Como indiqué al principio, ha habido profesores que me han enseñado aspectos para mi futuro profesional que puedo trasladar a los demás contextos de mi vida personal. Un ejemplo de estos aprendizajes es el de aprender a desaprender. Hay que saber que no siempre hay un solo camino para llegar a una meta, y no solo hay un "portador de la verdad" para conseguir llegar a dicho objetivo, sino que hay formas alternativas, las cuales tenemos que construir y ser conscientes de que solo nosotros podemos hacerlo, y que somos los primeros que tenemos que creer en ello, sino, nadie lo hará. Las experiencias y el tiempo te hacen ver que no siempre escoges el camino correcto, hay que equivocarse las veces que hagan falta y aprender de los errores, solo así seguirás avanzando.

Desde pequeños nos transmiten estereotipos y prejuicios de otras culturas, del papel que ocupamos en la sociedad, según la clase social a la que pertenecemos o también según el género. Estos límites hacen que estemos condicionados. Los niños naces sin prejuicios y son los adultos los que se los enseñan. Por ello, lo que tenemos que hacer es desaprender, a través de las experiencias y de los hechos que nos vayan ocurriendo a lo largo de la vida. No todo lo que se ve es realidad, no todo lo que nos enseñan es cierto. Nosotros somos los encargados de descubrir la verdad, nuestra verdad, para cada persona será diferente pues cada uno ve las cosas de una manera diferente, así que cada uno decide qué debe desaprender y qué no. Pero también debemos resaltar que todo lo que aprendemos en la escuela o de nuestros padres nos ha aportado algo, no siempre hay que desaprender.

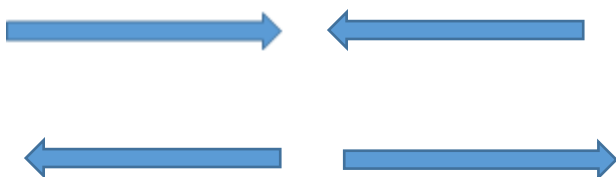
Valores como la empatía o la resiliencia han sido los que han marcado mi trayectoria en el grado. Conocernos a nosotros mismos, nuestras vulnerabilidades y nuestras mejores destrezas conseguirá que seamos mejores profesionales. Un concepto muy común entre los educadores es el de “sanador herido”. No debemos intentar estar totalmente sanos para curar las heridas de los demás ya que una persona totalmente sana no es tan empática como lo es la que tiene heridas. Conocerse a sí mismo es el primer requisito para cualquier sanador herido. No ocultar nuestras vulnerabilidades, llevarlas con nosotros, sin olvidarlas ya que al hacerlo puede que cuando queramos ayudar a alguien ésta se convierta en un mal mayor. Conocernos puede ser un camino doloroso, pero si lo hacemos, puede ser una fuente de sanación para otros. Con esto quiero decir, que cuando tienes una vulnerabilidad, conocerla y aceptarla es un proceso difícil, pero una vez que lo haces puedes ayudar a otras personas que tengan esas mismas vulnerabilidades.

Todos estos aprendizajes han conseguido que un autoconocimiento sobre mí misma que antes no tenía. Además me he convertido en una persona más crítica consiguiendo que me plantee los distintos puntos de vista de las cosas antes de juzgar una situación o a una persona.

6 ANEXOS

- Anexo I: ¿Qué es el conflicto?

1. Señala cuál de las siguientes situaciones representa qué es un conflicto:



2. Explica por qué

3. Lee el siguiente texto

Un conflicto es un desacuerdo entre personas (partes) porque quieren lo mismo, piensan distinto o se ofenden entre sí. En las relaciones sociales (familia, cuadrilla, instituto) es normal que surjan conflictos. Eso no debe preocupar, ni asustar o culpar. Lo importante es el modo de tratarlos, porque según cómo lo hagamos, podemos resolverlo pacíficamente ganando algo las dos partes, pero también podemos enquistarlo o incluso agravarlo, de forma que una de las dos partes, o las dos, pierdan y se sientan mal.

Normalmente asociamos el conflicto con algo negativo (bronca, enfado, enfrentamiento, sufrimiento, inhibición...). Sin embargo, se trata sólo de un desencuentro o desacuerdo. Normalmente, confundimos conflicto con la respuesta que le damos. La tendencia es a reaccionar con la huida o con el ataque, lo cual suele agravar el problema. Si lo intentamos resolver pensando, hay más posibilidades de solucionarlo, incluso la relación entre las partes puede mejorar.

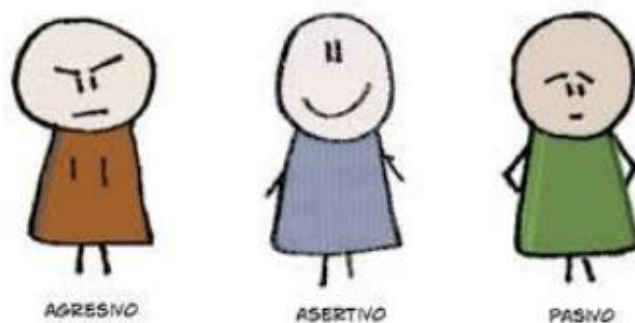
Fuente: Pérez L. (2009). Mediación y resolución de conflictos. Gobierno de Navarra.

PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS DE PRIMARIA

- Anexo II: estilos de comunicación

Existen tres formas de actuar ante un conflicto:

- Agresivo: es la forma de actuar en la que no se respeta la opinión ni derechos de los demás
- Asertivo: si nos comportamos de forma asertiva querrá decir que expresamos nuestros sentimientos e intereses respetando los de los demás
- Pasivo: esta forma de actuar no expresa ni sus intereses ni sus opiniones y deja que se haga lo que los demás quieran.



- Anexo III

Situación 1: Ana le pide a Laura su goma. Cuando se la devuelve, esta pintada y rota. ¿Qué puede hacer Laura?

- Pegarle a Ana por haber estropeado su goma
- No decirle nada porque en su casa tiene más gomas de borrar
- Pedirle a Ana explicaciones de por qué lo ha hecho y pedir que le compre una nueva

Situación 2: María le cuenta un secreto a Carmen, pero Carmen se lo cuenta a todos sus compañeros. ¿Qué puede hacer María?

- Le explica a Carmen que le ha molestado y le pide explicaciones de por qué lo ha hecho
- Cuenta otro secreto de Carmen a sus compañeros
- No le dice a Carmen

Situación 3: Carlos se ríe de David porque se ha manchado los pantalones de batido en el recreo. ¿Qué puede hacer David?

- Quejarse al profesor de lo que ha hecho
- Mancharle los pantalones a Carlos e insultarlo
- Explicar a Carlos cómo se siente y pedirle explicaciones de por qué lo hace

Situación 4: Elena le ha cogido el libro a Raúl sin pedirle permiso. ¿Qué puede hacer Raúl?

- Pegarle a Elena por no haber pedido permiso
- Esperar a que se lo devuelva
- Explicarle a Elena que no le gusta que cojan sus cosas sin permiso.

- Anexo IV: pelea de burros.

