

# unir

UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
DE LA RIOJA

**Universidad Internacional de La Rioja**  
**Facultad de Educación**

---

# Prevención y Resolución de Conflictos en el Segundo Ciclo de Primaria mediante el trabajo de la Inteligencia Emocional

---

Trabajo fin de grado presentado por:

Titulación:

Línea de investigación:

Director/a:

Lourdes Vicente Riazuelo

Grado de Maestro en Educación Primaria

Propuesta de intervención

José Miguel Pérez Navarro

Barcelona

Junio 2014

Firmado por: Lourdes Vicente Riazuelo

CATEGORÍA TESAURO: 1.1.9 Psicología de la Educación

## **RESÚMEN**

La Inteligencia Emocional es la capacidad para comprender y controlar las emociones y sentimientos propios y ajenos. Con este Trabajo de Fin de Grado, se quiere defender la necesaria integración de esta inteligencia en el currículo educativo, con el objetivo de que el alumnado en un contexto de Primaria pueda resolver conflictos. En la primera parte, se introduce el objeto de estudio y se justifica la necesidad de ser incluido en el programa escolar. A continuación, se desarrolla un marco teórico con las principales aportaciones académicas sobre este tema, analizando las características esenciales de la inteligencia emocional, además del conflicto escolar y las causas de su aparición. A continuación, se elabora un programa práctico destinado a resolver conflictos en la etapa de Primaria y lograr una educación integral fomentando las habilidades interpersonales y el bienestar personal. Para finalizar, concluimos que su correcto desarrollo evita los conflictos y favorece la convivencia.

Palabras clave: inteligencia emocional, resolución de conflictos, habilidades interpersonales, programa educación primaria.

“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo.  
Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto,  
en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo  
correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”.

(Aristóteles, *Ética a Nicómaco*)

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	6
1.1.	Justificación .....	7
1.2.	Objetivos.....	9
1.2.1.	<i>Objetivos generales</i> .....	9
1.2.2.	<i>Objetivos específicos</i> .....	9
2.	MARCO TEÓRICO .....	9
2.1.	¿Qué es la Educación Emocional? .....	10
2.2.	¿Qué es la Inteligencia Emocional? .....	12
2.3.	Emociones y componentes de la Inteligencia Emocional .....	14
2.4.	Beneficio del desarrollo de la Inteligencia Emocional .....	15
2.5.	Resolución de conflictos en el contexto escolar: la inteligencia emocional en el currículo de Primaria.....	17
2.5.1	<i>Conflicto: definición conceptual y motivos de aparición</i> .....	17
2.6.	Situaciones de conflicto que se producen en el contexto escolar .....	20
2.7.	Resolución de conflictos y educación emocional: la inteligencia emocional en el currículo de Primaria.....	21
3.	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	23
3.1.	Introducción.....	23
3.2.	Objetivos.....	23
3.3.	Contenidos .....	24
3.4.	Metodología .....	25
3.5.	Actividades .....	25
3.5.1	<i>Actividades: Contenido 1 – Identificación de problemas</i> .....	26
3.5.2	<i>Actividades: Contenido 2 – Búsqueda de soluciones efectivas</i> .....	27
3.5.3	<i>Actividades: Contenido 3 – Anticipación a las consecuencias</i> .....	28
3.5.4	<i>Actividades: Contenido 4 – Comunicación e interacción positiva</i> .....	30
3.5.5	<i>Actividades: Contenido 5 – Elección de una solución positiva</i> .....	31
3.5.6	<i>Actividades: Contenido 6 – Puesta en práctica de la solución elegida</i> .....	32
3.6.	Cronograma.....	33

3.7. Propuesta de evaluación.....	34
4. CONCLUSIONES.....	34
5. PROSPECTIVA .....	36
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
7. ANEXOS.....	42
7.1. ANEXO I: Normas de convivencia en el aula .....	42
7.2. ANEXO II: Contenido 1 (ficha actividad 2).....	43
7.3. ANEXO III: Contenido 2 (ficha actividad 1) .....	44
7.4. ANEXO IV: Contenido 3 (ficha actividad 1) .....	45
7.5. ANEXO V: Contenido 3 (actividad 2).....	46
7.6. ANEXO VI: Contenido 4 (actividad 2) .....	47

## 1. INTRODUCCIÓN

La sociedad evoluciona en este siglo XXI y, como docente, se defiende que la Educación debe hacerlo también. Por tanto, en ese sentido, se considera necesaria la integración de la Inteligencia Emocional (IE) en el currículo pedagógico de un alumnado que debe desarrollarse intelectual, personal y socialmente.

Con un pensamiento de futuro, la comunidad educativa no es ajena a la importancia de este debate. Por ejemplo, y entre otros, la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) celebró el pasado mes de abril unas jornadas en las que se promovía la educación en valores y la necesaria utilización de la IE con el objetivo de que los alumnos obtengan “experiencias extensivas a todos los ámbitos de la vida, no sólo al desarrollo profesional”, explicaba Estrella Núñez, vicerrectora de la citada universidad<sup>1</sup>.

Ni tampoco las administraciones pueden mostrarse indiferentes al mismo. En mayo de este 2014, en un encuentro con más de 200 docentes y expertos en la materia, Begoña Iniesta, directora de Educación, Cultura y Universidad del Gobierno de la Región de Murcia, manifestaba que “desde la Consejería de Educación trabajamos en difundir las actuaciones, experiencias y programas que los centros educativos realizan para prevenir y mejorar la convivencia escolar, y con jornadas como ésta contribuimos a que los docentes tengan más herramientas en beneficio de la convivencia y obtener más éxito escolar”<sup>2</sup>.

Este trabajo consta de dos partes. En la primera, se hace referencia al marco teórico teniendo en cuenta los objetivos planteados con los que se ha pretendido un acercamiento inductivo a nuestro objeto de estudio con la intención de encontrar aquellos elementos que mejor permitiesen describirlo y analizarlo. Dada esta premisa, la técnica de investigación que se ha manejado ha sido, esencialmente, el análisis documental. Con éste, y con el propósito de que fueran las bases teóricas de este trabajo, se ha realizado una tarea de revisión bibliográfica de los estudios disponibles relacionados con nuestro objeto de estudio (tanto libros como artículos de publicaciones científicas): entre otros, Goleman (1996), Gardner (1983), Salovey y Mayer (1990) o Bisquerra (2003). Además, se tratan de los conceptos de Educación Emocional e Inteligencia Emocional, la

---

<sup>1</sup> Véase La Vanguardia [En línea] (2014): “La UCAM organiza un foro de debate para promover la educación en valores y la inteligencia emocional”.

< <http://www.lavanguardia.com/local/20140430/54407423766/la-ucam-organiza-un-foro-de-debate-para-promover-la-educacion-en-valores-y-la-inteligencia-emocional.html>>. 30 de abril de 2014. [Consulta: mayo de 2014].

<sup>2</sup> Véase La Verdad [En línea] (2014): “Inteligencia Emocional para mejorar la convivencia en las aulas”. <<http://www.laverdad.es/murcia/20140512/local/region/muestran-docentes-practicas-inteligencia-201405121947.html>>. 16 de mayo de 2014. [Consulta: mayo de 2014].

vinculación entre ambas, los componentes de la Inteligencia Emocional y beneficios del desarrollo de esta inteligencia para la resolución de conflictos.

En la segunda parte, se desarrolla una propuesta de intervención para el segundo ciclo de Primaria que está basada en los referentes teóricos planteados en la primera parte. Las actividades están diseñadas y estructuradas en seis bloques de contenidos siendo éstos los pasos a seguir para la resolución positiva de los conflictos.

### **1.1. Justificación**

Un lunes por la mañana en un aula de segundo de Primaria en un colegio de nuestro país, la cartera de Daniel molesta para pasar a las últimas filas de la clase. Cuando Julián va a sentarse en su sitio, le da una patada para apartarla. La respuesta de Daniel, inmediata y con una actitud verbal agresiva, fue suficiente para provocar una pelea entre ambos alumnos. ¿Qué hubiera pasado si Julián le hubiera pedido amablemente que apartara la cartera?

En el pasado siglo XX, era comúnmente aceptado el concepto de inteligencia a las personas capaces de obtener buenas calificaciones en las materias básicas de Lengua y Matemáticas, sin dar importancia al resto de asignaturas también obligatorias en el currículo. Durante mucho tiempo, una de las mayores preocupaciones del ámbito escolar fue el rendimiento académico pero las noticias de violencia, maltrato y agresividad escolar pueden ser el reclamo de que la sociedad del futuro necesita ciudadanos que sepan gestionar sus emociones.

En las relaciones sociales e interpersonales se producen conflictos debido a las diferencias de opinión, valores, creencias, intereses, etc. A lo largo de nuestra vida existen, y existirán, conflictos en diversos ámbitos: familiar, personal, profesional o escolar, donde diariamente se producen tanto en las aulas como fuera de ellas. Estas disputas pueden ser una oportunidad de aprendizaje si desde las escuelas se educa al alumnado a conocerse, a relacionarse con los demás y a manejar situaciones de manera adecuada.

Actualmente, además de educar para tener conocimientos teóricos, también se debe hacer para que el alumnado comprenda sus sentimientos, tenga una mayor empatía, sea sociable, responsable, etc. En definitiva, se deben formar buenas personas, preparadas para vivir en sociedad y capaces de utilizar su sentido común ante las diferentes situaciones cotidianas. Diversas investigaciones han destacado la importancia que tienen los sentimientos y las emociones para conseguir un bienestar social y personal. Por ejemplo, Goleman (1996) afirma que las emociones son básicas para tomar decisiones inteligentes de forma clara y eficaz.

En el Grado de Maestro en Educación Primaria se ha insistido en la necesidad de educar al alumnado de forma integral desarrollando conjuntamente la parte cognitiva y la parte emocional, enseñando a controlar tanto las propias emociones como las de los demás y a buscar soluciones apropiadas a los conflictos dentro del contexto escolar. En definitiva, enseñar y aprender habilidades para mejorar la convivencia en la escuela y a lo largo de la vida.

La Educación Emocional (EE) considera las necesidades sociales que no son atendidas en la educación formal con el objetivo de contribuir a un mayor bienestar personal y social. Según Bisquerra (2003), este tipo de educación supone educar en el afecto y es la vía para entender las emociones e impulsar el desarrollo de la IE. Asimismo, Goleman (1996) y Fernández-Berrocal et al. (2004) determinan que debido a la falta de IE en el alumnado, existe un elevado riesgo de comportamiento violento, delincuencia, consumo de alcohol y drogas ilegales.

El hábil desarrollo de las competencias en esta inteligencia implica numerosos beneficios para nuestra sociedad como pueden ser: evitar la violencia, la depresión, el bullying, el estrés, la ansiedad, prevenir problemas de drogas, consumo de alcohol, trastornos alimenticios, etc. En este sentido, Mayer y Cobb (2000) adelantaban que con la evolución educativa actual se debe dar importancia a su desarrollo en el contexto escolar y a la necesidad de incluirla en el currículo de Primaria para prevenir las posibles conductas disruptivas entre el alumnado.

En este contexto de relación entre IE y resolución de conflictos en el ámbito escolar, la UNESCO (1996) también defiende el necesario desarrollo de una educación emocional para alcanzar los objetivos planteados en su Informe Delors, “La educación encierra un tesoro”. En este documento se fundamenta que los cuatro pilares de la educación son: aprender a conocer; aprender a hacer; aprender a ser y aprender a vivir juntos.

La educación del siglo XX se había centrado en desarrollar las competencias de los dos primeros pilares, pero este informe señala la necesidad de educar como un todo y destaca también algunas competencias básicas de “aprender a ser y aprender a vivir juntos”, como pueden ser: la necesidad de formar la propia personalidad, fomentar la autonomía, desarrollar la comprensión del otro, realizar proyectos comunes, aprender a tratar los conflictos respetando los diferentes valores, la comprensión mutua y la paz (UNESCO, p. 34)

Igualmente, la normativa estatal refuerza también la necesidad de utilizar la IE en el contexto escolar como habilidad para poder solucionar conflictos. En la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación (LOE, 2006) se determina que el sistema educativo español debe intentar lograr, entre otros, los siguiente objetivos: el pleno desarrollo de las capacidades de los alumnos y la personalidad; la educación en la tolerancia y la libertad de los principios democráticos de

convivencia; la prevención de conflictos y la solución pacífica de los mismos; el desarrollo de la capacidad para regular el propio aprendizaje, la creatividad, la iniciativa personal, el espíritu emprendedor y confiar en sus aptitudes y conocimientos (artículo 2).

Además en el Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de Educación Primaria, determina que se debe contribuir a desarrollar en los niños y niñas “habilidades para la prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relacionan” (artículo 7).

## **1.2. Objetivos**

### *1.2.1. Objetivos generales*

- Elaborar un programa de intervención destinado a la resolución de conflictos en la etapa de Primaria que esté basado en el desarrollo de la inteligencia emocional.

### *1.2.2. Objetivos específicos*

- Justificar la necesidad de integrar la IE en el currículo de Primaria.
- Acercar inductivamente el material bibliográfico en relación con nuestro objeto de estudio con la intención y el propósito de encontrar aquellos elementos que mejor permitan explicarlo.
- Describir y analizar las principales características de la inteligencia emocional.
- Definir el concepto de conflicto escolar y los motivos de su aparición.

## **2. MARCO TEÓRICO**

La comunidad en este principio del siglo XXI, es consciente de que el objetivo principal de la Educación es conseguir el desarrollo integral de la persona, lo que implica la transmisión de valores necesarios para el control de las emociones y la resolución de conflictos a través del diálogo. Según Bisquerra (2003), la EE es una innovación que ayuda a conseguir dicho objetivo y que responde a las necesidades sociales que no están incluidas en el currículo de Primaria.

Son muchos los autores que justifican la importancia de esta Educación, entre ellos, Bisquerra (2003) confirma que el desarrollo de habilidades emocionales contribuye al bienestar personal y

social. Idea que refuerza Pérez-González (2008) al afirmar que la EE es un proceso educativo cuyo fin es desarrollar este tipo de inteligencia y/o competencias emocionales.

Como se ha explicado con anterioridad en la introducción, con los objetivos planteados en este trabajo se ha pretendido un acercamiento inductivo a nuestro objeto de estudio, con la intención de encontrar aquellos elementos que mejor permitiesen describirlo y analizarlo. Se trata de los conceptos de Educación Emocional, Inteligencia Emocional, componentes de la Inteligencia Emocional y la resolución de conflictos.

## **2.1. ¿Qué es la Educación Emocional?**

La forma de desarrollar este tipo de educación es a través de una inteligencia más emocional para un desarrollo adecuado del alumnado. Sobre este punto, todas las personas que están presentes en la vida de un niño forman parte de su educación de manera directa o indirecta e influyen en su comportamiento (Bisquerra, 2011). Además, la define como un proceso educativo y continuo que debe formar parte del currículum escolar y estar presente a lo largo de la vida (2003). Para este mismo autor, el profesorado también es responsable y uno de los factores clave para desarrollar esta educación en el aula (2011).

Siguiendo este planteamiento, Pérez-González (2012) afirma que esta formación se debe aplicar desde los primeros años de vida, aunque señala que en la práctica diaria se da más importancia a la inteligencia racional y no se dedica el tiempo suficiente a desarrollar actividades emocionales. Bisquerra (2011) apunta que las familias debido diversos motivos como pueden ser, entre otros: compromisos personales, obligaciones, desconocimiento o falta de tiempo, no transmiten los valores necesarios ni una educación afectiva a sus hijos. Es por ello, que surge la necesidad de incluir la EE dentro del proyecto educativo e integrarla en la labor diaria de los docentes, que deberán desarrollarla de forma conjunta con el resto de sus prácticas educativas.

Sobre este planteamiento, debe producirse un cambio en la educación y en la escuela del siglo XXI, donde los docentes deben mejorar su práctica educativa desarrollando aspectos tanto cognitivos como emocionales con el fin de conseguir la formación integral del alumnado. Son cinco los principales objetivos que se buscan con este tipo de educación (Bisquerra, 2003):

- **Conciencia emocional:** capacidad para conocer las propias emociones y las de los demás, además de la habilidad para captar el clima emocional de un contexto concreto. En este apartado se diferencian los siguientes aspectos: toma de conciencia de las propias emociones; dar nombre a las emociones; comprensión de las emociones de los demás; ser consciente de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento.

- Regulación emocional: capacidad para controlar y gestionar las emociones de forma apropiada. A través de esta competencia se toma conciencia de la relación entre cognición, emoción y comportamiento. Dentro de este apartado se incluye la expresión emocional adecuada, la regulación de los sentimientos y emociones, la habilidad para autogenerar emociones positivas y las habilidades de afrontamientos.
- Autonomía emocional: es un amplio concepto que incluye características y aspectos relacionados con la autogestión, entre las que se pueden encontrar la actitud positiva, la automotivación, la autoestima, la responsabilidad, análisis crítico de las normas sociales y resiliencia.
- Competencia social: se define como la capacidad para mantener buenas relaciones con los demás. Esto implica saber controlar las habilidades sociales básicas, tener una comunicación receptiva y expresiva, mostrar respeto hacia los demás, tener actitudes prosociales y cooperativas, compartir emociones, asertividad y prevención y resolución de conflictos.
- Competencias para la vida y el bienestar: capacidad para adquirir comportamientos adecuados y responsables que permitan afrontar y resolver conflictos en diferentes ámbitos (personal, social, laboral, etc.). En esta competencia se incluye el saber identificar los problemas, fijar objetivos adaptativos, búsqueda de recursos y ayuda y adoptar una actitud favorable hacia el bienestar.

Como vemos, en estos objetivos resaltan conceptos como sentimientos, emociones, la construcción del bienestar personal y social, además, justifican que esta nueva educación supone un cambio en la figura del profesor del siglo XXI. Los docentes con habilidades sociales, afectivas y emocionales tendrán más recursos para proponer actividades que favorezcan la calidad de la enseñanza y conseguir alumnos emocionalmente inteligentes. (Cabello, Ruiz-Aranda y Fernández-Berrocal, 2010). En este sentido, Gaya (2002) añade que el docente que no sea capaz de aceptar y expresar sus emociones, puede transmitir conocimientos teóricos en IE a sus alumnos pero su comunicación verbal posiblemente no transmita el mismo mensaje que su comunicación no verbal.

Bisquerra (2003) expone que los alumnos necesitan adquirir habilidades en EE para hacer frente a las circunstancias que se les presenten en la vida y para la prevención de los comportamientos de riesgo provocados por un desequilibrio emocional: entre otros, la baja autoestima, depresión, estrés, drogas, alcohol o violencia. Según estos planteamientos, Scales y Leffert (1999) complementan que esta educación reduce los comportamientos de riesgo, aumenta el rendimiento

académico, aporta confianza para superar las adversidades, favorece la salud y ayuda a cuidar de uno mismo y de los demás.

En otro sentido, Lantiere (2013), afirma que las técnicas de relajación deberían complementar la actividad escolar porque aportan bienestar, tranquilidad y ayudan a desarrollar aspectos emocionales, mentales y conductuales.

## **2.2. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?**

Gardner (1994) considera la inteligencia como la facultad para la resolución de problemas o la elaboración de elementos de gran valor para un determinado contexto cultural. A través de su teoría de las Inteligencias Múltiples (IM), afirma que no existe una única inteligencia humana y sostiene que de la misma manera que los seres humanos poseen características y personalidades diferentes, también tienen inteligencias diferentes. Estas inteligencias son distintas e independientes y además, pueden entrenarse y mejorarse. Las ocho inteligencias propuestas por Gardner son: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-cinética, interpersonal, intrapersonal y naturalista.

Además, su teoría defiende que las inteligencias no tienen que estar desarrolladas de la misma forma y destaca la importancia de que desde la escuela se debe ayudar a mejorar las que presenten mayor dificultad para el alumno. En este sentido, el conocimiento de las diferentes inteligencias supuso una gran innovación en Educación al favorecer una atención personalizada teniendo en cuenta que no todos los alumnos tenían el mismo potencial, los mismos intereses o motivación ni aprendían de la misma forma.

De acuerdo con Gardner (1994), la IE tiene como base la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal. La primera se refiere a la capacidad de reconocer los propios sentimientos y emociones y utilizarlos para desenvolverse en la vida. En contraposición, la segunda es la capacidad para comprender a los demás y la divide en cuatro apartados: liderazgo; aptitud de establecer relaciones y mantener amistades; habilidades para el análisis social y capacidad para resolver conflictos.

Thorndike (1920) fue uno de los primeros investigadores que basándose en la empatía como habilidad necesaria para comprender y establecer las relaciones humanas, definió el concepto de Inteligencia Social (antecesora de la IE) como la capacidad para comprender a los demás y actuar de manera inteligente en las relaciones humanas. Entre otros investigadores, Wechsler (1940) y Sternberg (1997) prolongaron esta tendencia valorando los aspectos cognitivos pero reconociendo la importancia de aspectos no cognitivos, como los componentes sociales, afectivos o emocionales.

También, Gardner (1994) observa que la teoría cognitiva no es tan importante como se había demostrado y que además se deben considerar los aspectos no cognitivos para conseguir el desarrollo personal y bienestar social.

El interés académico por esta nueva inteligencia tiene su origen a finales del siglo XX. El término surge con Mayer y Salovey (1990), basándose en la idea iniciada por Thorndike, pero fue Goleman (1996) quién lo popularizó en sociedad. Mayer y Salovey (1997), definen esta inteligencia como la capacidad para manejar los sentimientos y utilizar estos conocimientos para gestionar los pensamientos y acciones. Además, afirman que entre otras habilidades incluye: la valoración, expresión, comprensión y regulación de las emociones para favorecer el crecimiento emocional e intelectual.

En aportaciones posteriores, Mayer, Salovey y Caruso (2000), comprenden que esta inteligencia se estructura en cuatro áreas interrelacionadas: percepción, valoración y expresión de la emoción (análisis y comprensión de las propias emociones); facilidad emocional del pensamiento (ser conscientes de las propias emociones y del estado de ánimo que producen); comprensión y análisis de los estímulos emocionales (identificar y nombrar los estados de ánimo); y la regulación de la emoción con el fin de promover un crecimiento intelectual (capacidad para regular las emociones positivas o negativas en uno mismo y en los demás).

En este sentido, Goleman (1996) afirma que la IE determina la capacidad de reconocer y controlar las emociones propias y ajenas. Además, manifiesta que el buen funcionamiento de nuestra vida está determinado por la adecuada combinación de dos inteligencias: la racional y la emocional. En consecuencia, afirma que el 80% del éxito en la vida está determinado por factores que atribuye a una aplicación adecuada de la mente emocional.

Por tanto, y siguiendo a este autor, se defiende que las personas inteligentes emocionalmente tienen la habilidad de reconocer y entender sus propias emociones así como de interactuar con los demás, para extrapolar estas habilidades a las emociones ajenas favoreciendo las capacidades sociales y la resolución de conflictos de forma efectiva y satisfactoria. En su definición de esta inteligencia engloba las siguientes características: capacidad de motivarse a uno mismo, de insistir a pesar de las frustraciones, controlar la impulsividad, regular los propios estados de ánimo, evitar que los sentimientos se interpongan en el pensamiento racional, empatía y confianza en los demás.

Con el estudio de las aportaciones de Mayer y Salovey, y también siguiendo la teoría de las IM de Gardner, Goleman enumera cinco dominios principales de la IE (1996, p. 80): conocimiento de las propias emociones (reconocerlos en el momento que se presentan); capacidad para controlar las emociones (ajustar los sentimientos a cada momento); capacidad de motivarse a uno mismo

(control de la vida emocional); reconocimiento de las emociones ajenas (capacidad empática) y el control de las relaciones sociales.

Como se ha referido anteriormente, desde la definición de Mayer y Salovey (1990), diversos autores han realizado aportaciones del concepto en las que cabe destacar algunas de las más actuales como la de Valles (2005) que la define como la capacidad intelectual en la que interactúan las emociones para resolver situaciones problemáticas. Y por su parte, Bisquerra (2012), la interpreta como la habilidad para reconocer y regular las emociones en uno mismo y en los demás.

En todas las definiciones anteriores, existe un nexo común de esta inteligencia que son las emociones. Los distintos autores reflejan claramente su importancia al incluirlas en sus clasificaciones: la capacidad de expresar, comprender, analizar y regular las emociones. Por ello, resulta evidente que las consideran uno de los elementos clave dentro de la IE.

### **2.3. Emociones y componentes de la Inteligencia Emocional**

En el pasado siglo XIX, Darwin (cit. por Abarca 2012) estudió la expresión de las emociones en el hombre y su conclusión fue que éstas son innatas en todas las personas. Entre las aportaciones de diversos autores, se destaca la de Goleman (1996) al referirse a “un sentimiento o/y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan” (1996, p. 441). Por otro lado, considera que existen centenares de emociones y que a pesar de existir una disconformidad entre los investigadores respecto a cuáles son las emociones primarias, hay muchas variaciones que derivan de ocho tipos principales (1996, p. 442): ira (rabia, odio o violencia); tristeza (pena, desconsuelo o soledad); miedo (ansiedad, temor o angustia); alegría (felicidad, diversión o satisfacción); amor (confianza, afinidad o enamoramiento); sorpresa (sobresalto, asombro o desconcierto); aversión (desprecio, repugnancia o antipatía) y vergüenza (humillación, remordimiento o pesar). Además, señala que son innatas en el ser humano y que pueden dificultar o favorecer nuestro pensamiento, planificar objetivos a largo plazo, aportar soluciones eficaces, etc., permitiendo conseguir de manera eficaz los retos planteados en la vida.

En esta misma línea, Bisquerra (2011) argumenta que las emociones nos enriquecen la personalidad aunque pueden provocar efectos tanto positivos como negativos, además, explica que la gestión adecuada de los estados emocionales tiene una relación directa con la salud debido a que el aumento de las emociones positivas disminuye la ansiedad y el estrés favoreciendo el bienestar a largo plazo. Según Martínez-Otero (2007), las emociones son sensopercepciones, recuerdos o ideas que producen estados de ánimo y están formadas por tres componentes básicos: fisiológico, cognitivo y conductual.

Para Bisquerra (2003), las emociones son un estado de nuestro organismo que se caracteriza por una excitación que impulsa a la acción y las clasifica en: positivas, negativas, ambiguas y estéticas. Además, complementó su definición al determinar que son la respuesta a un acontecimiento externo o interno e identifica tres componentes: neurofisiológico (respuestas del organismo); comportamental (manifestación externa de forma verbal o no verbal) y cognitivo (conciencia de la reacción cognitiva y psicofisiológica producida por la emoción).

De acuerdo con estos autores, las emociones se consideran como una respuesta a nuestro sistema nervioso que afecta a las conductas y bienestar de las personas. Las personas no actúan igual bajo las mismas circunstancias, pero en una situación inesperada, la respuesta inmediata de todas las personas está provocada por una emoción y posteriormente se manifiesta el pensamiento (Chica, 2013). Además, según Goleman (1996), esta inteligencia está compuesta también por numerosas habilidades como son, entre otras: autocontrol emocional, automotivación, perseverancia, entusiasmo, expresión emocional, relaciones interpersonales, empatía, colaborar con los demás, autorregular el estado de ánimo, escuchar, resolver conflictos, etc. y complementa que estas habilidades se pueden enseñar a través de una alfabetización emocional, siendo ésta, una educación para el desarrollo eficaz de las competencias emocionales.

Para Bisquerra (2003), los sentimientos están relacionados directamente con las competencias emocionales consideradas básicas para la vida cotidiana. Su correcta regulación puede evitar trastornos personales, interpersonales y conflictos escolares. En esta misma línea, añade que las emociones generadas por un conflicto pueden convertirse en un obstáculo para encontrar una solución positiva (2010).

#### **2.4. Beneficio del desarrollo de la Inteligencia Emocional**

Los beneficios que se obtienen a través del correcto desarrollo de esta inteligencia permiten alcanzar eficazmente los retos planteados en todos los ámbitos de la vida (Goleman, 1996). Además, añade que las situaciones que generan una mayor problemática debido al analfabetismo emocional son: la marginación o problemas sociales, ansiedad y depresión, problemas de atención o de razonamiento y delincuencia o agresividad.

Las características de las personas emocionalmente inteligentes según Ibarrola (2004) son: actitud positiva (valorar más el esfuerzo que el resultado); reconocer los propios sentimientos y emociones; expresividad verbal de los sentimientos (positivos y negativos); manejar los sentimientos y emociones (conseguir un equilibrio); empatía; toma correcta de decisiones (considerando aspectos racionales y emocionales); automotivación; autoestima; saber dar y recibir;

tener valores positivos; seguridad para afrontar frustraciones o problemas y capacidad para complementar los polos opuestos de las emociones.

Goleman (1996) argumenta que la IE se debe enfocar hacia la prevención aunque insiste en la dificultad de la transmisión de estas habilidades debido a factores de riesgo que se pueden encontrar en el ámbito familiar, como pueden ser, una familia desestructurada, padres violentos o con trastornos psicológicos, haber crecido en un barrio con delincuencia, drogas, etc.

Por otro lado, Bisquerra destaca que el desarrollo de habilidades emocionales en el contexto escolar aporta beneficios como: un aumento de las habilidades sociales y de las relaciones interpersonales satisfactorias, mejora de la autoestima, mejor adaptación escolar, social y familiar, menor conducta antisocial, menor número de expulsiones de clase, mayor rendimiento académico, disminución en la iniciación del consumo de drogas, alcohol o tabaco, de agresiones y violencia, disminución de la tristeza, sintomatología depresiva, ansiedad, estrés y desórdenes alimenticios (anorexia, bulimia), entre otros.

En relación con esta cuestión, Extremera y Fernández-Berrocal (2004), tras repasar diversas investigaciones, nos resumen en cuatro apartados los posibles problemas en el contexto educativo derivados por la falta de EE y los beneficios que presentan los alumnos emocionalmente inteligentes:

1. Déficit en el nivel de bienestar y ajuste psicológico: los alumnos con un nivel elevado en destrezas emocionales muestran un adecuado equilibrio psicológico, comprenden mejor las emociones y su influencia en el bienestar personal. Además, tienen una mayor autoestima, felicidad, mejor salud mental, satisfacción vital, utilizan mejores estrategias para la resolución de problemas, tienen menos ansiedad, depresión y pensamientos negativos.
2. Disminución en la cantidad y calidad de las relaciones interpersonales: los alumnos con una alta puntuación tienen mayor facilidad para interactuar de manera positiva con otras personas y son más hábiles para regular sus emociones y las de los demás. Son más propensos a comportamientos prosociales y presentan una mayor empatía.
3. Descenso del rendimiento académico: Los alumnos que presentan un mayor nivel, tienen más posibilidades de evitar el estrés y dificultades emocionales, favoreciendo la adaptación escolar. Un mayor equilibrio psicológico influye positivamente en el rendimiento escolar y ayuda a eliminar la ansiedad.
4. Aparición de conductas disruptivas y consumo de sustancias adictivas: Los resultados obtenidos demuestran que una baja IE es clave para la aparición de conductas disruptivas.

Los alumnos con un nivel elevado presentan relaciones positivas y significativas con sus compañeros, menos comportamientos agresivos y delincuentes, menor impulsividad, tienen capacidad para reparar las emociones negativas y prolongar las positivas y muestran un menor consumo de tabaco, alcohol y drogas ilegales.

En conclusión a lo expuesto anteriormente, Bisquerra (2003) y Extremera y Fernández-Berrocal (2004), coinciden en que el desarrollo de una IE en educación aporta un sin fin de beneficios que contribuyen al desarrollo integral y previenen situaciones de riesgo, como entre otras, pueden ser: ajuste psicológico, mejora el bienestar personal, aumento del rendimiento académico, evita las conductas disruptivas, favorece las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.

## **2.5. Resolución de conflictos en el contexto escolar: la inteligencia emocional en el currículo de Primaria**

Como se ha explicado en el apartado anterior uno de los principales beneficios del desarrollo de la IE es la resolución de conflictos. Con el objetivo de aunar esta habilidad en el contexto escolar, en este punto de la investigación nos acercamos, entre otros, a la definición del concepto, sus motivos de aparición, situaciones en las que se produce y su resolución con inteligencia emocional.

### *2.5.1 Conflicto: definición conceptual y motivos de aparición*

Se pueden encontrar muchas definiciones de conflicto pero todas coinciden en que es una contraposición a algo o alguien y una oportunidad de aprendizaje. De acuerdo con los siguientes autores, podemos sintetizar que el conflicto es una incompatibilidad de intereses propio de la interacción social y que puede tener dos perspectivas, una negativa en la que se refleja la parte emocional, destructiva y relacional y una positiva que se presenta como una oportunidad para la creatividad, el aprendizaje y el desarrollo personal.

Entre las diversas interpretaciones, destacamos la de Tuvilla (2004), que lo define como una herramienta imprescindible para el desarrollo de la sociedad y añade, que lo importante es la actitud con la que se afronta y la capacidad para resolverlo de manera pacífica mediante el control y el manejo de los sentimientos y emociones. Para Torrego (2000), es una desigualdad de intereses, necesidades, deseos o valores que tiene como elementos principales a los sentimientos y emociones. Según su resolución, las relaciones entre personas pueden acabar debilitadas o fortalecidas.

El conflicto es un proceso natural en la sociedad y necesario en la vida humana que puede resultar positivo o destructivo, según la forma de gestionarlo (Lederach, 1984). Por otro lado, Deutsch

(2001) lo plantea como un producto de la interacción de elementos personales y sociales. No asocia el conflicto a resultados negativos, por el contrario, confirma que produce cambios positivos y soluciones constructivas.

Las personas pueden reaccionar de forma diferente ante la misma situación conflictiva, además, no es necesario derivar en conductas violentas porque también se puede gestionar a través del diálogo (Hernández, 2002). Según Caballo (1993), en las relaciones interpersonales se pueden adoptar tres conductas diferentes: pasiva (no consigue sus objetivos porque prevalecen los intereses ajenos como medida para evitar el conflicto y comportamientos violentos); agresiva (los propios objetivos prevalecen ante los de los demás y los defiende de forma agresiva) y asertiva (reconoce sus propios intereses y los defiende sin intimidar o castigar a otras personas).

En este mismo sentido, Acosta (2002) manifiesta las diferentes respuestas que se pueden tener ante una situación conflictiva: agresividad (los propios objetivos prevalecen ante los de los demás y se intentan alcanzar con la violencia); pasividad (intento de evitar el conflicto favoreciendo los intereses de los demás); negociación (los intereses ajenos son igual de importantes que los propios por lo que ambas partes intentan ajustar sus objetivos para llegar a un compromiso común); cooperación (los intereses ajenos se convierten en propios, y ambas partes colaboran para conseguirlos).

En relación a la clasificación de este autor, desde la escuela se debe enseñar a desarrollar la IE para que los alumnos adquieran los contenidos necesarios para resolver conflictos a través de la cooperación, mejorando así la convivencia y consiguiendo un mayor bienestar personal y social.

Como se ha señalado anteriormente, el conflicto es parte del proceso de crecimiento de cualquier grupo social y del ser humano (Deutsch, 2001). Cada vez se producen más situaciones de tensión y manifestaciones violentas en los centros educativos que afectan al proceso de enseñanza-aprendizaje y a las relaciones interpersonales. Los informes producidos, en las últimas décadas, por instituciones públicas y privadas apuntan hacia un incremento de la conflictividad escolar originado por diversas causas (Martínez Otero, 2005).

Los motivos de aparición son derivados de una contraposición de intereses, creencias, valores, etc. Autores como Ovejero (1988), Martínez-Otero (2001) y Beltrán (2002) señalan un aumento de conflictividad en las escuelas debido a aspectos internos y externos, entre los que se encuentran: la enseñanza obligatoria (mayor número de alumnos lo que conlleva a un incremento de desmotivación, insatisfacción, etc.); más estudiantes por escuela y aula (derivada del anterior, pero esto no ha supuesto una ampliación en la infraestructura); maestros con menor autoridad e indisciplina por parte del alumnado (menor respeto y cumplimiento de normas).

Por su parte, Fernández (1999) indica que al analizar las causas por la que se produce el conflicto, se deben tener en cuenta los factores exógenos o elementos externos a la escuela como pueden ser: contexto social (población con pobreza y desempleo); características familiares (estructura monoparental, falta de atención y de afecto, malos tratos, etc.) y medios de comunicación (mensajes mediáticos, imágenes, muestra de actos violentos, etc.). Por otro lado, están los factores endógenos o internos que tienen contacto directo con la institución escolar: el ambiente del centro; los rasgos personales de los alumnos y las relaciones interpersonales.

En cuanto al primero de los factores internos, según este autor, la escuela es un elemento importante para transmitir los principios básicos de la socialización basados en la equidad entre personas. No obstante, establece una jerarquización y organización interna que por sí misma crea distensión y conflictos. Destaca que los rasgos más significativos que suponen el origen de agresividad de los centros son: la crisis de valores de la propia escuela (dudas y opiniones dispares sobre su función, finalidad y el papel de la educación); la disconformidad de los distintos valores culturales estipulados por el centro en grupos étnicos o religiosos; la discrepancia en la distribución de espacios, pautas de comportamiento y organización del tiempo; las diferencias de roles entre profesor y alumno que desequilibran la comunicación real; la importancia del rendimiento y los resultados académicos; y por último, las dimensiones de la escuela y el elevado número de alumnos impide ofrecer una atención personalizada y evita los vínculos afectivos.

El segundo factor apunta a las características personales de los alumnos que realizan estos ataques. En ocasiones, estas situaciones suelen estar protagonizadas por compañeros del aula que refuerzan su capacidad agresiva a través del miedo, por lo que ninguna persona es capaz de criticar la situación y su comportamiento. Los daños morales o físicos son en función del tipo de maltrato sobre las víctimas (insultos, motes, amenazas, robos, etc.) y producen efectos duraderos llegando provocar elevados niveles de ansiedad.

Si analizamos el tercer factor, que se refiere a las relaciones interpersonales entre los principales elementos del proceso enseñanza-aprendizaje (profesores y alumnos), se debe incluir un marco de sentimientos, desencuentros o amistades que contribuyen en la creación de un ambiente favorable o desfavorable de convivencia dentro de las instituciones escolares (Hargreaves, 1978; citado por Fernández, 1999). Además, analiza los diferentes tipos de relaciones dentro del contexto escolar: profesor-profesor (la vinculación personal y el respeto profesional entre ellos es importante para la tarea educativa); profesor-alumno (considerada la clave fundamental, el papel de ambos es asimétrico y son claras las diferencias entre ambos roles, pero actualmente el profesor debe adaptarse a su alumnado); alumno-alumno (importante para mantener un clima positivo en el

aula, existe falta de respeto y solidaridad entre iguales, agresiones cotidianas, problemas en las relaciones con alumnos de N.E.E -necesidades educativas especiales- y multiculturalidad).

Por su parte, Martínez-Otero (2005) señala que la conflictividad de los centros educativos refleja lo que sucede en la sociedad y que los niños muestran lo que perciben de su entorno. Además, hace referencia a cuatro factores: desigualdades sociales/ambientales (desequilibrio en la estructura familiar, influencia en ocasiones negativa de los medios de comunicación, cultura de violencia en las escuelas o facilidad para la adquisición de tabaco, alcohol y drogas ilegales); relaciones interpersonales (problemas de adaptación, métodos poco didácticos como castigos, preocupación en exceso por los resultados académicos o menos atención personalizada); familiares (dispersión de la unidad familiar, violencia en el ámbito familiar, tolerancia excesiva de los padres, falta de afecto o problemas económicos) y personales (falta de comunicación, responsabilidad, conductas antisociales, excesiva impulsividad o baja autoestima).

## **2.6. Situaciones de conflicto que se producen en el contexto escolar**

La institución escolar debe ser un lugar de convivencia pero con frecuencia se producen conflictos con consecuencias negativas entre los alumnos o de éstos con los docentes, que interrumpen la labor educativa. En las escuelas encontramos agresiones físicas o psicológicas de distinta forma e intensidad, tales como, amenazas, burlas, insultos, robos, etc. (Martínez-Otero, 2001). Por otro lado, para los autores Moreno y Torrego (1999), los motivos de estas situaciones conflictivas son debido a un comportamiento antisocial con conductas de diferente naturaleza que se dividen en las siguientes categorías: disrupción en el aula (acciones que interrumpen el ritmo de la clase como risas, bromas, comentarios inoportunos, etc. que dificultan la labor educativa); indisciplina (incumplimiento de tareas, faltas injustificadas, falta de reconocimiento de autoridad del docente por parte del alumnado, amenazas, etc.); maltrato entre compañeros (intimidación entre iguales, también denominado *bullying*); vandalismo y daños materiales (destrucción de mesas, armarios, paredes, etc.); violencia física y agresión sexual.

A estos comportamientos antisociales, Martínez-Otero (2001) añade que cada vez la sociedad es más multicultural, por lo que existe un mayor grado de intolerancia en forma de racismo o xenofobia. Por desgracia, frecuentemente se escuchan noticias de violencia protagonizadas por escolares debido a su nacionalidad, cultura, creencias, raza o religión. Destaca también, que en este conflicto multicultural no se debe obviar la influencia que ejercen los padres en las conductas de discriminación que muestran sus hijos en las aulas. Este hecho evidencia la relación de la violencia familiar y social con la que se vive en los centros escolares, que dificulta el proceso enseñanza-aprendizaje y la convivencia pacífica.

Por otro lado, Avilés (2003) diferencia las siguientes modalidades de conductas antisociales: físico (patadas, puñetazos, golpes, empujones, etc.); verbal (insultos, bromas de mal gusto, motes, comentarios desagradables, amenazas, etc.); social (desprestigio o aislamiento); psicológica (miedo o chantajes). Además, señala que para que se produzca *bullying*, debe haber una descompensación de fuerza (física, social o psicológica) entre maltratador y víctima donde la conducta agresiva se debe repetir de manera continuada en un largo periodo de tiempo. Las consecuencias de este tipo de maltrato pueden provocar la inadaptación escolar, depresión, baja autoestima, sentimiento culpabilidad e incluso resultados muy graves como el suicidio de sus víctimas.

Una vez analizadas las situaciones de conflictividad escolar, se puede señalar que un elemento clave para evitar los conflictos y este tipo de comportamiento en nuestros alumnos es a través de la IE. En este sentido, Extremera y Fernández Berrocal (2004), afirman que desarrollar este tipo de inteligencia resulta necesario y el centro escolar es un lugar idóneo para educar las habilidades sociales que beneficien al bienestar personal y social.

## **2.7. Resolución de conflictos y educación emocional: la inteligencia emocional en el currículo de Primaria**

La comunidad escolar es consciente de la necesidad de desarrollar una actitud positiva para ofrecer una respuesta educativa e innovadora que consiga la convivencia pacífica en las escuelas. En los apartados anteriores, ha quedado reflejado que la resolución de conflictos no es una tarea fácil debido a la variedad de motivos y personas implicadas. Es fundamental avanzar en este campo para conseguir que la escuela sea un lugar adecuado para la educación y la coexistencia. Por ello, es importante el compromiso de toda la comunidad educativa para evitar las sanciones y orientar al alumno respecto a la acción correcta favoreciendo la reflexión, comprensión, comunicación, implicación, responsabilidad y desarrollo personal del alumnado (Martínez-Otero, 2001).

Este mismo autor, indica que un esquema general para la eliminación de la violencia escolar debe incorporar: análisis de la situación; base teórica de la intervención (abierta e integradora); planificación (establecer estrategias preventivas); implicación de la comunidad del centro; promoción de la convivencia; atención personalizada a cada caso; coherencia entre las vertientes sociales, afectivas y éticas del currículo y evaluación de la intervención.

Siguiendo en esta línea, para Monjas (1998), existen dos tipos de relaciones interpersonales entre los escolares, por un lado, están los que presentan un déficit al relacionarse poco con sus iguales y por otro lado, los que mantienen relaciones con sus iguales pero con conductas inadecuadas. Además, añade que la conducta interpersonal se enseña a través de estrategias de intervención de los Programas de Entrenamiento en Habilidades de Interacción Social (PEHIS). Los resultados

obtenidos con este tipo de actuaciones son efectivos en la educación y hacen que surjan propuestas para enseñar una adecuada competencia interpersonal a los niños en edad escolar. Este tipo de programas incluyen intervenciones y ejercicios programados para alcanzar los objetivos educativos establecidos en el currículo escolar, en el que pueden participar alumnos, padres y docentes de un centro educativo. Un programa de actuación consta de cinco fases: análisis del contexto, identificación de las necesidades, diseño, ejecución y evaluación del programa (Álvarez, Bisquerra, Filella, Fita, Martínez y Pérez, 2001).

En nuestro país existen numerosos programas, entre los que destacamos el Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica (GROP), creado en Cataluña en 1997, que se centra en la investigación sobre la educación emocional. Por otro lado, está el creado por Monjas (1993) dirigido a alumnos de Infantil, Primaria y Secundaria, con la intención de promover una competencia social que prevenga los conflictos entre el alumnado a partir de experiencias significativas dentro del entorno, como la familia, compañeros y maestros. Su programa cognitivo-conductual está centrado en adquirir conocimientos teóricos y afectivos. Implica la educación directa y sencilla de las distintas habilidades a través de actividades dirigidas al desarrollo de los objetivos, procurando enseñar pautas de actuación que no se tienen para conseguir o mejorar las relaciones interpersonales, y por otro lado, disminuir las conductas inadecuadas. El programa se estructura en seis áreas de habilidades: interacción social; adquisición de amigos; conversacionales; relacionadas con sentimientos y emociones; con la intención de afrontar y resolver problemas interpersonales; y, por último, relacionarse con adultos.

Si nos centramos en nuestro objeto de estudio, queremos profundizar en el quinto apartado que está directamente relacionado con la resolución de conflictos. Para ello, Monjas (1993) determina que sus objetivos son: identificar problemas; buscar soluciones; anticipar consecuencias; elegir una solución y probar una solución.

En este sentido, Bisquerra (2010) también propone las siguientes estrategias para la resolución de conflictos basadas en el vínculo entre conflicto y emoción: permitir a los demás expresar sus emociones (el poder del silencio); escucha activa; saber ponerse en el lugar del otro (la empatía); defender los propios derechos de forma pacífica (asertividad); saber perdonar; control de la agresividad verbal; equilibrio entre razón y emoción; comprender las causas y efectos y descubrir el chantaje emocional.

Por último, y volviéndonos a centrar en la resolución de conflictos, creemos oportuno recordar que el informe Delors (UNESCO, 1996) se estructura en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a vivir juntos (p.34). La resolución de conflictos se integra en el último al referirse al aprendizaje para la convivencia o enseñanza de habilidades sociales necesarias para realizar una tarea interpersonal de manera competente.

Finalmente, se ha elaborado un programa de intervención basado en IE para desarrollar las competencias emocionales necesarias para la resolución positiva de los conflictos escolares en el segundo ciclo de Primaria, consiguiendo además favorecer sus relaciones interpersonales.

### **3. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **3.1. Introducción**

Dentro del marco teórico se ha pretendido justificar la importancia que tiene la integración de la educación emocional en el currículo escolar para conseguir el desarrollo integral y la formación de personas emocionalmente inteligentes. Esta propuesta de intervención educativa se desarrolla conforme a lo dispuesto por el Real Decreto 1513/2006, de 7 de diciembre por el que se establecen las enseñanzas mínimas de Educación Primaria. Se trabajarán de forma transversal todas las competencias haciendo especial hincapié en las siguientes: comunicación lingüística, social y ciudadana, autonomía e iniciativa personal y aprender a aprender.

Es habitual que en los centros escolares existan conflictos entre compañeros, sabiendo este contexto, se han diseñado actividades para la adquisición de habilidades sociales e interpersonales y para la resolución pacífica de conflictos. Los ejercicios propuestos están destinados al segundo ciclo de Educación Primaria, y han sido elaborados para realizarse de forma individual, por parejas o en grupo teniendo al final de cada uno de ellos, una puesta en común entre profesor y alumnos para facilitar la comprensión y asimilación de contenidos.

Como hemos explicado en el marco teórico, de acuerdo con las fases de un programa de actuación en habilidades de interacción social, antes de su elaboración, es importante realizar un análisis del contexto económico, social y cultural en el que se encuentra el centro escolar (localización, nivel económico o servicios sociales y culturales), así como sus características particulares (infraestructura, organigrama, nivel educativo o servicios).

#### **3.2. Objetivos**

Este programa de intervención tiene como finalidad la adquisición de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales de los alumnos y la resolución de conflictos. Los objetivos generales están basados en la propuesta de Monja (1993), indicada anteriormente, “Programa de enseñanza de habilidades de interacción social” (PEHIS):

- Identificar los problemas que pueden surgir en las relaciones interpersonales.

- Adquirir la capacidad para generar alternativas de solución a las distintas situaciones problemáticas.
- Favorecer la interacción efectiva con las personas dentro y fuera del contexto escolar.
- Desarrollar la capacidad para expresar las emociones y sentimientos propios y percibir los ajenos.
- Adquirir la capacidad para solucionar los conflictos interpersonales de forma constructiva.

Los objetivos específicos se centran en las habilidades para afrontar y solucionar problemas interpersonales:

- Reflexionar sobre las causas que provocan un problema.
- Desarrollar la autonomía para proponer soluciones.
- Identificar y respetar los sentimientos que producen los problemas en uno mismo y en los demás.
- Adquirir agilidad en la búsqueda de soluciones distintas a un mismo problema.
- Desarrollar actitudes de convivencia y de comunicación positiva.
- Ser capaces de expresar y defender la propia opinión (conducta asertiva).
- Fomentar la empatía, aprendiendo a ponerse en el lugar del otro.
- Prever las consecuencias positivas y negativas de las conductas propias y ajenas.
- Mostrar una actitud abierta y positiva a las soluciones tomadas por otras personas.
- Aprender a diferenciar las soluciones adecuadas o las inadecuadas para la resolución de situaciones conflictivas.
- Ser capaz de escoger la solución adecuada para la resolución de un conflicto.
- Saber poner en práctica la solución elegida y valorar los resultados obtenidos.

### **3.3. Contenidos**

Los contenidos se relacionan con el área de habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales propuestos en el PHEIS (Monjas, 1993), subdivididos en los siguientes apartados:

1. Identificación de problemas: reconocer la existencia de un problema, explicarlo y pensar en las causas de su aparición y en los tipos de conductas, emociones y responsabilidad de los implicados.
2. Búsqueda de soluciones efectivas: proponer las máximas alternativas posibles para solucionar un problema planteado y respetar todas las opiniones aportadas.
3. Anticipación a las consecuencias: pensar en las consecuencias antes de actuar.

4. Comunicación e interacción positiva: la adopción de una conducta asertiva que permita controlar situaciones conflictivas y defender los propios derechos de manera pacífica sin negar los de los demás.
5. Elección de una solución positiva: las decisiones que se toman tras evaluar las posibles soluciones (se deben analizar tanto aspectos positivos como negativos).
6. Puesta en práctica de la solución elegida: planificación de cuándo y cómo ejecutar la solución (tener presente los inconvenientes que pueden surgir).

### **3.4. Metodología**

La metodología utilizada será operativa y participativa. Se creará un ambiente constructivo en el aula con actividades motivadoras para ayudar a la identificación y superación de los conflictos y además favorecer su comprensión. Para ello, se han utilizado recursos como imágenes, vídeos, libros o la dramatización de situaciones conflictivas. Se proponen tanto trabajos individuales como en equipo con la intención de mejorar las relaciones interpersonales al requerir la cooperación de todos para conseguir un mismo fin. Es importante que el alumnado comprenda la finalidad de las actividades y la importancia de aprender a resolver los conflictos de forma inteligente, por tanto, el profesor debe conseguir el correcto desarrollo de las actividades y la máxima implicación por parte de los estudiantes, por lo que los debates deben ser dinámicos y donde se fomente la libertad de expresión. Es por ello, que las preguntas deben estar dirigidas hacia la resolución positiva del conflicto y enfocadas hacia la reflexión, el desarrollo de la empatía, la escucha activa, la asertividad, la cooperación y la comunicación constructiva.

### **3.5. Actividades**

Como introducción y para una mayor comprensión del tema, se proponen dos actividades. En la primera de ellas, se mostraría el vídeo “Equipos de trabajo: tema conflictos”. Una vez observado, el profesor iniciaría un debate con preguntas que fomentaran la participación activa entre el alumnado.

En la segunda actividad, se elaboraría un contrato con las normas que se deben cumplir para una convivencia pacífica en el aula. El profesor anotaría en la pizarra las aportaciones de los alumnos, ayudándoles a concretar y resumir todas sus ideas. Una vez finalizada la lista, se redactaría el contrato y debería ser firmado por todos los integrantes de la clase.

### 3.5.1 Actividades: Contenido 1 – Identificación de problemas

El primer paso para poder resolver una situación conflictiva es reconocer que existe un problema y mostrar una actitud positiva para solucionarlo de forma eficaz. Este tipo de actividades ayuda a los alumnos a tener otra perspectiva, conocer los sentimientos de los demás y a mejorar sus relaciones interpersonales. Se pretende que los alumnos adquieran los siguientes objetivos:

- Identificar los problemas que pueden surgir en las relaciones interpersonales.
- Reflexionar sobre las causas que provocan un problema.
- Identificar y respetar los sentimientos que producen los problemas en uno mismo y en los demás.

#### Actividad 1: El buzón de los sentimientos

- Duración: 1 sesión de 55 minutos cada dos semanas
- Materiales: papel y bolígrafo
- Descripción: Los alumnos durante toda la semana pueden escribir en un papel sus problemas, situaciones de conflicto, sentimientos, etc. e introducirlos en el buzón de los sentimientos que es una caja de cartón con una ranura que estaría en un lugar visible de la clase. En la hora de tutoría, los alumnos se sentarían en el suelo formando un círculo y se abriría el buzón de los sentimientos para comentarlo entre todos. El profesor leería los papeles que hay dentro el buzón y les haría reflexionar de forma individual y conjunta sobre el problema planteado, trabajando la empatía, la colaboración, etc. El profesor haría preguntas a los alumnos para que entendieran los motivos del problema, las reacciones, las consecuencias, los sentimientos, etc. Se realizarían preguntas tipo: ¿qué ha pasado?; ¿cómo te has sentido?; ¿por qué crees que fue esa tu reacción?; ¿entiendes lo que tu comportamiento puede hacer sentir a los demás?; ¿Qué crees que hubiera sido mejor? ¿Por qué?; ¿El resto entendéis lo que siente vuestro compañero?; ¿cómo lo hubierais solucionado?; ¿qué se puede hacer ahora?; etc.

#### Actividad 2: ¿Dónde está el problema?

- Duración: 1 sesión de 55 minutos (en caso necesario, utilizar otra sesión)
- Materiales: fichas preparadas y bolígrafos
- Descripción: En el aula ordinaria se formarían grupos de 4 o 5 alumnos. El profesor explicaría en qué consiste la actividad y a cada grupo les entregaría una hoja con la descripción de una situación conflictiva diferente, que haya podido surgir en clase o sea inventada, como por ejemplo:

En clase de matemáticas, Laia está sentada en una mesa con tres compañeros. Éstos la acusan de ser una copiona porque creen que cuando no sabe el resultado de un problema, mira de reojo sus libretas y que hace lo mismo cuando tienen un control. Laia les ha insistido en que eso no es verdad y se ha molestado con todos sus compañeros de mesa pero especialmente con Clara porque la considera su mejor amiga y ésta no la ha defendido.

Posteriormente, cada grupo debería pensar y comentar su actividad para completar una ficha con las siguientes preguntas: ¿Qué ha pasado? ¿Cuál es el problema? ¿Cuántas personas hay implicadas? ¿Por qué pensáis que han actuado así? ¿Cómo creéis que se han sentido? ¿Os ha resultado difícil reconocer el problema?

Una vez que todos los grupos tuvieran las fichas completadas, se realizaría una actividad grupal con toda la clase en la que cada grupo leería su caso práctico y comentaría sus respuestas. El profesor iría guiando la actividad y haría preguntas a toda la clase para que todos los alumnos participasen. Dependiendo del caso, serían del tipo: ¿os ha resultado difícil reconocer el problema?; ¿habéis vivido alguna situación parecida?; ¿cómo se solucionó?; ¿pensáis que vuestro mejor amigo/a os podría hacer algo así?; ¿pensáis que es fácil buscar una solución al problema?

### 3.5.2 Actividades: Contenido 2 – Búsqueda de soluciones efectivas

Una vez detectado un conflicto, para poder resolverlo de forma adecuada es importante buscar el mayor número de alternativas posibles. Todas las opciones son válidas y cuanto más creativas mejor. Con esta actividad, se pretende que los alumnos alcancen los siguientes objetivos:

- Adquirir la capacidad para generar alternativas de solución a las distintas situaciones problemáticas.
- Desarrollar la autonomía para proponer soluciones.
- Adquirir agilidad en la búsqueda de soluciones distintas a un mismo problema.
- Ser capaces de expresar y defender la propia opinión (conducta asertiva).
- Fomentar la empatía, aprendiendo a ponerse en el lugar del otro.

Actividad 1: ¿Lo solucionamos?

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: pizarra digital, folios y bolígrafos
- Descripción: En el aula ordinaria, el profesor mostraría en la pizarra digital una imagen en la que aparecen dos niños en una situación conflictiva. Los alumnos formarían grupos de 4 o 5 alumnos y

deberían ponerse de acuerdo para describir el problema y después contestarían a las preguntas mostradas en la pizarra para aportar las posibles soluciones: ¿qué se puede hacer ante este problema?; ¿cómo se podría resolver este problema?; si ocurriera en clase, ¿qué haríais?

#### Actividad 2: La telaraña de las soluciones

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: ovillo de lana
- Descripción: en el aula ordinaria o en un espacio exterior, el profesor y los alumnos se pondrían formando un círculo. El profesor tendría el ovillo de lana, se daría una vuelta con la lana a su dedo y plantearía un problema como por ejemplo: Luis y Carlos a la hora del recreo han insultado a Marina, ¿cuáles serían las soluciones? En ese momento diría el nombre de un alumno y le lanzaría el ovillo. La persona que lo recibe, debería darse una vuelta con la lana a su dedo, diría una posible solución, el nombre de otro compañero y le lanzaría el ovillo, y así sucesivamente. Cuando se llegara al último participante se habría formado una telaraña y se desharía siguiendo el mismo método pero esta vez quien recibió el ovillo debería devolverlo a la persona que se lo hubiera lanzado. El profesor debería valorar todas las aportaciones y guiaría el juego para conseguir las máximas respuestas posibles de un mismo problema. En caso necesario, podría proponer más situaciones conflictivas para seguir formando la telaraña de las soluciones.

#### 3.5.3 Actividades: Contenido 3 – Anticipación a las consecuencias

Antes de decidir la solución definitiva al problema, es importante anticiparse a las consecuencias de nuestros actos y de los actos de los demás, así como, saber diferenciar entre las soluciones positivas y las negativas. En este tipo de actividades se pretende que los niños aprendan que cada acción tiene consecuencias, que identifiquen las emociones que puede producir la toma de decisiones y desarrollen la empatía. Los objetivos que se intentan conseguir son:

- Desarrollar la capacidad para expresar las emociones y sentimientos propios y percibir los ajenos.
- Prever las consecuencias positivas y negativas de las conductas propias y ajenas.

#### Actividad 1: ¿Qué pasaría si...?

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: ficha para la actividad y bolígrafos

- Descripción: En el aula ordinaria, el profesor les entregaría una ficha con una situación problemática y cuestiones para analizar las consecuencias de actuar de una forma u otra. Antes de comenzar, el profesor leería la situación en voz alta y se aseguraría de que todos la hubieran comprendido correctamente. El conflicto planteado podría ser:

Esta mañana Andrés ha visto a Marcos sacar un bocadillo de la mochila de Ana. Esto le ha resultado extraño pero no ha dicho nada a nadie. A la hora del recreo, Ana se ha dado cuenta de que le había desaparecido su bocadillo y está segura de haberlo metido en la mochila antes de venir al colegio. Andrés sabe que Ana está buscando su bocadillo pero no dice nada y se va al recreo a jugar.

Se les entregaría una ficha a los alumnos con preguntas para analizar las consecuencias del problema, como pueden ser: ¿qué pasaría si Ana comenta su problema a sus compañeros? ¿qué pasaría si Ana se lo dice a la profesora? ¿qué pasaría si Andrés se lo dice a la profesora?; ¿qué pasaría si Andrés se lo dice a Ana?; ¿y si hablara con Marcos?; ¿qué pasaría si Marcos le dijera a Ana lo sucedido? ¿qué pasaría si Ana se entera que Andrés sabe lo que ha pasado?

Finalmente, cuando acabaran todos los alumnos, se realizaría una puesta en común y se agruparían en respuestas positivas y negativas.

## Actividad 2: Hacia las consecuencias positivas

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: ficha para la actividad y bolígrafos
- Descripción: los alumnos trabajarían por parejas en el aula ordinaria. El maestro les entregaría una ficha con una viñeta de cómic en la que deberían completar los diálogos. Una vez finalizada esta primera parte de la actividad, deberían indicar las consecuencias que tiene la resolución del conflicto para los protagonistas y las demás personas implicadas en la situación. En la última parte de la clase, se haría una puesta en común para que todas las parejas pudieran explicar su viñeta y comentar las consecuencias entre todos. El profesor debería ayudar a fomentar un debate positivo con preguntas que orientaran sobre la importancia de anticiparse a las consecuencias.

### 3.5.4 Actividades: Contenido 4 – Comunicación e interacción positiva

Conseguir una buena comunicación es muy importante y posiblemente evitaría la mayoría de conflictos que se producen en las relaciones interpersonales. Por ello, es necesario desarrollar habilidades de comunicación positiva para mejorar la convivencia.

- Favorecer la interacción efectiva con las personas dentro y fuera del contexto escolar.
- Desarrollar la capacidad para expresar las emociones y sentimientos propios y percibir los ajenos.
- Desarrollar actitudes de convivencia y de comunicación positiva.
- Ser capaces de expresar y defender la propia opinión (conducta asertiva).
- Fomentar la empatía, aprendiendo a ponerse en el lugar del otro.

#### Actividad 1: ¿Me escuchas...?

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: pizarra digital, folios y bolígrafos
- Descripción: En el aula ordinaria, el profesor mostraría el video “Convivencia” en la pizarra digital en la que los alumnos deberían analizar la situación observada. Posteriormente, se desarrollaría la actividad poniendo una puesta en común a través de preguntas y respuestas entre profesor y alumnos. El profesor intentaría guiar sobre los motivos del problema, las consecuencias de la situación, etc. y fomentaría la participación de todos los alumnos. Ejemplos de posibles preguntas que se podrían realizar: ¿por qué discutían los pájaros?; ¿cuál es el problema?; ¿crees que se entienden entre ellos? ¿consideras que en esa situación es posible que cada pájaro exprese su opinión? ¿qué crees que pueden haber sentido? ¿existe una escucha activa en este video? ¿por qué?; ¿habéis intentado expresar vuestra opinión alguna vez y no habéis podido? ¿por qué? ¿cómo os habéis sentido?, ¿alguna vez no habéis dejado que alguien exprese su opinión? en caso afirmativo, ¿cómo pensáis que se sintió la otra persona? ; ¿es importante una comunicación positiva para resolver problemas? ¿por qué?; etc.

#### Actividad 2: Lectura...Las manzanas del Señor Peabody

Es un libro excelente de Madonna Ritchie sobre el poder de la palabra, con ilustraciones fantásticas que ayudarán a que los alumnos entiendan mejor la importancia de reconocer las situaciones en las que realmente existe un conflicto, el poder de las palabras y las consecuencias de nuestros actos.

Síntesis: En la ciudad de Happville cada sábado se juega un partido de beisbol. Cuando acaba el partido el entrenador se va su casa pero antes para en la frutería y se lleva una manzana. Los niños del barrio lo vieron y pensaron que el Sr. Peabody se iba de la frutería sin pagar y Tommy extendió ese rumor por todo el pueblo. El daño ya estaba hecho pero el Sr. Peabody demostró que no era un ladrón y ofreció una lección a Tommy y el resto de chicos del pueblo.

- Duración: 1 sesión de 55 minutos
- Materiales: el libro “Las manzanas del Señor Peabody”
- Descripción: En el aula ordinaria, el profesor realizaría la lectura del libro y crearía un debate con los alumnos para comentar aspectos de la historia con preguntas como por ejemplo: ¿qué hubierais hecho en el lugar de Billy?; ¿cómo pensáis que se pudo sentir el Sr. Peabody?; ¿Cómo pensáis que se sintió Tommy?; ¿Pensáis que la solución fue acertada?; ¿cuál ha sido la moraleja de la historia? ¿cómo hubierais solucionado el problema?; etc.

### *3.5.5 Actividades: Contenido 5 – Elección de una solución positiva*

Una vez analizadas todas las alternativas posibles es importante decidir la solución más adecuada teniendo en cuenta tanto los efectos positivos como negativos. Los objetivos que se pretenden alcanzar con esta actividad son:

- Desarrollar la capacidad para expresar las emociones y sentimientos propios y percibir los ajenos.
- Mostrar una actitud abierta y positiva a las soluciones tomadas por otras personas.
- Aprender a diferenciar las soluciones adecuadas o las inadecuadas para la resolución de situaciones conflictivas.

#### Actividad 1: La solución está en tus manos

- Duración: 2 sesiones de 55 minutos
- Materiales: folios y bolígrafos
- Descripción: Esta actividad tiene dos partes, en la primera, el profesor plantearía un conflicto como por ejemplo:

Cada día por la mañana cuando Laura va al colegio pasa por delante de la casa de Alicia y la espera para ir juntas. Hace un par de días que Alicia va sola por la mañana porque su amiga aunque asiste a clase, no pasa a buscarla. Tampoco le habla ni quiere jugar con ella a la hora del recreo. Alicia no

sabe si la actitud de su amiga es debido a que escuchó que la madre de ambas se habían discutido. ¿cuál sería la solución a su problema?

Posteriormente los alumnos de manera individual deberían buscar soluciones al problema. Una vez tengan todas sus posibles soluciones, deberían clasificarlas en positivas y negativas. Para ello, se les entregaría un folio en blanco en el que dibujarían el contorno de sus manos. En la izquierda deberían escribir las soluciones negativas y en la derecha las soluciones positivas. Finalmente deberían marcar con un círculo la solución que consideren más justa para solucionar el problema de manera eficaz.

Tras la actividad individual, se realizaría una puesta en común. En la siguiente clase los alumnos recortarían la silueta de sus manos para hacer un mural con las soluciones positivas y negativas de toda la clase. Este mural se colgaría en una de las paredes del aula.

Actividad 2: Una carta para mi amigo/a

- Duración: 2 sesiones de 55 minutos
- Materiales: folios y bolígrafos
- Descripción: Esta actividad tiene dos partes y aunque al final se desarrolla una puesta en común, debe realizarse de manera individual. En la primera sesión, se repartiría un folio a cada alumno para que escribiera una carta a un amigo/a imaginario explicando un conflicto similar a los ejemplos trabajados anteriormente, también debería exponer la posible solución que piensa poner en práctica. Una vez que todos los alumnos hayan escrito sus cartas, la entregarían al compañero que va detrás en la lista de clase para que la pudiera leer y analizar los efectos positivos o negativos de la solución. Posteriormente, debería contestar a la carta aconsejando si su elección es correcta o aportando una nueva solución.

### *3.5.6 Actividades: Contenido 6 – Puesta en práctica de la solución elegida*

Una vez desarrollados todos los pasos anteriores, lo último que queda por hacer es poner en práctica la solución escogida y planificar el momento adecuado para hacerlo. Con esta actividad se pretende que los alumnos aprendan a escoger la mejor solución para resolver sus conflictos de forma pacífica y mediante el diálogo.

- Adquirir la capacidad para solucionar los conflictos interpersonales de forma constructiva.

- Aprender a diferenciar las soluciones adecuadas o las inadecuadas para la resolución de situaciones conflictivas.
- Ser capaz de escoger la solución adecuada para la resolución de un conflicto.
- Saber poner en práctica la solución elegida y valorar los resultados obtenidos.

#### Actividad 1: Preparados, listos y acción!

- Duración: 2 sesiones de 55 minutos
- Materiales: folios y bolígrafos
- Descripción: En la primera sesión, la clase se organizaría por parejas. En los primeros veinte minutos de clase, los alumnos deberían inventar o explicar un conflicto similar a los trabajados en clase y elegirían la mejor solución para ponerla en práctica a través de la dramatización (*role playing*). Una vez todas las parejas tengan preparadas su situación conflictiva, empezarían las representaciones.

En la segunda sesión, se haría la representación de las parejas que quedaron pendientes en la sesión anterior. Para finalizar, el profesor haría una puesta en común con preguntas de los casos representados con la intención de conseguir los objetivos propuestos con la actividad. Entre otras, las preguntas podrían ser: ¿qué hubierais hecho vosotros en su lugar?; ¿consideráis que han escogido la solución acertada?; ¿qué consecuencias positivas o negativas tiene este caso en particular?; ¿el resultado final era el esperado?; ¿os ha sido difícil encontrar una solución?; etc.

### 3.6. Cronograma

El presente programa para la resolución de conflictos se ha diseñado para que se pueda realizar una sesión cada semana durante un año académico. La actividad del buzón de los sentimientos está pensada para hacerla cada dos semanas por lo que una propuesta interesante es intercalar una semana con esta actividad y otra semana con el resto de actividades del programa. De esta forma, los alumnos van poniendo en práctica lo aprendido y buscando la solución adecuada a sus propios conflictos y a los que diariamente se viven en el colegio.

Los ejercicios planteados se pueden repetir con diferentes situaciones conflictivas y adaptar según las características del grupo, la edad, el nivel de dificultad del mismo, etc. Es importante comenzar las actividades con conflictos sencillos y poco a poco ir aumentando la complejidad de los mismos para que los alumnos de forma progresiva vayan adquiriendo los conocimientos y la práctica necesaria para una resolución positiva.

Es importante informar a todo el profesorado sobre las actividades que se están trabajando para que exista un compromiso global en la manera de actuar ante las posibles situaciones conflictivas que se produzcan tanto dentro como fuera del aula.

### **3.7. Propuesta de evaluación**

El proceso de evaluación del proyecto se realiza básicamente mediante el análisis de los resultados obtenidos en las actividades realizadas y una observación directa y sistemática de las respuestas de los alumnos, valorando aspectos como, el grado de aceptación de los ejercicios propuestos, actitud, comportamiento, participación, cooperación e interacción con sus compañeros, interés demostrado o adquisición de los contenidos. Las actividades de introducción, facilitarán los conocimientos previos que tienen los alumnos permitiendo así conocer su evolución a lo largo del proyecto.

El profesor también deberá hacer un seguimiento del proyecto y anotar aspectos relevantes del mismo. Deberá evaluar aspectos como, la correcta duración de las actividades, la comprensión, su adaptación a la edad de los alumnos o el cumplimiento de objetivos propuestos y por último, hacer una valoración personal.

Al final de cada trimestre, se entregará a cada alumno un cuestionario breve con preguntas sencillas para evaluar al profesor y comprobar su grado de satisfacción con el programa, valorando lo que más le ha gustado, lo que cambiaría o si considera que ha adquirido conocimientos. Los datos obtenidos servirán para detectar posibles deficiencias a mejorar en intervenciones futuras.

Por parte de las familias, se pedirá su colaboración para que informen de los cambios observados en la actitud o expresión de sus hijos o cualquier aspecto que consideren relevante para la realización de la propuesta.

El claustro de profesores será informado de todos los resultados obtenidos, mostrando los beneficios e inconvenientes de la puesta en marcha del programa. Esto permitirá valorar su continuidad y la necesidad del desarrollo de habilidades interpersonales para la resolución de conflictos.

## **4. CONCLUSIONES**

La realización integral del alumno, tanto intelectual, cognitiva como socialmente. Ése debe ser el objetivo principal de nuestro sistema educativo. Un sistema que debe abandonar viejos hábitos (y objetivos) de enseñanza y evolucionar al mismo ritmo que la sociedad actual. Con este trabajo se ha querido defender y justificar la necesaria implantación, y utilización, de la educación emocional como motor de esta nueva etapa (en este sentido, entre otras, han sido imprescindibles las

aportaciones de Gardner, Bisquerra, Mayer o Salovey). Sin voluntad de exhaustividad, por ejemplo, se quiere recordar que Goleman (1996) afirma que un alto porcentaje de nuestro éxito en la vida (él lo situaba cerca del 80%) viene determinado por una aplicación adecuada no de nuestra mente racional, sino de la emocional.

Una etapa en la que la inteligencia emocional se presenta como elemento clave y protagonista en el currículo educativo. Como se puede comprobar en nuestro marco teórico, la reciente investigación académica en relación con nuestro objeto de estudio justifica este nuevo programa educativo con el propósito de impulsar habilidades que mejoren la interacción social y la convivencia, obviamente, sin olvidar los planteamientos conceptuales. Y es en ese progreso de la convivencia donde hemos querido situar el acento en este estudio: el uso la inteligencia emocional como elemento fundamental en la resolución de conflictos en el contexto escolar, en general, y, específicamente, en el segundo ciclo de Primaria.

Con un acercamiento inductivo a nuestro objeto de estudio, mediante la definición teórica se ha querido compartir con el lector las bases conceptuales de referencia que se han utilizado en la elaboración de un programa de intervención para la resolución de conflictos en la etapa de Primaria basado en la inteligencia emocional: qué se entiende por educación emocional o inteligencia emocional; los beneficios de su implantación; aproximación al término conflicto, etc.

Es con este contexto cuando podemos llegar a concluir que conseguir alumnos emocionalmente inteligentes supone numerosos de beneficios para nuestra sociedad evitando, de esta forma, inestabilidades emocionales, situaciones de riesgo, conductas disruptivas, y si nos centramos en nuestro objeto de estudio, un impulso en la resolución positiva de los conflictos.

Con la reiteración en el apoyo en la investigación académica utilizada y analizada, y cumpliendo con nuestro principal objetivo, como se ha mencionado anteriormente, se presenta un programa destinado a los alumnos del segundo ciclo de Primaria con actividades que permiten afrontar los conflictos como una oportunidad de aprendizaje, mejora del bienestar personal y desarrollo de las habilidades interpersonales.

Unos conflictos que pueden tener su origen en diversas causas y motivaciones: por ejemplo, se recuerda que mientras Ovejero (1988), Martínez-Otero (2001) y Beltrán (2002) apuestan por la enseñanza obligatoria (lo que conlleva un incremento de la desmotivación, insatisfacción, etc.), la existencia de más estudiantes por aula sin más infraestructuras y docentes cada vez con una menor autoridad, Fernández (1999) se centra en elementos externos a la escuela como el contexto social, las características familiares o los medios de comunicación y su influencia.

Con estas ideas presentes y asumidas, y con una metodología operativa y participativa con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, se ha querido apostar por actividades de intervención, tanto de desarrollo individual como de grupo, en la que, mediante la comprensión, el alumnado pueda identificar y superar los conflictos. Para ello, se han utilizado recursos como imágenes, vídeos, libros o la dramatización de situaciones conflictivas (véase el apartado tercero de este trabajo).

Entre las actividades planteadas, destacaría la lectura del libro “Las manzanas del Señor Peabody) que ayuda a transmitir la importancia de la comunicación en la prevención de conflictos. Por otro lado, con “La telaraña de las soluciones” se fomenta la autonomía y la empatía necesarias para una resolución positiva, y por último, “El buzón de los sentimientos” es una actividad muy interesante con la que los alumnos pueden explicar sus propias sensaciones o problemas tanto dentro como fuera del contexto escolar, favoreciendo así la expresión de las emociones, la escucha activa, la comunicación, la asertividad y la empatía.

Los conflictos están presentes en la mayoría los ámbitos de nuestra vida, y la resolución pacífica de éstos se debe impulsar desde la escuela, a través de una enseñanza que desarrolle una inteligencia más emocional que permita enfocarlos como un aprendizaje para buscar una solución positiva consiguiendo además favorecer la interacción social y la convivencia.

## **5. PROSPECTIVA**

El presente trabajo expone un programa de actividades destinado al alumnado del segundo ciclo de Primaria para prevenir y resolver conflictos mediante el trabajo de la inteligencia emocional. La mayor dificultad que se encuentra a la hora de poner en práctica un programa de este tipo, es la falta de tiempo. Una de las principales preocupaciones de la escuela es poder impartir todos los contenidos académicos programados para el año escolar, sin tener en cuenta la importancia de una educación con contenidos que permita formar mejores personas. Existe cada vez más, una mayor concienciación en la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional. Sería imprescindible que el currículo educativo de nuestro país incluyera una educación emocional como algo necesario para impulsar esta inteligencia en los alumnos favoreciendo su autoestima, sus relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.

Por otro lado, este programa de intervención no ha sido puesto en práctica por lo que se desconocen sus resultados. Por tanto, no se ha podido evaluar la calidad de las actividades, sus posibles cambios o mejoras, ni su repercusión positiva en el alumnado. A pesar de no haber sido llevado a cabo, los contenidos justifican la metodología a seguir ante un conflicto y las actividades

planteadas pueden ser adaptadas según la edad de los alumnos, características o grado de complejidad, facilitando su futura intervención en cualquiera de las etapas de Educación Primaria.

Otra línea futura de trabajo que se quiere investigar son los conflictos que se producen con mayor frecuencia en el aula, con la intención de incidir en sus motivos de aparición y su resolución. Además, se pretende proseguir realizando una observación del alumnado y hacer un seguimiento respecto a sus cambios de actitud y la forma de manejar las situaciones conflictivas tras las actividades realizadas.

Para poder impartir con éxito un programa de estas características, es importante tener en cuenta la formación en educación emocional por parte de los docentes. La mayoría de los docentes pueden presentar carencias en este tipo de educación, por ello, una línea futura de trabajo sería la realización de una formación para el profesorado en esta materia para desarrollar de manera adecuada la inteligencia emocional en el alumnado y enseñar las habilidades para la resolución de conflictos. También, es importante que todo el claustro de profesores colabore y se involucre en la implantación del programa en el que se debe consensuar el modo de actuación ante las situaciones conflictivas que se presenten en el contexto escolar.

Otra posible vía futura la encontramos en el ámbito familiar. Las familias deberían estar informadas de la realización del programa. Se podrían diseñar actividades en las que tuvieran que involucrarse las familias y por otro lado, también se podrían realizar charlas informativas, cursos de formación en valores o educación para la Paz, impartidos por especialistas a través de las escuelas de padres o tutorías. Además, sería conveniente diseñar unas pautas de actuación en este ámbito para que los padres también aprendieran y transmitieran la gestión de los conflictos de forma positiva a través del diálogo pudiendo participar directamente en la educación emocional de sus hijos. Una actividad interesante para realizar en casa, podría ser similar al buzón de los sentimientos en la que cada miembro de la familia tuviera su propio buzón (caja de cartón) en un lugar visible para que el resto le pudiera depositar mensajes como mínimo una vez por semana, facilitando así, la expresión de las emociones y la comunicación.

Otro aspecto a destacar e importante a tener en cuenta en futuras intervenciones, es el desarrollo de actividades con ejemplos relacionados con la multiculturalidad. Cada vez existe una mayor diversidad de alumnos en las aulas y resulta necesario incluir ejercicios en el programa que enseñen el respeto hacia las demás culturas, religiones, etc. y reflejen la necesidad de una integración social favoreciendo la comprensión intercultural y una mejor convivencia.

Esperamos que en el futuro se puedan elaborar éste u otros programas similares para que el alumnado pueda aprender y adquirir estrategias y una actitud positiva que faciliten su crecimiento personal y la resolución pacífica de los conflictos.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, M. (2012). *Desenvolupament emocional. Formació psicopedagógica*. Prisma. Material no publicado.
- Acosta, A. (2002). Resolución de conflictos y regulación de sentimientos. I Congreso Hispanoamericano de Educación y Cultura de Paz. (p. 293-304). Granada.
- Álvarez, M., Bisquerra, R., Filella, G., Fita, E., Martínez, F. y Pérez, N. (2001). *Diseño y evaluación de programas de educación emocional*. Barcelona: Cisspraxis.
- Avilés, J.M. (2003). *Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado*. Bilbao: Stee-Eilas.
- Beltrán, J. (2002) *Las claves psicológicas de la convivencia escolar*. Ponencia. Seminario Convivencia en los centros escolares como factor de calidad. Madrid.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21 (1), 7-43.
- Bisquerra, R. (2010). *Cejem*. Recuperado el 13 de junio de 2014 de Centre d'Estudis Jurídics i Europeus i Mediació: <http://www.cejem.udl.cat/cat/?p=100>
- Bisquerra, R. (2011). *Educación emocional: propuestas para educadores y familias*. Bilbao: Desclee de Brouwer, S.A.
- Bisquerra, R. (coord.) (2012). *¿Cómo educar las emociones? La Inteligencia Emocional en la infancia y la adolescencia*. Esplugues de Llobregat (Barcelona): Hospital Sant Joan de Déu.
- Bisquerra, R. (2014). *Rafael Bisquerra*. Recuperado el 1 de junio de 2014 de: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/educacion-emocional/contenidos-educacion-emocional.html>
- Caballo, V.E. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo veintiuno.
- Cabello, R., Ruiz-Aranda, D., Fernández, P. (2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *REIFOP*, 13, (1), 41-49.
- Chica, L. (2013). *¿Quién eres tú?*. Barcelona: Planeta (e-book)
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*, Madrid, España: Santillana/UNESCO. pp. 91-103.

- Deutsch, M. (2001). Practitioner Assesment of Conflict Resolution Programs. Choices Briefs Number 5.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2), 1-17. Recuperado el 1 de mayo de 2004 de <http://redie.uabc.mx/index.php/redie/article/view/105/181>
- Fernández, I. (1999). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad (2ª ed.). Madrid: Narcea.
- Gaya, J. (2002). La comunicación no verbal. En P. Fernández Berrocal y N. Ramos (eds.). *Corazones Inteligentes*. Barcelona: Kairós. 219-237.
- Gardner, H. (1994). Estructuras de la mente: La teoría de las Inteligencias múltiples. México: Fondo de Cultura Económica de España, S.L.
- Goleman, D. (1996). La Inteligencia Emocional. Madrid: Kairós.
- Hernández Prados, M.A. (2002) Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Baleares, Universidad de las Islas Baleares (ISBN: 84-7632-744-7)
- Ibarrola, B. (2004). Aprender a pensar. Recuperado el 9 de junio de: <http://sentirypensar.aprenderapensar.net/category/begona-ibarrola/>
- Lantieri, L. y Goleman, D. (2013). Inteligencia emocional infantil y juvenil. Aguilar.
- Lederach, J. P. (1984). Educar para la Paz. Barcelona: Fontamara.
- Martínez-Otero, V. (2001). Conflictos escolares y vías de solución. En *Educación y futuro*, no 5, pp 23 – 31.
- Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12 (1), 295-318.
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Complutense de Educación*, 38, 33-52.
- Martínez-Otero, V. (2007). La inteligencia afectiva. Madrid: CCS.
- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997) What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., y Cobb, C. D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? *Educational Psychology Review*, 12 (2), 163-183.

- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2000). Los modelos de la Inteligencia Emocional. En R.J. Sternberg (Eds.), *Manual de la inteligencia*. Cambridge: Cambridge University Press. 396-420.
- Monjas, M.I. (1983). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar. Valladolid: María Inés Monjas Casares.
- Moreno, J.M. Y Torrego, J.C. (1999). Resolución de conflictos. Reconivencia en centros escolares. UNED. Madrid.
- Ovejero, A. (1988) *Psicología social de la educación*, Editorial Herde, Barcelona.
- Pérez-González, J. C. (2008). Propuesta para la evaluación de programas de educación socio-emocional. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa (REIPE)*, N° 15, Vol. 6(2), 523-546.
- Pérez-González, J. C. (2012). Revisión del aprendizaje social y emocional en el mundo. En R. Bisquerra (Coord.), *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia* (pp. 56-69). Esplugues de Llobregat, Barcelona: Hospital Sant Joan de Déu.
- Scales, P.C., & Leffert, N. (1999). *Developmental assets: A synthesis of the scientific research on adolescent development*. Minneapolis, MN: Search Institute.
- Sternberg, R. J. (1997). *Successful intelligence: How practical and creative intelligence determine success in life*. New York: Plume.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine* (140), 227-235.
- Torrego, J.C. (2000). *Coord. Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea
- Tuvilla, J. (2004). Junta de Andalucía. (C.d. Ciencia, Ed.). Recuperado el 9 de junio de [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/convivenciaescolar/1176980175677\\_convivencia\\_resol\\_conflictos\\_tuvilla-1.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/convivenciaescolar/1176980175677_convivencia_resol_conflictos_tuvilla-1.pdf)
- Unesco. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Unesco. París: Informe a la Unesco de la Comisión Internacional para la Educación del siglo XXI. Recuperado de [http://www.rau.edu.uy/docs/delors\\_s.pdf](http://www.rau.edu.uy/docs/delors_s.pdf)
- Vallés, A. (2005). El desarrollo de la Inteligencia Emocional. (p. 33). Benacantil.
- Wechsler, D. (1940) Nonintellective factors in general intelligence. *Psychological*, 37, 444-445.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Convivencia. Schneider, O. (Eggleston, R.).(2008).  
[<https://www.youtube.com/watch?v=u5651tdwyXo>] Youtube.

- Equipos de trabajo: tema conflictos. Tellez, A. Gutierrez, M. Buitrago, A.M. Bagnato, V. Arribas, M. (Maydana, M.S.). (2008). [<https://www.youtube.com/watch?v=dhvv88Z7SaM>] Youtube.
- García, A. y Benito, J. (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada*, 8, 175-204.
- Gardner, H. (2005). Inteligencias múltiples. *Revista de psicología y educación*, 1(1) 17-25. Recuperado el 27 de mayo de: <http://revistadepsicologiayeducacion.es/index.php/descargasj/finish/3/16.html>
- GROP (1999). Actividades de educación emocional. En M. Álvarez y R. Bisquerra. *Manual de orientación y tutoría* (pp. 330/27-330/59). Barcelona: Praxis.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 106, de 4 de mayo de 2006.
- Marina, J.A. (2004). *La inteligencia fracasada. Teoría y práctica de la estupidez*. Barcelona: Editorial anagrama.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). La inteligencia de la Inteligencia Emocional. *Intelligence* 17, 433-442.
- Pérez-González, J., Pena, M. (2011): “Construyendo la ciencia de la educación emocional”, *Padres y Maestros*, 342. Recuperado el 30 de mayo de de: <http://www.holista.es/spip/article144.html>
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, 52, de 1 de marzo de 2014.

## 7. ANEXOS

### 7.1. ANEXO I: Normas de convivencia en el aula

#### **NORMAS DE CONVIVENCIA EN EL AULA**

- Asistir a clase con puntualidad.
- Ayudar a mis compañeros de clase.
- Mantener la clase ordenada y tirar la basura a la papelera.
- Prestar atención y respetar el silencio.
- Evitar peleas, insultos o comportamientos que puedan molestar.
- Tratar a los demás con educación, como me gusta que ellos me traten.
- Decir siempre la verdad y reconocer mis errores.
- Saludar con educación.
- Hablar sin gritar.
- Pedir las cosas por favor y dar las gracias.
- Colaborar con la limpieza y el orden de la clase.
- Levantar la mano para hablar y esperar el turno de palabra.
- Respetar las opiniones y gustos de mis compañeros.
- Hacer los deberes.
- Comunicar con respeto lo que no me gusta o me hace sentir mal.
- Respetar el orden de la fila.

#### **COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO**

Como componente de la clase de \_\_\_\_\_, me comprometo a esforzarme todos los días para cumplir este contrato junto con mis compañeros de clase.

Firmado:

**7.2. ANEXO II: Contenido 1 (ficha actividad 2)**

Nombre: _____ Fecha: _____
<b>¿Dónde está el problema?</b>
<p><u>Caso práctico</u></p> <p>La clase está organizada en mesas de cuatro y los miembros de la mesa de Laia le han dicho que es una copiona y que no para de mirar siempre que hacen un control. Laia les ha insistido en que eso no era verdad, se ha molestado con todos sus compañeros de mesa pero especialmente con Clara porque la considera su mejor amiga y ésta no la ha defendido ante las acusaciones de los demás.</p>
¿Qué ha pasado? _____ _____
¿Cuál es el problema? _____ _____
¿Cuántas personas hay implicadas? _____ _____
¿Por qué pensáis que han actuado así? _____ _____
¿Cómo creéis que se han sentido? _____ _____
¿Os ha resultado difícil reconocer el problema? _____ _____

**7.3. ANEXO III: Contenido 2 (ficha actividad 1)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**¿Lo solucionamos?**

Observa la siguiente imagen y describe la situación conflictiva.



Contesta a la siguientes preguntas relacionadas con la imagen:

¿Qué se puede hacer ante este problema? \_\_\_\_\_

¿Cómo se podría resolver este problema? \_\_\_\_\_

Si ocurriera en clase, ¿qué haríais? \_\_\_\_\_

## 7.4. ANEXO IV: Contenido 3 (ficha actividad 1)

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**¿Qué pasaría si.....?**Caso práctico

Esta mañana Andrés ha visto a Marcos sacar un bocadillo de la mochila de Ana. Le ha parecido raro pero no ha dicho nada. A la hora del recreo, Ana se ha dado cuenta de que le había desaparecido su bocadillo y está segura de haberlo metido en la mochila antes de venir al colegio. Andrés sabe que Ana está buscando su bocadillo pero no dice nada y se va al recreo a jugar.

Las consecuencias a analizar sobre el problema son:

¿QUÉ PASARÍA SI...?	CONSECUENCIAS
<b>Ana</b>	
Comenta su problema a sus compañeros	
Se lo dice a la profesora	
Se entera que Andrés sabe lo que ha pasado	
<b>Andrés</b>	
Se lo dice a la profesora	
Le dice a Ana lo que ha visto	
Habla con Marcos	
<b>Marcos</b>	
Le explicara a Ana lo sucedido	
Le dice a Andrés que mejor que se calle	

Clasifica las consecuencias en positivas o negativas:

CONSECUENCIAS	
Negativas	Positivas

7.5. ANEXO V: Contenido 3 (actividad 2)

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**HACIA LAS CONSECUENCIAS POSITIVAS**

Completa los diálogos de la situación conflictiva de la siguiente viñeta:



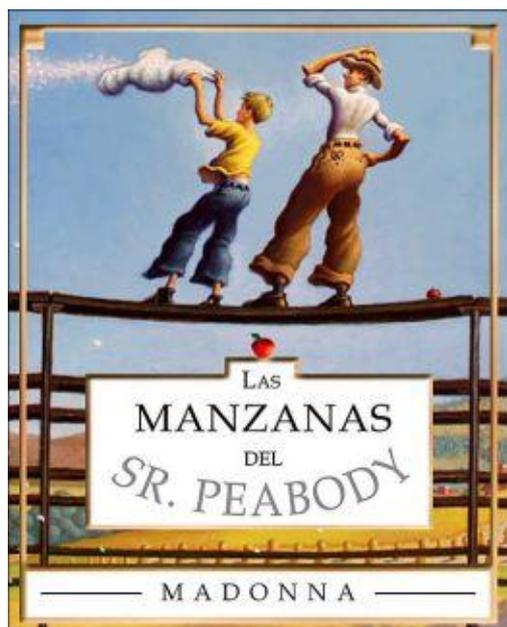
Analiza las consecuencias de las soluciones

---

---

---

**7.6. ANEXO VI: Contenido 4 (actividad 2)**



Título: Las manzanas del Sr. Peabody

Autor: Madonna

Editorial: Planeta

Año: 2003

Encuadernación: Tapa dura

Nº páginas: 40