

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

---

## Propuesta de un Plan de Resolución de Conflictos en las aulas a través de la palabra destinado a niños de familias desfavorecidas

---

Trabajo fin de grado presentado por:

María José Sanz Pascual

Titulación:

Grado de Maestro en Educación Infantil


Línea de investigación:

Propuesta de intervención

Director/a:

Eva Elena Llergo Ojalvo

LOGROÑO  
JUNIO-JULIO 2014  
Firmado por:



CATEGORÍA TESAURO: 1.1.9. Psicología de la Educación

## **RESUMEN**

Los conflictos forman parte de y son inherentes a la vida humana, por ello es importante no evitarlos sino aprender a gestionarlos de la mejor manera posible evitando conductas agresivas o pasivas. Para ser capaces de afrontar los conflictos de manera adecuada es imprescindible que sepamos comunicarnos correctamente y esto conlleva una serie de habilidades (escucha activa, feedback, asertividad...). Con este trabajo se pretende conocer cuáles son esas habilidades, cómo la comunicación nos ayuda a mejorar la convivencia y a enfrentarnos a los conflictos, especialmente en familias desfavorecidas, ya que éstas tienden a tener más dificultades y carencias comunicativas.

**Palabras clave:** comunicación, conflicto, familia desfavorecida, negociación y mediación.

## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1.- JUSTIFICACIÓN .....	4
1.2.- OBJETIVOS .....	5
1.3.- METODOLOGÍA .....	5
<b>2.- MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1.- CONCEPTO DE COMUNICACIÓN .....	6
2.2.- CONCEPTO DE CONFLICTO .....	10
2.3.- CONCEPTO DE FAMILIA DESFAVORECIDA O DE ALTO RIESGO SOCIAL .....	14
2.4.- RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN, CONFLICTO Y FAMILIA DESFAVORECIDA .....	16
<b>3.- PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....</b>	<b>19</b>
3.1.- PLAN PARA EL PERSONAL DOCENTE .....	19
Sesión 1: Visión general del curso de formación .....	19
Sesión 2: La comunicación educativa .....	19
Sesión 3: Actividades sobre La comunicación educativa .....	20
Sesión 4: Habilidades que contribuyen a hacer más eficaz la comunicación (Parte 1) .....	21
Sesión 5: Habilidades que contribuyen a hacer más eficaz la comunicación (Parte 2) .....	22
Sesión 6: Estrategias para afrontar los conflictos: acción individual, negociación y mediación (Parte 1) .....	24
Sesión 7: Estrategias para afrontar los conflictos: acción individual, negociación y mediación (Parte 2) .....	25
Sesión 8: Resumen y conclusiones .....	26
3.2.- PLAN PARA REALIZAR CON LOS NIÑOS .....	26
Actividades para niños de 3-4 años .....	26
Actividades para niños de 4-5 años .....	31
Actividades para niños de 5-6 años .....	36
3.3.- PLAN PARA LAS FAMILIAS .....	41
Sesión 1 .....	41
Sesión 2 .....	42
Sesión 3 .....	42
Sesión 4 .....	43
Sesión 5 .....	43
<b>4.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>5.- PROSPECTIVA .....</b>	<b>47</b>
<b>6.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>48</b>
<b>7.- ANEXOS .....</b>	<b>50</b>
ANEXO 1 .....	50
ANEXO 2 .....	51
ANEXO 3 .....	52
ANEXO 4 .....	54

## **1.- INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- JUSTIFICACIÓN**

En los últimos tiempos son cada vez mas frecuentes las noticias que hacen referencia a situaciones violentas que se dan en las aulas. Se oye mucho hablar a cerca del Bullying o del acoso escolar. Pero ¿por qué?

Cada vez es más frecuente tener en las aulas niños de diferentes nacionalidades (países del este, latinoamericanos, africanos...) y esto muchas veces provoca conflictos: las diferentes visiones de la vida y modos de pensar son rechazados por diferentes causas como pueden ser el racismo, la falta de conocimiento y por supuesto de comunicación.

También la actual crisis ha incrementado lo que Galtung (1995) denominó “violencia estructural”, es decir, el aumento de gente que se encuentra en la pobreza, con falta de medios suficientes para alimentarse y/o mantener una higiene adecuada. Se les cierra la posibilidad de desarrollarse y muchas veces, como afirma Pasillas (2005, pp. 1158-1159) son personas que no tienen capacidad de responder, de dialogar, de razonar, de reflexionar y por tanto están encerrados en esa violencia.

También vivimos en una sociedad en la que prima el individuo, los intereses y necesidades de cada uno, falta solidaridad y conciencia social. En muchos casos se llega a la falta de respeto, de justicia...

Vivimos en un momento, en el que el acceso a la comunicación es feroz, podemos tener acceso a todo tipo de noticia e información al momento, desde y de todas las partes del mundo. Esto también afecta a los niños, los cuales, reciben más cantidad de estímulos e información de la que son capaces de procesar y además, muchas veces, con mensajes contradictorios. Así por ejemplo, se les dice que no hay que pegar, pero los dibujos animados que ven o los videojuegos con los que juegan muestran acciones violentas y generalmente, sobre todo en estos últimos, se les premia por ello. Y en el peor de los casos, viven la violencia dentro del propio entorno familiar.

Todo esto afecta al ambiente del aula. Pero ¿qué podemos hacer? Para ofrecer una posible solución a este problema en este trabajo presentaremos un plan destinado a enseñar a los niños a comunicarse, desarrollar en ellos habilidades comunicativas (escucha activa, feed-back, empatía...), para encontrar, a través del diálogo, alternativas a la violencia y poder solucionar conflictos llegando a acuerdos, a un consenso entre los implicados, buscando soluciones no impuestas y aceptadas por las partes.

Este plan hace más hincapié en los niños que viven en familias desfavorecidas o con riesgo de exclusión social, porque tienen menos posibilidades de aprender y desarrollar esas habilidades fuera del entorno escolar y pueden ser, con más alta probabilidad, víctimas de la violencia, tanto por ser agredidos, como por ser los agresores.

## **1.2.- OBJETIVOS**

El objetivo general que este trabajo plantea es:

Proponer un plan de resolución de conflictos a través de la palabra para ayudar a niños que viven en situaciones desfavorecidas a través del desarrollo de competencias comunicativas y de la reducción de la violencia.

Los objetivos específicos que se buscan son:

- Analizar la bibliografía sobre resolución de conflictos mediante competencias comunicativas.
- Establecer un plan para mejorar las competencias comunicativas.
- Aplicar ejercicios basados en competencias comunicativas a la resolución de conflictos.

## **1.3.- METODOLOGIA**

El procedimiento metodológico que se ha utilizado es una Propuesta de intervención. Lo primero que se ha realizado es un análisis del estado de la cuestión buscando información bibliográfica sobre la resolución de conflictos, la comunicación y las familias desfavorecidas y buscando nexos de unión entre estos conceptos.

Basándonos en la recopilación anterior se hace imprescindible que el proyecto abarque no sólo el trabajo a realizar con los niños, sino también la formación de los profesores en habilidades comunicativas y el trabajo con las familias. Por esta razón, este plan se va a dividir en las tres áreas mencionadas.

Tanto el Plan de formación para los docentes como las actividades que proponemos para los alumnos se han escogido teniendo en cuenta las habilidades comunicativas que son necesarias para desarrollar la comunicación y ayudan a mejorar la convivencia.

El Plan a realizar con las familias intenta dar unas pautas generales, pero muy importantes, para que la familia vaya a una con la escuela.

## **2.- MARCO TEÓRICO**

### **2.1.- CONCEPTO DE COMUNICACIÓN**

Podemos definir comunicación como “la relación comunitaria humana consistente en la emisión y recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre” (Pascuali, 1980: 51).

Matizando el concepto podemos definir comunicación social según Yépez Storke (extraído de Gómez, López, Velásquez, 2006) como “algo más que informar”, es decir, expresar algo a alguien, dándole información y dialogar sobre ella, aceptándola el que la recibe como suya, por tanto teniéndola en común y produciendo una respuesta. De este modo es “un acto de relación interpersonal dialogada en el que se comparte algo”.

Desde un enfoque humanista, donde lo importante es el acto de establecer relaciones más que transmitir o recibir información, Borden y Stone (1982, p. 82) la definen “como un deporte de contacto”. Según estos autores es la única forma de conectar y relacionarnos con los demás, por lo tanto es vital ya que sólo a partir de ella creamos significados.

Desde la teoría pragmática la comunicación es interacción y ésta, como afirman Bateson y Ruesch (1984) es percibida por la persona e influye en ella modificando la información que ya poseía y actuando como referencia para las nuevas interacciones.

A la vista de estas definiciones podemos afirmar que comunicar es un acto por el cual compartimos información, la reelaboramos junto con la que ya poseíamos y la asimilamos como nuestra, creando significados propios y actuando en consecuencia. Este acto nos permite entablar relaciones con las demás personas, comprenderlas y respetarlas a la vez que nos ayuda a entender mejor el mundo en el que vivimos y a nosotros mismos.

La doctora Grant (citado por M. L. Naranjo, 2005) enumera una serie de elementos que convierten a la comunicación en educativa:

- el control de la distancia: a la hora de entablar una comunicación con nuestros alumnos, deberemos de tener en cuenta a qué distancia de ellos nos situamos y la distancia entre ellos en función de la actividad que se vaya a realizar. Así no será la misma para realizar tareas individuales, que de todo el grupo o en pequeños grupos, las sillas y la organización de la clase deberá variar.
- control de la voz y el cuerpo: la intensidad, el tono y la velocidad de la voz influyen en la recepción del mensaje, así un tono monótono o demasiada lentitud nos puede llevar a una falta de atención e interés, un cambio en la intensidad de la voz puede hacer que aumente la atención. Además de la voz, nuestro cuerpo ha de ir en consonancia con lo que expresamos verbalmente. Así por ejemplo, si pedimos a los alumnos que siempre pregunten cuando no entiendan algo o que no se queden con dudas, cuando lo hagan no deberemos poner mala cara.

- control de las palabras: cuando estamos comunicando debemos emplear expresiones y palabras que los niños puedan entender, debemos expresarnos con claridad.
- control de la situación: cuando estamos en clase comunicamos con nuestras palabras, con nuestro cuerpo y con todo lo que nos rodea y lo tendremos que tener en cuenta a la hora de enviar mensajes

Asimismo, Grant enumera los elementos que *entorpecen el proceso de comunicación*:

- Enmascaramiento de la conducta: la persona usa palabras o presenta un aspecto exterior que no se corresponden con lo que realmente siente o piensa.
- Interpretación: ante una misma situación, diferentes personas la viven, la sienten y la entienden de diferente manera. Cada uno en función de nuestros gustos, valores e intereses interpretamos lo que vemos y/o oímos de distinta forma.
- Falta de atención: ésta puede ser producida por el poco interés a cerca de lo que se está comentando; porque se está pensando en otra cosa que nos interesa más; porque se cree que ya conoce lo que se le está contando...

En referencia a estos últimos obstáculos, Gordon señala doce (*citado por M. L. Naranjo, 2005*): orden, dirección, mandato; advertencia, amenaza; exhortación, sermón, expresiones como “deberías” y “tendrías”; aconsejar, proporcionar soluciones o sugerencias; conferencias, dar argumentos lógicos, enseñar; juzgar, criticar, estar en desacuerdo, culpar; poner apodos, ridiculizar, avergonzar; interpretar, diagnosticar, analizar; alabar, tranquilizar, compadecer, consolar, apoyar; probar, preguntar en exceso; retirarse, distraer, ser sarcástico; emplear el interrogatorio.

Por otra parte, S. Funes Lapponi (2000) propone algunos mecanismos a tener en cuenta para hacer más eficaz la comunicación son la empatía, el feedback, la escucha activa y la asertividad.

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar del otro y comprender sus sentimientos, pensamientos, creencias, nos ayuda a “leer” sus palabras, gestos, movimientos para entender cómo se siente, qué quiere decirnos y al comprenderlo ser capaces de darle una respuesta acorde a todo ello.

Mertxe Pasamontes (2012) define el feedback como una forma de darle un reconocimiento a alguien y ese reconocimiento puede ser positivo o negativo. El reconocimiento positivo es reconocer algo que nos ha gustado del otro, ese algo puede ser sobre su comportamiento (“muy buen trabajo”), sobre sus actitudes (“has sido muy valiente”) o sobre su identidad (“que bien se te da ayudar”). El reconocimiento negativo no es una crítica, sino es algo a mejorar en el comportamiento (“creo que podrías escribir también tu nombre”) o en la actitud (“quizás lo hiciste un poco deprisa”) pero nunca sobre la identidad de la persona.

Como afirman James y Jongeward (1986, p.45) la escucha activa conlleva una “retroalimentación verbal” por parte del oyente tanto de lo dicho o hecho por el hablante, como de lo que deja entrever sobre sus sentimientos a través de sus palabras o actos, sin esto suponer

imperiosamente el estar conforme con todo ello. Lo que se busca es, mediante otras palabras, reproducir lo que el otro ha expresado, con el objetivo de entender lo que dice y lo que siente.

Gordon (citado por M. L. Naranjo, 2005) habla de cuatro formas de escuchar:

- Forma pasiva de escuchar (silencio): el silencio es un recurso que en momentos determinados, junto con una mirada y actitud de atención, ayuda a que la persona que estaba hablando se sienta atendida provocando que siga contándonos cosas.
- Respuestas de reconocimiento: son señas como asentir mientras el otro habla, sonreír, poner cara triste o de preocupación acorde con lo que se nos está diciendo. Esto hace que la persona que habla se sienta escuchada y quiera seguir contando lo que le sucede.
- Los abrepuertas: son mensajes, estímulos o preguntas que incitan a la persona a hablar más, por ejemplo ¿te gustaría seguir contándomelo?, parece importante...
- La forma activa de escuchar: esta manera de escuchar implica no sólo hacer ver al que habla que se le está escuchando, sino que además se le está entendiendo. Para ello el que escucha repite lo que el otro ha dicho pero con sus propias palabras, añadiendo, además, una conjetura a cerca de los sentimientos del otro. De modo que al poner nombre a los sentimientos y expresarlos se dan cuenta que otras personas les comprenden, lo que no quiere decir que se esté de acuerdo, y de ese modo están más predispuestos a escuchar los pensamientos e ideas de los demás, evitando de este modo conductas violentas.

Por otro lado ante un conflicto una persona puede reaccionar siguiendo tres modelos diferentes de conducta (UNIR, 2014):

- El modelo de comportamiento pasivo implica que una persona ante un conflicto tiende a: hacer o decir lo que los demás quieren; no mostrar abiertamente sus pensamientos ni sus ideas; no reivindicar sus derechos; rehuir el contacto visual; hablar más bajo de lo normal; agradar a todo el mundo; evitar desagradar a nadie. Todas estas características hacen que la gente se aproveche de este tipo de personas generándoles ira, frustración. La emoción que subyace en su conducta es el miedo.
- El modelo de comportamiento agresivo, al contrario que el anterior: desdeña el pensamiento e ideas de los demás; impone y antepone lo que piensa a lo que opinan los demás porque creen que es más importante; miran a los ojos de modo desafiante; hablan con un tono más alto de lo normal; no le importa los deseos o necesidades de los demás. Generan ira o frustración ante la incompreensión de no conseguir siempre lo que desean. La emoción que subyace en su conducta es la apatía.
- El modelo de conducta asertiva, entendiendo por asertividad la

conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (Riso, 1988, p.45).



Esto quiere decir que se respeta tanto a la otra persona como a los sentimientos, pensamientos y creencias que uno mismo posee sin culpar o criticar. La persona asertiva es una persona más segura y posee una buena autoestima. Para conseguir ser asertivo podemos:

- seguir la siguiente estructura propuesta por S. Funes y D. Saint-Mezard (2001) y que otros autores denominan método DISC (UNIR, 2014) y que proponen la utilización de “mensajes yo”:
  - Descripción: exponer la acción o el hecho objetivamente: “cuando pegas a tu compañero”
  - Identificación o respuesta y efecto que produce en mí “yo me siento disgustada y molesta”
  - Sentimientos o fundamentación del por qué nos sentimos así... “porque estás pegando”
  - Conducta o resultados que se desean obtener: “lo que yo quisiera es que hablaras con él sobre lo que te ha enfadado”

Estos “mensajes yo” favorecen la comunicación y se contraponen a los “mensajes tú” con los que la otra persona se siente agredida, humillada, criticada y generan en ella actitudes de defensa o ataque.

- O poner en práctica varias técnicas asertivas (UNIR, 2014) como son:
  - Di no sin justificaciones: decir NO ante cualquier tipo de presión o chantaje, manipulación... sin dar ningún tipo de pretexto o motivo (modelo pasivo), ni responder agresivamente (modelo agresivo). Usar frases como: “no, qué va”, “ni hablar”, “que no”, “ya sabes que no”...
  - Disco rayado: usar solamente frases cortas para contestar. Elegir una y repetirla una y otra vez con un buen tono, tranquilamente, respetando el turno. Usar frases como: “no, no me atrae”, “no, mañana no puedo”, “tú quieres..., pero yo...”.
  - Banco de niebla: técnica eficaz para cuando nos faltan al respeto con insultos o críticas. Se trata de evitar la provocación aceptando lo que la otra persona dice pero exponiendo con firmeza lo que pienso, prefiero o siento. Usar frases como: “puede ser...”, “quizás tengas razón, pero...”, “tal vez...”.
  - Autorrevelación: expresar lo que sentimos utilizando “mensajes-yo” sin juzgar ni criticar los gustos o decisiones del otro. Usar frases como: “creo que...”, “mi opinión es que...”, “me gustaría que...”

- Propón alternativas: dar respuestas diferentes que tengan en cuenta los intereses, tanto propios como del otro, sin buscar un ganador y un perdedor. Usar frases como: “que te parece si...”, “te propongo una cosa...”
- Interrogación negativa: responder con una pregunta a una crítica para que, sin llevarle la contraria, nos tenga que dar una explicación del por qué se ésta. Usar frases como: ¿qué le pasa a... para que...? ¿qué tiene... para que...?

Con lo dicho hasta ahora de forma teórica, parece evidente que desde el punto de vista educativo hay que trabajar la comunicación de los alumnos. Como se ha puesto de manifiesto, el desarrollo de la comunicación ayuda a desarrollar habilidades para mejorar las relaciones interpersonales a la vez que nos ayuda a conocernos mejor a nosotros mismos.

No sólo se trata de enseñar a leer y escribir, sino que hay que comprender que cuando nos comunicamos además de transmitir información, están también implicados los sentimientos, las creencias, los valores.

Trabajando y desarrollando la comunicación conseguiremos un desarrollo integral (cognitivo, social y afectivo) de la persona, es decir, integrará conocimientos, será capaz de conocer y explicitar sus sentimientos y reconocerá los de sus compañeros mejorando de esta manera las relaciones y la convivencia en el aula.

## **2.2.- CONCEPTO DE CONFLICTO**

Podemos observar varias definiciones de diferentes autores sobre qué es el conflicto:

- Según Casamayor (1998, pp. 18-19) “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima”.

- Según Silvina Funes y Damián Saint-Mezard (2001, p. 2) “conflicto es toda actividad en la que unos hombres contienden con otros por la consecución de un/os objetivo/s. Implica desarmonía, incompatibilidad, pugna entre dos partes interdependientes. Es un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas”.

- Según Rubin, Pruitt y Hee Kim (citado por M. Chica Jiménez, 2007, p.4) “Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”.

En estas definiciones, observamos que el conflicto se da en la relación entre dos o más personas, las cuales no están de acuerdo, aspiran a unos intereses, objetivos, creencias o necesidades diferentes y esto provoca una situación de enfrentamiento ya que el posicionamiento de una parte es incompatible con el de la otra u otras partes.

Las causas que provocan el conflicto pueden ser de diferente índole, así por ejemplo Moore (1986) (ANEXO 1) propone:

- Conflictos de relación que son provocados por la falta o poca comunicación entre las partes, por las emociones intensas, por percepciones erróneas o estereotipos o por un comportamiento negativo repetitivo.
- Conflictos entre los datos o de información, debidos a la falta o incorrecta información, a diferentes opiniones acerca de lo que es importante, a diferentes interpretaciones de los datos o a diferentes procedimientos de evaluación.
- Conflictos de intereses provocados por el carácter competitivo (real o percibido) y por los intereses tanto sustantivos (contenidos), como de procedimiento o psicológicos.
- Conflictos estructurales debidos a pautas destructivas de comportamiento o de interacción, la desigualdad de control, la propiedad o la distribución de recursos, la desigualdad de poder y la autoridad, los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación y las restricciones del tiempo.
- Conflictos de valores a causa de poseer diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento, metas valiosas intrínsecamente excluyentes y diferentes modos de vida, de ideología y de religión.

Lewiski, Litterer, Minton y Saunders (1994) proponen una clasificación de los conflictos en función del nivel de las personas implicadas:

- Conflicto intrapersonal o intrapsíquico que ocurre dentro de uno mismo.
- Conflicto interpersonal, es el que se da entre personas particulares en su convivencia laboral o de amistad.
- Conflicto intragrupal, es un conflicto entre pequeños grupos.
- Conflicto intergrupar, es el conflicto entre grandes grupos.

Si reflexionamos sobre lo que hemos visto hasta ahora, vemos que el conflicto es algo inevitable. Es imposible que siempre todos los hombres estemos de acuerdo en todo unos con otros. Nuestros diferentes modos de pensar, nuestras creencias ya sean religiosas o ideológicas, un malentendido, una falta de comunicación o desigualdades van a hacer que surjan diferencias provocando un conflicto. Mirándolo de este modo vemos que los conflictos son algo inherente a los seres humanos, son algo natural que no podemos y no debemos intentar evitar, pues con ello lo que hacemos es negar los deseos, objetivos, valores y creencias de otras personas. Como dice Manuel Castells “el conflicto en sí es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales” (citado por Narejo Alcázar, Salazar Rodríguez, 2002, p. 2).

Desde el punto de vista de la educación tenemos que tener esto en cuenta, debemos no sólo no evitar los conflictos, sino que tenemos que aprovecharlos para conseguir desarrollar en nuestros alumnos recursos para que sepan comunicarse, que aprendan a escuchar para poder entender y a la vez que sean capaces de discrepar y llegar a un acuerdo para solucionarlos de manera positiva.

Los tipos de conflictos que podemos encontrar en la escuela se dividen en cuatro grupos (UNIR, 2014):

- Grupo 1. Conflictos causados en el entorno del centro educativo: el vandalismo (maltratar y destrozar los objetos materiales del centro educativo y alrededores) y la intimidación de bandas callejeras a alumnos del centro educativo. Para solucionar este tipo de conflictos es necesario la ayuda de agentes externos al centro escolar (políticos, sociales, policiales)
- Grupo 2. Conflictos en el interior del centro educativo con un nivel de alerta máximo: acoso moral o Bullying (intimidación que sufre un alumno por parte de otro o de un grupo de forma constante) y agresión física (peleas y ataques). Son conflictos que se abordarán desde el sistema educativo y al ser graves se atajarán y trabajarán desde su aparición sin dejarlos pasar.
- Grupo 3. Conflictos generados en el interior del aula: la disrupción (obstaculiza el proceso enseñanza-aprendizaje a causa de desórdenes, indisciplina, desmotivación y apatía) y las faltas de disciplina por saltarse las normas. Requieren un “abordaje sistémico” trabajando la convivencia y la organización social del aula, para crear un grupo.
- Grupo 4. Violencia verbal y psicológica: violencia verbal (insultos, amenazas, motes, discusiones) y psicológica (juegos psicológicos, chantajes emocionales, ridiculizaciones, cotilleos y aislamiento). “Requieren estrategias de intervención educativa y sistémica”.

Para enseñar a resolver conflictos y ayudar a prevenir conflictos como los anteriores deberemos, juntando propuestas que señalan varios autores (Funes, et.al., 2001, Pantoja Vallejo, 2005, Chica Jiménez, 2007, Álvarez-garcía et.al, 2007) enseñar a:

1.- Ser capaces de reflexionar ante un conflicto para tomar decisiones adecuadas y poder autocontrolar comportamientos negativos. Para ello podemos enseñarles el método propuesto por Elizabeth Crary al que llamó PIGEP:

- Parar: pensar y reflexionar antes de actuar, no dejarse llevar.
- Identificar el problema: definirlo, diferenciar las necesidades de los deseos. Escuchar al otro y compartir con él nuestra versión.
- Generar: producir el máximo de ideas para solucionar el problema sin pensar en este momento si son buenas o no.
- Evaluar: seleccionar de entre todas las ideas las que más se adecuen a las necesidades de ambas partes.
- Planificar: poner en marcha la solución elegida, prever posibles obstáculos y planificar el modo de llevarla a cabo.

2.- Negociar: la negociación es el proceso llevado a cabo para llegar a una solución satisfactoria para todas las partes implicadas en él. Hay dos tipos de negociación según A. Pantoja Vallejo (2005):

- Negociación competitiva: las partes negocian sin importarles la relación entre ellas o la otra persona, quieren obtener sus objetivos por encima de todo. Hay vencedores y vencidos. Conlleva conflicto.

- Negociación colaborativa: cada una de las partes se preocupa por las otras, se tienen en cuenta los intereses y necesidades de la otra parte para buscar la solución que más satisfaga a todos.

Para M. Chica Jiménez (2007) la negociación conlleva planificar y analizar el conflicto, tener interés por resolverlo respetando a la otra parte, discutir y definir el problema, generar ideas y soluciones, evaluarlas y decidir un curso de acción.

Desde la educación, deberemos fomentar la negociación colaborativa para desarrollar valores como el respeto, la buena convivencia.

3.- Mediar: la mediación o “tercer lado” como le llama M. Chica Jiménez (2007), se basa en la negociación colaborativa y es más compleja que ésta, consiste en que una persona ajena al conflicto ayude a las partes a llegar a un acuerdo encontrando puntos de encuentro entre ellas. Esta persona debe de ser aceptada por todas las partes del conflicto, no debe ser impuesta, y no buscará la solución, sino que les ayudará a encontrarla. En el colegio, la figura del mediador puede ser una persona de su misma clase (mediación entre iguales) o puede ser el profesor u otro adulto ajeno al sistema escolar (mediador adulto). Según Lederach (citado por Pantoja Vallejo, 2005) este proceso tiene cinco fases:

- Entrada: cómo entra el caso al equipo de mediación y buscar a la persona ajena al conflicto que va a hacer de mediador.

- Cuéntame: el mediador escucha a las partes creando un clima que facilite la exposición de ideas, sentimientos y versiones de cada una de ellas.

- Situarnos: identificar la causa del conflicto y hacer que las partes del conflicto se escuchen entre sí activamente.

- Arreglar: el mediador va formulando y aclarando las posiciones de cada una de las partes para que lleguen a un acuerdo por ellas mismas, no es él el que da las soluciones.

- Acuerdo: es el compromiso al que se llega y es preferible que quede por escrito para poder tenerlo claro.

4.- Para poder negociar o mediar y siguiendo el modelo formulado por Crawford y Bodine (citado por Álvarez-García et.al, 2007) es necesario además:

- desarrollar valores y actitudes (respeto, igualdad y derecho a las diferencias individuales, autonomía y responsabilidad, solidaridad...)

- comprender y poner en marcha cuatro principios (Crawford et al., 1996; Fisher, Ury y Patton, 1991):

- **separar las personas del problema:** debemos centrarnos en resolver el problema y no en la persona con la que lo tenemos. Se trata de que mantengamos al margen los sentimientos que esa persona nos produce para poder trabajar el conflicto.
- **centrarse en intereses no en las posiciones:** no centrarnos en lo que queremos conseguir, sino en el motivo y/o necesidad que nos mueve a querer conseguirlo. Esto aumenta las posibilidades de nuevas soluciones.
- **generar soluciones de beneficio mutuo:** buscar soluciones creativas que favorezcan los intereses de ambas partes y que sean aceptadas por ellas.
- **usar criterios objetivos:** para que el acuerdo no sea arbitrario y sea justo y equitativo.

- **desarrollar las siguientes habilidades:** ser capaz de ponerse en el lugar del otro para entenderlo; habilidades comunicativas como saber escuchar activamente, dialogar para conocer los sentimientos y posición de la otra persona; habilidades emocionales para ser capaces de controlar las emociones negativas que nos impulsan a comportamientos negativos a través por ejemplo del uso de mensajes en primera persona o de técnicas de respiración y relajación; habilidades de pensamiento creativo para llegar a soluciones originales y ver las cosas desde diferentes perspectivas usando técnicas como la tormenta de ideas; habilidades de pensamiento crítico para ser objetivo y no actuar con prejuicios, sobre todo a la hora de analizar la información del conflicto y en la evaluación de las distintas soluciones.

De este modo, si no evitamos el conflicto, sino que lo aprovechamos como una posibilidad de crecer y desarrollar diferentes habilidades, actitudes, valores conseguiremos además evitar la violencia y la agresividad que surgen, como afirma M. Burguet (1998) como respuesta ante una situación frustrante o como una demanda de atención y afán de cariño no satisfecho. Enseñar a los alumnos a hacer frente a los conflictos de la forma expuesta ayuda a prevenir la violencia tanto reactiva ante una situación como la violencia instrumental provocada para conseguir un fin determinado.

### **2.3.- CONCEPTO DE FAMILIA DESFAVORECIDA O DE ALTO RIESGO SOCIAL**

La familia es el primer núcleo donde el niño comienza a desarrollar su identidad personal, quién es, su autoestima. En ella, además, se dan las primeras relaciones con otras personas, es el primer agente socializador y transmisor de valores.

El modelo de familia ha ido evolucionando y en la actualidad, podemos hablar de diferentes modelos de familias, así por ejemplo C. Panchón (1995) habla de seis tipos diferentes:

- Familia nuclear o reducida: compuesta por una pareja heterosexual estable, casada (pareja conyugal) o no (pareja de hecho), que puede o no tener hijos. Ambas partes tienen los mismos derechos y deberes y comparten la patria potestad de los hijos si los hay.
- Familia extensa: convive junto a la familia nuclear parientes cercanos de ésta como pueden ser los abuelos.
- Familia monoparental o mononuclear: un hombre o una mujer que tiene uno o más hijos debido a diferentes causas posibles como puede ser viudedad, divorcio, madre soltera, hospitalización...
- Familia pluriparental o reconstituida: son nuevas parejas que se forman de padres divorciados que forman una nueva familia nuclear con hijos que pueden ser de ambos, de uno de ellos y además los que puedan tener en común.
- Familia homosexual: compuesta por una pareja homosexual estable, casada (pareja conyugal) o no (pareja de hecho), que puede o no tener hijos. Ambas partes tienen los mismos derechos y deberes y comparten la patria potestad de los hijos si los hay. No están totalmente aceptados por la sociedad.
- Familia de una sola persona u hogares unilaterales: personas que viven solas como pueden ser las personas viudas, religiosas, solteras...

En todo tipo de familia en la que hay niños, es importante, que vivan en un ambiente que propicie su desarrollo integral y armónico, para poder llegar a ser adultos, como dice el preámbulo de la Convención de los Derechos del Niño (1990), independientes socialmente y educados “en un espíritu de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad.”

Pero hay factores que influyen en las relaciones familiares y que son indicadores de un posible riesgo social, es decir, impiden el correcto desarrollo del niño dentro de la propia familia. C. Panchón (1995) extrae una serie de estos indicadores de los sugeridos por la Dirección General de Atención a la Infancia:

- Situaciones familiares: familias que ya tienen algún hijo en alguna institución social o con expediente abierto en un Juzgado de Menores; familias con algún progenitor con una enfermedad mental o drogodependiente o alcohólico; familias con algún progenitor encarcelado; familias numerosas, de progenitores de edad avanzada o monoparentales con problemas económicos importantes; familias compuestas por adultos con problemas de violencia; familias cuyos adultos no están capacitados para educar adecuadamente; familias que viven en viviendas insalubres o muy deficientes; familias prematuras.

- Situaciones personales del menor o joven: chicos/as que han estado maltratados física o psíquicamente; que han estado desatendidos por los dos progenitores; que muestran problemas de desnutrición o falta de higiene importantes; que han hecho actos delictivos de cierta importancia; que han perdido a su madre antes de los 5 años; con bloqueos de aprendizaje importantes.
- Situaciones del medio social: un entorno que le ofrece abundantes imágenes no deseables; falta de servicios para el tiempo libre; alto índice de delincuencia o de victimización; entorno que rechaza al chico/a por sus características (culturales, intolerancia, actitudes agresivas...).

Desde la educación deberemos estar atentos y conocer si se dan algunos de estos indicadores para poder prevenir las posibles carencias o déficits educativos, o tratarlos para que no empeore la situación, acudiendo a los servicios sociales si es necesario.

#### **2.4.- RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN, CONFLICTO Y FAMILIA DESFAVORECIDA**

Como se ha comentado antes, la familia es el primer lugar donde los niños reciben estímulos e información sobre el mundo en el que viven y donde se dan sus primeras relaciones sociales. Este primer contacto es muy importante para su futuro desarrollo, pues es ahí, donde van a formarse ideas, conceptos y significados en función de lo que ellos experimenten, a la vez que van a ir adquiriendo los valores que ven en su entorno más cercano, con sus padres, hermanos, abuelos...

Pero ¿qué pasa si la familia donde crece un niño es una familia desfavorecida donde, por diferentes causas, en su día a día vive acontecimientos violentos por parte de las personas con las que convive? Ese niño, como dice M.J. Díaz-Aguado (2002), tiene muchas posibilidades de ver que sólo existen dos roles “agresor y agredido” y por tanto, sienten que eso es lo natural, lo normal y ven la agresión, como el modo de no ser la víctima. El conflicto forma parte de la vida de esos niños y su único modo de solucionarlo es la violencia, porque es lo que ven, lo que oyen y lo que viven, no saben enfrentarse a él de otra manera.

El conflicto, como hemos visto, es algo natural que forma parte de la vida de los seres humanos y que no hay que intentar evitar, sino que hay que trabajarlo para ir desarrollando habilidades comunicativas que nos posibiliten, de una manera pacífica y respetuosa, encontrar la mejor solución para todas las partes implicadas en el problema.

Satir (citado por M. L. Naranjo, 2005) propone cuatro modelos de comunicación a la hora de afrontar situaciones de tensión en las que la autoestima se ve implicada. En ellos la persona reacciona produciendo una respuesta de “doble nivel”, es decir el cuerpo, los gestos dicen una cosa y las palabras otra. Esto provoca consecuencias “hirientes y poco satisfactorias” y la persona reacciona: aplacando, tratando de no enfadar a la otra persona y para ello le da la razón, no le contradice o; acusando, para aparentar ser fuerte, se muestra autoritaria aunque en el fondo se



siente que no vale o; superrazonando, se le ve como una persona correcta y fría que no muestra sus sentimientos o; distrayendo, actuando como si no hubiera ninguna tensión. Este mismo autor habla de una quinta respuesta a la que llama “abierta o fluida” en la que no se da un “doble nivel” sino que tanto el cuerpo, el movimiento y las palabras coinciden en un único mensaje, por lo que las respuestas y las relaciones fluyen con facilidad sin miedo a ser dañados en la autoestima.

Estas formas de comunicación se aprenden en la niñez y los maestros hemos de intentar que los niños utilicen esta última respuesta para comunicarse. Para poder conseguir ese objetivo es imprescindible:

- que nosotros, como educadores, también respondamos a los conflictos sin reacciones de “doble nivel”
- que seamos capaces de, mediante el diálogo, poner en común no sólo la información, sino también los sentimientos, los deseos, las necesidades y a través de una escucha activa, de ponernos en el lugar del otro (empatía) y de tener ganas, encontrar un compromiso que se adecue a todo ello de la mejor manera posible.

En el ámbito educativo, cada vez más, se encuentra más diversidad en el aula, es decir, formas de pensar, sentir y ver la vida diferentes debido a distintas causas como pueden ser el tipo de familia (monoparental, extensa, nuclear...), familias de otras culturas, familias con problemas económicos o de exclusión social... Esto, como dice M. Burguet (1998, p.44) “es fuente de riqueza pero a su vez es fuente de conflicto”. Tenemos que ser capaces de aprovechar esas diferencias y usarlas como medio para, en el momento que se produce el conflicto, fomentar el desarrollo de habilidades comunicativas que ayuden a los niños a aprender a escuchar a sus compañeros activamente, a ponerse en el lugar del otro para poder comprenderlo, que aprendan a dialogar, a negociar, a expresar lo que sienten ellos mismos...

Como afirma S. Judson (citado por M. Burguet, 1998, p.45) hay que crear un ambiente en clase que favorezca el apoyo entre unos y otros y propone el uso de tres vías para gestionar los conflictos de manera no violenta a través de:

- Compartir información: comunicarse la información a cerca del conflicto y de cómo gestionarlo evita el que se produzca como consecuencia de la incomunicación.
- Compartir sentimientos: comunicarse los sentimientos hace que uno se sienta comprendido, escuchado y ayuda a poder entender también la postura del otro.
- Compartir experiencias: el compartir diferentes experiencias y vivencias, diferentes modos de afrontar la vida, de solucionar problemas nos hace ver distintos puntos de vista, ampliando nuestra empatía y capacidad de comprender a los demás y así de este modo evitando conflictos.

Es importante, como hemos expuesto antes, aprovechar las experiencias que se viven en el aula para poder aprender a resolver los conflictos, es decir, como afirman Álvarez-García et al. (2007) utilizar los contenidos referentes a la educación de resolución de conflictos no como una asignatura independiente (mono-curricular), ni integrados en los contenidos de las propias asignaturas (cross-curricular), ni como algo externo mediante talleres, charlas... (extra-curricular)

sino “impregnando todas las actividades del centro, mediante la interacción cotidiana” (trans-curricular) aprovechando y trabajando todas las experiencias y vivencias conflictivas reales y abarcando también temas intelectuales polémicos.

Una buena comunicación, siguiendo a S. Funes Lapponi (2000), disminuye el miedo a ser rechazado, desciende la ansiedad producida por querer ser aceptado y reconocido por los demás, aumenta la voluntad de escuchar al otro y de ver sus características positivas, refuerza la autoestima, incrementa la seguridad y por todo ello decrecen las conductas “defensivo ofensivas”, es decir, la violencia. Todo esto crea un mejor clima de convivencia, como dice la misma autora, favoreciendo una organización cooperativa y que los problemas se resuelvan en lugar de agrandarse.

### **3.- PLAN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

A la hora de elaborar un plan para mejorar la convivencia y trabajar los conflictos en el centro nos vamos a centrar no sólo en los alumnos, sino también en formar a los docentes y proporcionar a los padres formación y orientación para que puedan aprender a gestionar los conflictos ofreciéndoles recursos para ello.

El Plan destinado a los docentes estará compuesto por ocho sesiones de hora y media cada una. Habrá una sesión por semana, por lo que su duración será de ocho semanas.

El Plan destinado a realizar con los niños serán diversas actividades a realizar durante todo el curso escolar, de forma trans-curricular, es decir, como dicen Álvarez et al. (2007) “impregnando todas las actividades del centro, mediante la interacción cotidiana” aprovechando y trabajando todas las experiencias y vivencias conflictivas reales. Para las actividades se ha tomado como fuentes de inspiración: POCOCO: Proyecto de comunicación y convivencia en Educación Infantil; Psicomotricidad y Educación Infantil de J. A. García Núñez y P. P. Berruezo (2007); aunque en la mayoría de los casos son actividades de elaboración original para este trabajo o que han sido reelaboradas del citado proyecto POCOCO.

El Plan destinado a las familias está compuesto por cuatro sesiones de una hora cada una. Las tres primeras comienzan por un ejercicio práctico de donde deducimos la teoría de cómo mejorar la comunicación para poder mejorar la convivencia. La última sesión será de resumen y conclusiones y para resolver dudas.

#### **3.1.- PLAN PARA EL PERSONAL DOCENTE**

##### **Sesión 1: Visión general del curso de formación**

Esta primera sesión consistirá en una exposición y justificación de lo importante que es el tema. Se tratará: qué es el conflicto; la importancia de la comunicación y de su desarrollo para favorecer y ayudar a gestionar los conflictos; y la transcendencia de incluir a las familias en este Plan para trabajar todos juntos y en la misma dirección, teniendo en cuenta las limitaciones que en ello nos podemos encontrar. Se les informará del número de sesiones con que cuenta la formación y los temas a tratar en cada una de ellas.

##### **Sesión 2: La comunicación educativa**

En esta segunda sesión se expondrán: los cuatro modelos de comunicación que propone Satir (p. 15 del marco teórico); los elementos que convierten a la comunicación en un acto educativo; los elementos que entorpecen el proceso de comunicación; y por último la importancia de crear un buen ambiente y de compartir no solo información sino también sentimientos y experiencias.

### **Sesión 3: Actividades sobre La comunicación educativa**

Tras la exposición de la teoría vista en la sesión 2, se realizarán las siguientes actividades:

#### *Actividad 1:*

Se divide la clase por parejas. Cada persona de la pareja recibirá y leerá un texto:

TEXTO 1: estás en una isla con tu bebé y para que éste pueda sobrevivir necesitas el zumo de una naranja entera. En la isla hay únicamente una naranja y hay otra madre con su bebé que también la quiere. Si no consigues la naranja el niño morirá.

TEXTO 2: estás en una isla con tu bebé y para que éste pueda sobrevivir necesitas la piel de una naranja entera. En la isla hay únicamente una naranja y hay otra madre con su bebé que también la quiere. Si no consigues la naranja el niño morirá.

Cada pareja deberá llegar a un acuerdo en cinco minutos. Una vez finalizado el tiempo, se les preguntará si han llegado a un acuerdo o no. Primero pondrán en común las parejas que no lo hayan conseguido y después las que sí hayan llegado a un trato.

Objetivos:

- Demostrar lo importante que es saber comunicarnos para llegar a un acuerdo que agrade y satisfaga las necesidades de todas las partes implicadas en el conflicto.
- Señalar lo transcendental que es centrarnos en los intereses y no en las posiciones para aumentar la probabilidad de encontrar soluciones a los conflictos.

#### *Actividad 2:*

Dividiremos la clase en grupos de cuatro personas. Dentro de cada grupo:

- Un miembro recibirá un dibujo hecho por un niño, con la consigna: “estás sentado en la mesa de clase haciendo este dibujo y el profesor te dice algo”.
- Los otros tres miembros restantes recibirán la siguiente instrucción:
  - Miembro 1: eres el profesor, debes situarte a 5 metros aproximadamente de tu alumno y decirle “muy bien, me gusta mucho tu dibujo, sigue así”
  - Miembro 2: eres el profesor, debes situarte a medio metro aproximadamente de tu alumno y decirle “me gusta mucho tu dibujo, sigue así”
  - Miembro 3: eres el profesor, debes situarte muy cerca y a la altura de tu alumno y decirle “me gusta mucho tu dibujo”

Cada grupo se junta y el que ha hecho de “alumno” comentará lo que ha sentido, todos reflexionarán y sacarán conclusiones. Se pondrá en común las conclusiones de cada grupo.

Objetivo:

- Percibir cómo influye en la percepción del mensaje la distancia que hay entre la persona que lo emite y el que lo recibe.

### *Actividad 3:*

Se divide la clase en grupos de 5 personas y se les da a cada uno de ellos el siguiente texto y se le pide que hagan un resumen:

“Oligodendroglía; más pequeñas que los astrocitos, realizan a nivel del SNC las mismas funciones que las células de Schwann en los nervios y fibras periféricas: emitir prolongaciones que envuelven a las fibras y axones, proporcionándoles su cubierta de mielina. Para ello, la oligodendroglía emite varias prolongaciones, cada una de las cuales se enrolla en un axón, formando la fibra mielinica. No obstante, también puede proteger varios axones simultáneamente sin crear la vaina de mielina (fibras amielínicas).”

Objetivo:

- Demostrar la importancia de adecuar el vocabulario al nivel de comprensión de nuestros alumnos.

### *Actividad 4:*

Saldrán tres voluntarios a leer tres páginas del cuento *Cuando estoy contento* de Trace Moroney. Uno de ellos lo leerá despacio y siempre con la misma entonación, el segundo lo leerá mostrando tristeza tanto en su voz como en los gestos y movimientos del cuerpo y el tercero, por último, lo leerá con una correcta entonación, con gestos acordes a lo que está leyendo.

En grupo se reflexionará a cerca de lo que nos ha transmitido cada lectura que hemos escuchado.

Objetivos:

- Observar la importancia que tiene controlar la voz y el cuerpo a la hora de comunicarnos para no provocar aburrimiento, falta de atención; para no dar lugar a mensajes de “doble nivel”.
- Reflexionar y hacernos conscientes de que lo que dicen las palabras lo tiene que decir el cuerpo, de lo contrario la comunicación se ve dañada.

## **Sesión 4: Habilidades que contribuyen a hacer más eficaz la comunicación (Parte 1)**

En la cuarta sesión se enumerarán las habilidades que ayudan a hacer más eficaz la comunicación (la empatía, el feedback, la escucha activa y la asertividad) y se desarrollará los conceptos teóricos de la empatía y el feedback. Tras la exposición se realizarán las siguientes actividades:

### *Actividad 1:*

Se visionará el vídeo “El poder de la empatía”: <http://youtu.be/jaK6G8qiZOc>

Objetivo:

- Entender el concepto de empatía y la importancia de la conexión.

**Actividad 2:**

Se visionará el vídeo “Empatía: Mirando la vida desde otros corazones”:

[https://www.youtube.com/watch?v=swWi4YYrX\\_8](https://www.youtube.com/watch?v=swWi4YYrX_8) y después se intentará pensar en situaciones que puedan estar viviendo los alumnos y que por falta de recursos, lo comunican a través de conductas inadecuadas.

Objetivo:

- Ser conscientes de que detrás de las conductas de nuestros alumnos hay muchas veces un intento de transmitir algo y que tenemos que ser capaces de empatizar con ellos para comprenderlos y poder ayudarlos.

**Actividad 3:**

Se visionará el vídeo “Qué es y cómo dar un buen Feedback” de Mertxe Pasamontes

<http://youtu.be/ZOiyq7xaYDM>

Objetivo:

- Reforzar y comprender mejor el concepto de feedback

**Actividad 4:**

Formar grupos de cuatro personas y buscar dos situaciones que puedan ocurrir en el aula en las que tengamos que retroalimentar positivamente y otros dos momentos en los que haya que retroalimentar negativamente. Reflexionar cómo lo haríamos.

Después, cada grupo recibirá las situaciones planteadas por otro grupo y la escenificará delante de todos poniéndose en común las respuestas reflexionadas con la escenificación sin preparar y lo que el resto opina.

Objetivo:

- Favorecer la capacidad de retroalimentar tanto positivamente como negativamente sin poner en juego la identidad de los alumnos, sino su comportamiento concreto.

**Sesión 5: Habilidades que contribuyen a hacer más eficaz la comunicación (Parte 2)**

En la quinta sesión se recordarán las habilidades que ayudan a hacer más eficaz la comunicación (la empatía, el feedback, la escucha activa y la asertividad) y se desarrollará los conceptos teóricos de la escucha activa y la asertividad. Tras la exposición se realizarán las siguientes actividades:

**Actividad 1:**

Se visionará el vídeo “Escucha activa. 6 errores”: <http://youtu.be/DdNo5zDZx60> Los errores de los que habla son: no hacer caso del tono que utiliza la persona que nos habla para poder entender sus emociones; relacionar lo que la otra persona nos cuenta con algo de la nuestra dejando de lado su conversación; posturas incorrectas a la hora de escuchar a la otra persona; distracciones con elementos del entorno; realizar respuestas cortas o cortantes interrumpiendo o acabando frases; cambios bruscos de tema. Cuando el vídeo llega al ejemplo práctico se pedirá a los

maestros que escuchen la conversación con la pantalla apagada, luego se juntarán por parejas para comentarla, después habrá una puesta en común y por último, se visualizará la conversación.

Objetivo:

- Ser conscientes de los errores que cometemos a la hora de escuchar para poder modificarlos.

### *Actividad 2:*

Se divide la clase por parejas. Una persona de la pareja contará un problema que tienen y la otra recibirá una instrucción que solo la verá ella de cómo actuar ante la escucha. Se les dejara 5 minutos y después en común cada uno dirá cómo se ha sentido escuchada o qué ha sentido al escuchar. Las instrucciones que van a recibir son:

- Habla del problema que te cuenta en relación a ti.
- Escúchale con una posición no del todo correcta.
- Distráete con lo que hay alrededor.
- Interrúmpele y acaba las frases por él/ella.
- Intenta alguna vez cambiar de tema.
- Escúchale activamente: asiente, dale muestras de interés, resume lo que te dice, intenta entender sus emociones...

Objetivo:

- Conocer y reconocer los errores que se dan a la hora de escuchar activamente, para llegar a ser capaces nosotros de escuchar de manera que el que nos cuenta algo importante se sienta escuchado y comprendido.

### *Actividad 3:*

Los maestros formarán dos grupos y cada uno de ellos se inventará un conflicto y lo abordarán desde los tres modelos expuestos (pasivo, agresivo y asertivo). Para ponerlo en común, cada grupo escenificará lo que ha trabajado.

Objetivo:

- Conocer y distinguir las tres maneras (pasivamente, agresivamente o asertivamente) de cómo podemos reaccionar ante una situación que nos resulta tensa o un conflicto.

### *Actividad 4:*

Se formarán grupos de 5 personas y se les pedirá que busquen un ejemplo de situación conflictiva con cada una de las técnicas asertivas vistas (decir No sin justificaciones, disco rayado, banco de niebla, autorrevelación, proponer alternativas, interrogación negativa).

Objetivo:

- Conocer y reflexionar a cerca de las técnicas asertivas y de su uso.

### *Actividad 5:*

En grupos de cuatro personas se les pide que piensen en tres mensajes “tú” que solemos utilizar con los alumnos y que los transformen en mensajes “yo”. Se pondrán en común y se

analizarán un par de ellos para reflexionar a cerca de qué nos hacen sentir un tipo de mensaje u otro.

Objetivo:

- Reflexionar a cerca de las ventajas de los mensajes “yo”
- Reflexionar a cerca de las desventajas de los mensajes “tú”.
- Poner en práctica el uso de mensajes “yo”.

## **Sesión 6: Estrategias para afrontar los conflictos: acción individual, negociación y mediación (Parte 1)**

En esta sexta sesión se enumerarán tres estrategias para afrontar los conflictos: método PIGEP; la negociación; la mediación. Se dará material teórico acerca de las dos primeras y tras la exposición se realizarán las siguientes actividades:

### *Actividad 1:*

Se le presenta a cada profesor individualmente el siguiente texto con las siguientes preguntas:

TEXTO: “Hoy estabas tranquilamente en la sala de profesores cuando ha llegado Juan, compañero profesor de Primaria y te ha dicho que no sabe muy bien qué les enseñas a tus niños, pero que no saben comportarse y que son unos maleducados.”

PREGUNTAS:

- Responde a estas preguntas con lo primero que te viene a la mente, sin pensarlas: ¿Cómo reaccionas?, ¿qué es lo que haces?
- Las respuestas que se te han ocurrido ¿son adecuadas?, en caso de no serlo, ¿por qué?, ¿qué es lo que deberías haber hecho?
- ¿Cómo te has sentido con las primeras respuestas?

Se pone en común lo que hemos sentido, cómo hemos reaccionado y cuál sería la mejor manera de actuar ante esta situación.

Objetivos:

- Comprobar si tenemos asimilada una estrategia correcta a la hora de asimilar un conflicto o tenemos que trabajar para conseguirlo.
- Observar nuestras reacciones y qué repercusiones pueden provocar en los demás.
- Recordar y trabajar la acción individual a través del método PIGEP

### *Actividad 2:*

En grupos de cuatro personas se pensará en un conflicto que pase habitualmente en la clase para poder trabajar la negociación o la mediación y se expondrá cada caso al resto de grupos. Se presentara sólo el problema sin las versiones y puntos de vista de cada una de las partes. De entre todos se elegirán dos de ellos, uno para esta actividad y otro para la actividad 1 que se realizará en la séptima sesión.



Se formarán dos grupos y cada uno de ellos se posicionará por cada una de las partes del conflicto desarrollando sus razones, sus intereses, sus deseos (todo esto sin que el otro grupo lo sepa). Después una persona de cada grupo saldrá a escenificar el conflicto para ver si pueden llegar a un acuerdo que favorezca a ambas partes.

Tras la escenificación de la negociación habrá una puesta en común para ver si ha habido algún obstáculo en la comunicación, si se podría mejorar y cómo y qué es lo que realmente han hecho bien. El que dirige la charla hará preguntas a cerca de los conceptos vistos en anteriores sesiones como: el control de la distancia, el tono de voz, la escucha activa, la empatía, la asertividad, el feedback...

Objetivos:

- Reflexionar sobre cómo mejorar una negociación para que sea colaborativa.
- Reconocer posibles obstáculos en la comunicación.
- Recordar y unir los conceptos vistos en las anteriores sesiones viéndolos como un todo completo necesario para gestionar bien los conflictos.

## **Sesión 7: Estrategias para afrontar los conflictos: acción individual, negociación y mediación (Parte 2)**

En la séptima sesión se recordarán las estrategias para afrontar los conflictos vistas en la sexta sesión (método PIGEP y la negociación) y se expondrá la teoría a cerca de la mediación. Tras la exposición se realizará la siguiente actividad:

### *Actividad 1:*

Trabajaremos con el segundo conflicto seleccionado en la Actividad 2 de la sesión sexta. Se formarán tres grupos dos de ellos se posicionarán por cada una de las partes del conflicto desarrollando sus razones, sus intereses, sus deseos (todo esto sin que los otros grupos lo sepan) y el tercero reflexionará a cerca del papel del mediador. Después una persona de cada grupo saldrá a escenificar el conflicto para ver si pueden llegar a un acuerdo con la ayuda del mediador que favorezca a ambas partes.

Tras la escenificación de la mediación habrá una puesta en común del papel del mediador, si ha habido algún obstáculo en la comunicación, si se podría mejorar y cómo y qué es lo que realmente ha hecho bien. Al igual que en la anterior actividad, el que dirige la charla hará preguntas a cerca de los conceptos vistos en anteriores sesiones como: el control de la distancia, el tono de voz, la escucha activa, la empatía, la asertividad, el feedback...

Objetivos:

- Reflexionar sobre cómo mejorar una mediación
- Reconocer posibles obstáculos en la comunicación.
- Recordar y unir los conceptos vistos en las anteriores sesiones viéndolos como un todo completo necesario para gestionar bien los conflictos.

## **Sesión 8: Resumen y conclusiones**

En esta sesión se hará un resumen de lo visto en las sesiones anteriores haciendo especial hincapié en las habilidades comunicativas que hay que desarrollar tanto en uno mismo como en los alumnos, para poder gestionar los conflictos desde una postura no violenta y mejorar la convivencia dentro del aula y en el centro escolar.

### **3.2.- PLAN PARA REALIZAR CON LOS NIÑOS**

Para enseñar a los niños a gestionar los problemas de convivencia que surgen, es imprescindible que los maestros estén formados en estrategias de resolución de conflictos y tengan desarrolladas las habilidades comunicativas expuestas anteriormente, ya que los alumnos aprenden principalmente lo que ven y sienten (modelado). No sirve de nada decir cómo se ha de hacer algo, si nosotros hacemos lo contrario a lo que hemos dicho.

Siempre que se dé un conflicto entre alumnos hay que trabajarlo y gestionarlo, no se puede dejar pasar las oportunidades que esto ofrece para que los niños aprendan a resolver situaciones tensas a través del diálogo, de la comunicación sin el uso de la violencia.

Además de aprovechar estas situaciones se han de realizar actividades que favorezcan el desarrollo de las habilidades comunicativas en los niños y proporcionarles estrategias para que en un futuro sean capaces de afrontar los conflictos ellos solos de una forma pacífica.

Para lograr ese objetivo se proponen las siguientes actividades distribuidas en función de la edad de los pequeños y de los objetivos a conseguir:

#### **Actividades para niños de 3-4 años:**

##### **1.- Actividades para controlar la voz y el cuerpo:**

###### *Actividad 1:*

Jugamos a mover primero los brazos como si fuéramos robots, luego movemos las piernas como si fuéramos soldados y por último juntamos todo y nos desplazamos por la clase.

Objetivo:

- obtener experiencias sobre nuestro propio cuerpo facilitando el uso y reconocimiento de sus miembros.

###### *Actividad 2:*

Dibujamos una escalera en el suelo y vamos andando entre los peldaños, después pasamos saltando entre los peldaños.

Objetivo:

- Afianzar la marcha para conseguir ser más autónomos.

###### *Actividad 3:*

Por parejas nos pasamos la pelota con el pie, vamos variando la distancia.

Objetivo:

- Favorecer el control motor.
- Desarrollar la noción de distancia: cerca-lejos.

## *2.- Actividades para controlar la voz:*

### *Actividad 1:*

Realizaremos actividades como soplar velas, inflar globos, hacer pompas de jabón...

Objetivo:

- Controlar la respiración a través del soplo.

### *Actividad 2:*

Se realizarán actividades de jugar con la lengua (sacarla, doblarla,...), con los labios (dejar huellas, agarrar objetos,..), mandar besos...

Objetivos:

- Desarrollar la articulación de la voz.
- Reforzar labios y lengua.

### *Actividad 3:*

Veremos el vídeo: <http://youtu.be/mBqgwr82uzk> con la canción “Aram sam sam” y la aprenderemos. Se cantará con sus gestos y a diferentes velocidades.

Objetivo:

- Trabajar el ritmo, la entonación y la velocidad.

## *3.- Actividades para favorecer la atención:*

### *Actividad 1:*

Uso de un JClic con diferentes actividades: memory (6 tarjetas boca abajo y formar parejas); buscar 4 diferencias entre dos láminas aparentemente iguales; encuentra los iguales (en un cuadro con 8 dibujos encontrar los que son idénticos); a quién pertenece esta sombra (se muestra una sombra o silueta y hay que señalar a qué dibujo, de los 4 que se presentan, pertenece); quién no pertenece al grupo (5 dibujos de la misma familia y 1 que no pertenece a ella)

Objetivos:

- Estimular la atención.
- En algunos de ellos:
  - o Potenciar la memoria.
  - o Hacer clasificaciones

## *4.- Actividades para fomentar la escucha activa:*

### *Actividad 1:*

Se preparará una grabación con los ruidos de diferentes sonidos, por ejemplo de animales, llaves, instrumentos musicales... Los niños escucharán esta grabación y tienen que decir qué es lo que han oído.

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa.

*Actividad 2:*

El profesor dará a los niños la siguiente instrucción: cuando diga la palabra “perro”, tenéis que decir “guau”, pero si digo cualquier otro animal tendréis que permanecer callados y en silencio. El profesor irá diciendo nombres de animales y de vez en cuando dirá “perro”.

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa.

*5.- Actividades para compartir información, valores y/o experiencias:*

*Actividad 1:*

La principal actividad para compartir tanto información, como valores y/o experiencias va a ser la asamblea. Todos los niños en corro hablarán de temas que el profesor propone o que a ellos les interesa. Si la comunicación no es muy fluida, el maestro mediante preguntas concretas intentará mostrarles el tema desde todos sus distintos lados, favoreciendo la comunicación.

Objetivos:

- Compartir información, valores y/o experiencias.
- Favorecer el desarrollo del lenguaje, del vocabulario y de la comunicación.

*Actividad 2:*

*Cuentos de la colección Cuando me siento... de Trace Moroney:* son ocho cuentos, cada uno de ellos habla de un sentimiento y de cómo nos sentimos al tenerlo. Los sentimientos que trabajaremos son: triste y contento. La actividad consiste en leer un cuento y comentarlo con los niños. Hablar sobre qué les hace a ellos sentirse así y escenificarlos (poner cara de contento o de triste).

Objetivos:

- Conocer y reconocer los sentimientos de alegría y tristeza.
- Aprender a comunicar y expresar esos sentimientos.

*6.- Actividades para desarrollar la empatía:*

*Actividad 1:*

Elegimos un cuento y al leerlo vamos preguntando a los niños qué creen que sienten y piensan sus personajes y por qué se sienten o piensan de ese modo. Una vez terminado el cuento, les preguntamos si ellos habrían sentido y/o pensado lo mismo o si habrían hecho algo diferente.

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la empatía.
- Reflexionar ante una situación concreta cómo se pueden sentir otras personas.
- Pensar en los propios sentimientos, pensamientos y acciones.

*Actividad 2:*

En el corcho de clase habrá una foto de cada niño con su nombre y al lado habrá un velcro para que cada uno de ellos elija y ponga cada mañana una carita contenta o una carita triste. Unos días en la asamblea de la mañana se les preguntará por qué se sienten así, otros días se les puede

preguntar si alguien quiere comentar cómo se sienten. Por las tardes, se les pregunta si siguen contentos o tristes.

Objetivos:

- Favorecer el desarrollo de la empatía
- Reconocer los propios sentimientos.
- Observar que los demás pueden estar contentos cuando nosotros estamos tristes o al contrario.
- Percatarnos de que podemos estar contentos o tristes por diferentes motivos.

## ***7.- Actividades para desarrollar la asertividad:***

### ***Actividad 1:***

Aprenderemos la canción de la autoestima y la haremos con gestos. (ANEXO 2)

Objetivos:

- Favorecer el desarrollo de una buena autoestima.
- Crear las bases para desarrollar la asertividad.

### ***Actividad 2:***

Crearemos un rincón del “NO”. Para ello primero presentaremos a los niños una foto de un muñeco donde pone NO y les diremos que: “se llama No (señalando la palabra NO y que cuando el dice no es que no, por ejemplo si está pintando con el color verde y nosotros lo queremos, nos dice que no nos lo deja, pero le podemos preguntar ¿por qué? Les explicaremos que lo vamos a poner en un rincón y que cada vez que alguien quiera decir “No” a un compañero pueden ir a hablarlo allí para explicar el por qué de ese No.

Objetivo:

- Desarrollar la asertividad

## ***8.- Actividades para aprender autocontrol:***

### ***Actividad 1:***

Poner una música. Los niños tienen que moverse haciendo diferentes posturas y movimientos de todo o de partes de su cuerpo en función de lo que escuchan. Cuando se para la música tienen que quedarse quietos como si fueran estatuas y cuando empieza de nuevo a sonar hay que volver a moverse.

Objetivos:

- Favorecer el control de los movimientos del propio cuerpo.
- Favorecer el desarrollo de la atención y de la escucha.

### ***Actividad 2:***

Vamos a hacer como si fuéramos unas tortugas. Nos tumbamos boca abajo y está oscureciendo, así que la tortuga quiere irse a dormir y va a ir escondiendo su cabeza y sus patitas en

el caparazón, hasta que sólo se le vea a éste. Ya es de día y sale el sol así que poco a poco va a asomar despacito su cabeza y va estirando las extremidades, dejándolas distendidas y relajadas.

Objetivos:

- Llegar a relajar y tensar varias partes de nuestro cuerpo.
- Tranquilizar y bajar el tono muscular.

### *9.- Actividades para aprender a gestionar conflictos:*

#### *Actividad 1:*

Enseñar a los niños una lámina donde se observa un conflicto entre niños. Los niños tendrán primero que mirarla con atención y después contarnos qué es lo que ven en el dibujo, qué está sucediendo. Les preguntaremos a ver qué creen que ha sucedido antes para llegar a esa situación, cómo creen que se sienten los personajes que aparecen, cómo lo solucionarían ellos, si alguna vez se han sentido o les ha pasado algo así. Se hablará sobre las distintas soluciones que se han dado a ver cuál les parece mejor y por qué...

Objetivos:

- Sentar las bases para el autocontrol a través del método PIGEP (paro, defino el problema, busco distintas soluciones y elijo de entre ellas la que mejor se adecua al problema).
- Sentar las bases para aprender a gestionar los conflictos de forma autónoma y asertiva.

#### *Actividad 2:*

Tras un conflicto real que haya sucedido en el aula nos reuniremos en asamblea y comentaremos qué nos ha parecido y si nos ha gustado lo sucedido. Votaremos para ver si estamos todos de acuerdo y si a la mayoría no nos ha gustado, por ejemplo que nos peguen, les proponemos que vamos a hacer un rincón con lo que no nos gusta que nos hagan y que se hará un dibujo sobre ello y el maestro escribirá con palabras eso que no nos gusta y que no debemos hacer nadie como es "no pegar" (siguiendo el ejemplo) y lo pondremos en la pared. Preguntaremos a ver si se les ocurre alguna otra cosa, además de pegar, que no les guste. Se harán los dibujos, se escribirá y se pondrán en la pared. Cada vez que a alguien se le ocurra algo que no le guste se pondrá en común para ver si todos, o la mayoría, están de acuerdo y se irán añadiendo normas para la convivencia. Esta actividad se revisará cada nuevo comienzo de curso.

Objetivos:

- Favorecer el trabajo cooperativo.
- Favorecer la cohesión grupal.
- Conseguir un compromiso por parte de los alumnos a mejorar la convivencia.
- Dar recursos para gestionar conflictos a través de la negociación.

## **Actividades para niños de 4-5 años:**

### **1.- Actividades para controlar la voz y el cuerpo:**

#### *Actividad 1:*

Tumbados en el suelo boca arriba, con los brazos y manos pegados al cuerpo, elevamos sin doblar una pierna, luego la flexionamos y la bajamos. Lo mismo con la segunda pierna y luego con las dos a la vez. Cada cambio de postura se hará cuando el maestro lo indique.

Objetivo:

- Iniciar el control tónico muscular a través de tensar más o menos los músculos según la postura que realizamos.

#### *Actividad 2:*

Dibujamos una escalera en el suelo y saltamos a la pata coja entre sus peldaños. Vamos intercambiando la pierna.

Objetivo:

- Perfeccionar el equilibrio y el control postural.

#### *Actividad 3:*

Hacemos grupo de cinco niños. Un niño se coloca en el centro y el resto en función de éste detrás, delante, y a ambos lados del mismo. El niño del centro tiene una pelota y tiene que ir lanzándola a sus compañeros cuando el maestro se lo indique: delante, detrás, a un lado, al otro.

Objetivos:

- Desarrollar las nociones espaciales delante/detrás, a un lado/al otro
- Favorecer el control motor.

### **2.- Actividades para controlar la voz:**

#### *Actividad 1:*

Realizaremos actividades como soplar velas, inflar globos, hacer pompas de jabón...

Objetivo:

- Controlar la respiración a través del soplo.

#### *Actividad 2:*

Se realizarán actividades de jugar con la lengua (sacarla, doblarla,...), con los labios (dejar huellas, agarrar objetos,...), mandar besos...

Objetivos:

- Desarrollar la articulación de la voz.
- Reforzar labios y lengua.

#### *Actividad 3:*

Veremos el vídeo: <http://youtu.be/bO5mVOxF4E4> con la canción "Mi barba tiene 3 pelos" y la aprenderemos. Primero se cantará con sus gestos, segundo le iremos quitando palabras (1º barba, 2º pelos) y las siguientes la cantamos completa 3 veces completa cada vez más rápido.

**Objetivos:**

- Desarrollar el ritmo, la entonación y la velocidad.
- Trabajar la atención

**3.- Actividades para favorecer la atención:**

*Actividad 1:*

Uso de un JClic con diferentes actividades: memory (8 tarjetas boca abajo y formar parejas); buscar 6 diferencias entre dos láminas aparentemente iguales; encuentra los iguales (en un cuadro con 10 dibujos encontrar los que son idénticos); a quién pertenece esta sombra (se muestra una sombra o silueta y hay que señalar a qué dibujo, de los 6 que se presentan, pertenece); quién no pertenece al grupo (7 dibujos de la misma familia y 1 que no pertenece a ella).

**Objetivos:**

- Estimular la atención.
- En algunos de ellos:
  - o Potenciar la memoria.
  - o Hacer clasificaciones

**4.- Actividades para fomentar la escucha activa:**

*Actividad 1:*

Juego del jefe indio: todos los niños se sientan en corro menos uno, que es el gran jefe indio, que se sienta en el centro del corro con los ojos tapados y con una campanilla entre sus piernas. El maestro señala a un niño y éste tiene que intentar coger la campanilla sin ser oído por el gran jefe indio. Si lo oye se volverá a sentar y si consigue coger la campanilla se sentará en el centro y será él el jefe indio. Se les preguntará si les gusta o les cuesta estar en silencio.

**Objetivos:**

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa
- Ser capaces de estar en silencio para favorecer la escucha.

*Actividad 2:*

El profesor dará a los niños la siguiente instrucción: cuando diga la palabra “perro”, tenéis que decir “guau”, y cuando diga “gato” decir “miau”, pero si digo cualquier otro animal tendréis que permanecer callados y en silencio. El profesor irá diciendo nombres de animales y de vez en cuando dirá “perro” y/o “gato”.

**Objetivo:**

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa.

**5.- Actividades para compartir información, valores y/o experiencias:**

*Actividad 1:*

La principal actividad para compartir tanto información, como valores y/o experiencias va a ser la asamblea. Todos los niños en corro hablarán de temas que el profesor propone o que a ellos



les interesa. Si la comunicación no es muy fluida, el maestro mediante preguntas concretas intentará mostrarles el tema desde todos sus distintos lados, favoreciendo la comunicación.

Objetivos:

- Compartir información, valores y/o experiencias.
- Favorecer el desarrollo del lenguaje, del vocabulario y de la comunicación.

*Actividad 2:*

*Cuentos de la colección Cuando me siento... de Trace Moroney.* Los sentimientos que trabajaremos son: miedo, enfado y querido. La actividad consiste en leer un cuento y comentarlo con los niños. Hablar sobre qué les hace a ellos sentirse así y escenificarlos (poner cara de miedo, de enfado o de sentirse querido).

Objetivos:

- Conocer y reconocer los sentimientos de miedo, enfado y sentirse querido.
- Aprender a comunicar y expresar esos sentimientos.

## **6.- Actividades para desarrollar la empatía:**

*Actividad 1:*

Para esta actividad elaboraremos cartas. La parte de atrás de cada carta tendrá un color y siempre habrá como mínimo dos cartas del mismo color que formarán parejas (si el número de niños es impar deberá haber tres cartas con el mismo color, o que el profesor forme pareja con el niño que queda suelto). En cada carta habrá un dibujo y el nombre de un personaje (padre, madre, niño, niña, hermano o hermana mayor, hermana o hermano pequeño, profesor, amigo, amiga). Antes de repartirlas se les dirá a los niños qué personajes están representados. Se reparten y sin enseñarlas cada niño busca a su pareja (carta con el mismo color). Una vez que están por parejas el profesor ofrecerá a cada una de ellas que escojan una entre varias cartas que tienen el mismo color que la que escogieron. En estas segundas cartas hay distintas situaciones. Cada pareja escenificará la situación y al personaje que le ha tocado (por ejemplo hermano mayor-hermana pequeña-jugando al balón) y los demás tienen que adivinar de quién se trata.

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la empatía.

*Actividad 2:*

En el corcho de clase habrá una foto de cada niño con su nombre y al lado habrá un velcro para que cada uno de ellos elija y ponga cada mañana una carita contenta, una carita triste, una carita de miedo, una carita de enfado y una carita de sentirse querido. Unos días en la asamblea de la mañana se les preguntará por qué se sienten así, otros días se les puede preguntar si alguien quiere comentar cómo se sienten. Por las tardes, se les pregunta si siguen contentos o tristes, enfadados, queridos...

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la empatía
- Reconocer los propios sentimientos.

- Observar que los demás pueden sentir y sienten un sentimiento diferente al nuestro.
- Percatarnos de que aunque elijamos la misma carita puede ser por diferentes motivos.

## **7.- Actividades para desarrollar la asertividad:**

### **Actividad 1:**

Se trabajará el cuento de *¿Y tú? ¿En qué eres bueno?* de la colección *emociónate* cuyas autoras son Asún Egurza y Leticia Garcés. Primero lo leeremos.... Los niños/as suelen saber qué les gusta hacer pero no siempre en qué son buenos, tenemos que ayudarles a identificar tanto sus gustos como sus habilidades, competencias y capacidades y que se sientan satisfechas de ellas

#### **Objetivos:**

- Identificar sus gustos, habilidades y capacidades.
- Favorecer un sano desarrollo de la autoestima.
- Crear las bases para desarrollar la asertividad.

### **Actividad 2:**

Cada niño recibe un círculo rojo y un círculo verde, hechos con cartulina. Les decimos que vamos a jugar a decir sí o no. Cuando queramos decir sí levantaremos la cartulina verde y cuando queramos decir no levantaremos la cartulina roja. Les iremos haciendo preguntas a los niños, a la vez que les recordamos sí-verde / no-rojo. Haremos preguntas como: María quiere que le ayude a coger el juguete de Juan, ¿le ayudas?; Juan quiere jugar contigo, ¿qué le dices?; Ana ha cogido varias piedras y te dice si quieres jugar a tirarlas a las bicicletas, ¿juegas con ella?; Vamos a pegar a Ana, te dice Juan, ¿le vas a pegar a Ana?... Ante las respuestas que dan los niños les iremos preguntando el por qué sí o por qué no.

Ahora el profesor cogerá dos marionetas, una para él e irá llamando a algún niño que cogerá la otra marioneta. El profesor le propondrá algo y el niño tiene que, con su marioneta, responder. Por ejemplo: “vamos a quitarle a Luis una ficha del puzzle que está haciendo, ¿quieres?... y el niño tiene que responder.

#### **Objetivo:**

- Desarrollar la asertividad.

## **8.- Actividades para aprender autocontrol:**

### **Actividad 1:**

Jugamos al juego “Carabin caraban que miro ya”. Todos los niños se ponen en un extremo de la clase menos uno de ellos que se pone en el otro. El niño que está sólo mira contra la pared mientras dice “carabin caraban que miro ya” y se gira. Mientras lo dice los niños se deben mover hacia el niño que está en el otro extremos de la clase, pero cuando se gire tienen que quedarse quietos como estatuas. Si el niño ve a alguien moverse, éste tiene que volver a empezar. Gana el que primero toca la pared contraria.

Objetivos:

- Favorecer el control de los movimientos del propio cuerpo.
- Favorecer el desarrollo de la atención.

*Actividad 2:*

Somos una semilla de un árbol. El árbol empieza a crecer poco a poco hasta hacerse un árbol gigante. Llega el otoño y se le empiezan a caer las hojas. Ahora hay mucho viento...

Objetivos:

- Llegar a relajar y tensar varias partes de nuestro cuerpo.
- Tranquilizar y bajar el tono muscular.

**9.- Actividades para aprender a gestionar conflictos:**

**Actividad 1:**

Cuando surja un conflicto entre dos niños y no hay manera de entenderles nada porque ambos quieren hablar les diremos “está bien, veo que habéis discutido, pero los dos habláis a la vez y así yo no me entero de nada, mirad aquí tengo una boca y varias orejas (un dibujo de cada una), le voy a dar a Juan la boca y a ti Luis y a los demás una oreja, así que Juan tú hablas y tú Pedro y el resto escuchamos a Juan y luego te daremos la boca y a Juan la oreja, ¿de acuerdo?” Si están de acuerdo dejaremos que Juan hable y cuando acabe hablará Luis para explicar lo sucedido. Una vez contado se les preguntará qué pueden hacer cada uno para solucionarlo, con la boca de nuevo hablará Juan y con la oreja Pedro escuchará y luego al contrario. Se les dirá que se van a poner la boca y la oreja pegadas en una parte del aula (alejada de la rutina diaria de la clase donde haya tranquilidad) y que cada vez que surja una discusión podrán ir al rincón boca-oreja a solucionar el problema.

Objetivos:

- Desarrollar el diálogo y la negociación.
- Desarrollar la escucha activa.

**Actividad 2:**

Empezamos a leer el cuento *Estoy celoso* de la Colección Emociónate de las autoras Asun Egurza y Leticia Garcés hasta la página en que pone “Gato se sentó en un banco con la cabeza hacia abajo, hasta que llegó León y vio toda su tensión.” Sin seguir leyendo, los niños se dividen en dos y tienen que buscar un fin para su cuento. Luego lo ponen en común y cada niño dice cuál le ha gustado más y por qué. Por último se lee el cuento entero y se reflexiona a través de las preguntas del maestro/a qué les parece mejor. Para terminar cantamos la canción del cuento (ANEXO 4).

Objetivos:

- Reconocer emociones: celos, enfado, tristeza.
- Aprender a gestionar esas emociones para resolver conflictos.
- Favorecer el pensamiento crítico.
- Favorecer la creatividad.

## **Actividades para niños de 5-6 años:**

### **1.- Actividades para controlar el cuerpo:**

#### *Actividad 1:*

Jugamos a ser pesados como una gran piedra, blandos como un peluche, ligeros como una pluma, rígidos como un bolígrafo...

Objetivo:

- Controlar el tono muscular conscientemente imprimiendo tensión o relajación en los distintos músculos del cuerpo para representar cualidades de diferentes materiales.

#### *Actividad 2:*

Los niños se pondrán en corro cogidos de la mano y cuando el maestro de una palmada, sin soltarse las manos, inclinarán su cuerpo hacia delante, cuando de otra palmada lo inclinarán hacia atrás.

Objetivo:

- Perfeccionar el control postural para conseguir un mejor conocimiento del propio cuerpo.

#### *Actividad 3:*

Los niños forman un corro y sin cogerse de las manos giran en un sentido y cuando el profesor da una palmada el corro disminuye y cuando da otra aumenta, se hace sin dejar de girar en ningún momento.

Objetivo:

- Calcular y controlar distancias y desplazamientos.

### **2.- Actividades para controlar la voz:**

#### *Actividad 1:*

Realizaremos actividades como soplar velas, inflar globos, hacer pompas de jabón...

Objetivo:

- Controlar la respiración a través del soplo.

#### *Actividad 2:*

Se realizarán actividades de jugar con la lengua (sacarla, doblarla,...), con los labios (dejar huellas, agarrar objetos,...), mandar besos...

Objetivo:

- Desarrollar la articulación de la voz.
- Reforzar labios y lengua.

#### *Actividad 3:*

Veremos el vídeo: <http://youtu.be/OO0MXgh-w24> con la canción “El pozo” y la aprenderemos junto con sus gestos. Se trata de una canción que va añadiendo partes y hay que ir recordándolas.

Objetivos:

- Desarrollar el ritmo, la entonación.
- Trabajar la atención y la memoria.

**3.- Actividades para favorecer la atención:**

*Actividad 1:*

Uso de un JClic con diferentes actividades: memory (10 tarjetas boca abajo y formar parejas); buscar 8 diferencias entre dos láminas aparentemente iguales; encuentra los iguales (en un cuadro con 12 dibujos encontrar los que son idénticos); a quién pertenece esta sombra (se muestra una sombra o silueta y hay que señalar a qué dibujo, de los 8 que se presentan, pertenece); quién no pertenece al grupo (9 dibujos de la misma familia y 1 que no pertenece a ella).

Objetivos:

- Estimular la atención.
- En algunos de ellos:
  - o Potenciar la memoria.
  - o Hacer clasificaciones

**4.- Actividades para fomentar la escucha activa:**

*Actividad 1:*

Un niño elige un objeto que hay en la clase y lo describe sin decir qué es. El resto tiene que adivinarlo, cuando crean que lo saben, deben levantar la mano.

Objetivos:

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa.
- Desarrollar la capacidad de observación de lo que nos rodea y de sus cualidades o características.

*Actividad 2:*

El profesor dará a los niños la siguiente instrucción: voy a ir diciendo diferentes colores, cuando diga la palabra “azul”, tenéis que decir “pitufo”, y cuando diga “amarillo” decir “Bob esponja”, pero si digo cualquier otro color tendréis que permanecer callados y en silencio. El profesor irá diciendo nombres de colores y de vez en cuando dirá “azul” y/o “amarillo”.

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la escucha activa.

**5.- Actividades para compartir información, valores y/o experiencias:**

*Actividad 1:*

La principal actividad para compartir tanto información, como valores y/o experiencias va a ser la asamblea. Todos los niños en corro hablarán de temas que el profesor propone o que a ellos les interesa. Si la comunicación no es muy fluida, el maestro mediante preguntas concretas intentará mostrarles el tema desde todos sus distintos lados, favoreciendo la comunicación.

Objetivos:

- Compartir información, valores y/o experiencias.
- Favorecer el desarrollo del lenguaje, del vocabulario y de la comunicación.

*Actividad 2:*

Cuentos de la colección *Cuando me siento...* de Trace Moroney. Los sentimientos que trabajaremos son: celos, soledad y amabilidad. La actividad consiste en leer un cuento y comentarlo con los niños. Hablar sobre qué les hace a ellos sentirse así y escenificarlos (poner cara de estar celoso, de sentirse solo o de sentirse amable).

Objetivos:

- Conocer y reconocer los sentimientos de celos, soledad y amabilidad.
- Aprender a comunicar y expresar esos sentimientos.

*6.- Actividades para desarrollar la empatía:*

*Actividad 1:*

Cuando sucede un conflicto en la clase a los pocos días lo recordamos y hacemos que un par de niños representen a los compañeros implicados y simulen de nuevo el conflicto. Tras hacerlo se intercambiarán los papeles y volverán a simularlo de nuevo pero desde el punto de vista contrario.

Objetivos:

- Favorecer el desarrollo de la empatía.
- Observar que ante una misma situación puede haber puntos de vista diferentes.

*Actividad 2:*

En el corcho de clase habrá una foto de cada niño con su nombre y al lado habrá un velcro para que cada uno de ellos elija y ponga cada mañana una carita contenta, una carita triste, una carita de miedo, una carita de enfado, una carita de sentirse querido, una carita de estar celoso, una carita de sentirse sólo y una carita de sentirse amable. Unos días en la asamblea de la mañana se les preguntará por qué se sienten así, otros días se les puede preguntar si alguien quiere comentar cómo se sienten. Por las tardes, se les pregunta si siguen contentos o tristes, enfadados, queridos, sólo...

Objetivo:

- Favorecer el desarrollo de la empatía
- Reconocer los propios sentimientos.
- Observar que los demás pueden sentir y sienten un sentimiento diferente al nuestro.
- Percatarnos de que aunque elijamos la misma carita puede ser por diferentes motivos.

*7.- Actividades para desarrollar la asertividad:*

*Actividad 1:*

Se lee el cuento *Así es la vida* de Anna-Luisa Ramírez y Carmen Ramírez. En él, se muestra que no podemos conseguir todo lo que queremos, que no todos los días son buenos, pero que la vida merece la pena y no nos la podemos perder... Tras leerlo lo trabajaremos con los niños, les

preguntaremos con cada situación qué pueden hacer cuando las cosas no salen como queremos o nos gustaría...

Objetivos:

- Hacer conscientes a los niños de que en la vida no siempre podemos hacer lo que queremos, o que las cosas no siempre salen como esperamos, que no siempre nos sentimos bien... Pero que todo eso también hay que aprovecharlo y que no nos podemos perder la vida enfadándonos con agresividad o dejándonos abatir.
- Desarrollar la asertividad.

Actividad 2:

Leeremos el cuento *El castaño Mágico* (ANEXO 3) sacado del libro *Dinámicas y actividades para sentir y pensar* del Autor A. Moreno (2001). En él se narra la historia de un castaño mágico que habla y que un día conoce a unos niños y como no sabe decir que no los niños se llevan todas sus castañas y no le quedan para poder dar de comer a los animalitos del bosque. Una vez leído se les hará preguntas a cerca del cuento y de si a ellos a veces también les pasa que quieren decir que no y no pueden...

Objetivo:

- Desarrollar la asertividad.

## ***8.- Actividades para aprender autocontrol:***

*Actividad 1:*

El maestro tiene 4 cartulinas cada una de un color. Cada una de ellas significará algo, por ejemplo: la roja sentarse; la azul quedarse quieto como una estatua; la verde ir hacia adelante; la naranja ir hacia atrás. El maestro va mostrando alternativa y aleatoriamente las cartulinas y se van eliminando los que se confunden.

Objetivos:

- Favorecer el control de los movimientos del propio cuerpo.
- Favorecer el desarrollo de la atención y de la escucha.

Actividad 2:

Somos osos que estamos hibernando en nuestra cueva (en el suelo hechos un ovillo y bien quietos). Llega un lobo y cree oler a oso, pero no ve a ninguno, toca a un niño y dice “no, no es un oso, no se mueve, parece más bien una piedra”, pasea por entre los niños y los va tocando y repitiendo.

Objetivos:

- Llegar a relajar y tensar varias partes de nuestro cuerpo.
- Tranquilizar y bajar el tono muscular.

## *9.- Actividades para aprender a gestionar conflictos:*

### *Actividad 1:*

El maestro da a los niños la opción de pensar a dónde quieren ir de excursión: conocer a los bomberos o conocer una fábrica donde se hacen las galletas. Primero el maestro hablará un poco de cada una de las opciones y les dará a cada niño un par de tarjetas (bombero + galleta) y dejará un par de minutos para que elijan una. Luego se les explicará que se va a hacer una votación y si están de acuerdo con que el que más votos tenga será la elegida (en caso de que no estén de acuerdo se debatirá a cerca de cómo creen ellos que se puede elegir mejor...). Se votará uno a uno y se irán haciendo dos grupos en función de la elección. Se les preguntará por qué han elegido esa opción y que lo expliquen para intentar convencer a los compañeros de la otra opción. Una vez acabado la explicación de las razones se preguntará a ver si alguien quiere cambiar de grupo y si lo hay se le preguntará que es lo que le ha convencido. Se contará el número de cada opción y se hablará con ellos para ver cómo aceptan el “perder” o haber “ganado” y se les pone en el lugar del otro: “te gustaría que..., cómo te sentirías si...”.

Objetivos:

- Aprender a negociar.
- Aprender a dialogar y argumentar nuestras opiniones.
- Desarrollar el respeto.
- Desarrollar la empatía.

### *Actividad 2:*

Primero ir anotando cuatro o cinco conflictos que hayan sucedido en clase. Una vez seleccionados utilizaremos marionetas para representarlos sin decirles que se tratan de problemas que ellos mismos han tenido, es decir, se propondrán como problemas independientes con personajes ficticios. Según el conflicto y quiénes lo hayan vivido podemos hacer que los representen los mismos protagonistas o que intercambien los papeles o que lo hagan niños diferentes que no estuvieron en el problema. Los niños elegidos lo representarán con las marionetas y después todos hablaremos a cerca de lo visto, de la soluciones que se han dado... y si habría algún modo de mejorarlo...

Objetivos:

- Aprender a gestionar los conflictos a través de la comunicación.
- Aprender a escuchar activamente.
- Desarrollar el respeto.
- Desarrollar la empatía y la asertividad.



### **3.3.- PLAN PARA LAS FAMILIAS**

El objetivo principal de este Plan va a ser que los padres ante los conflictos y problemas que surgen en casa reaccionen de forma no agresiva ni pasiva y que conozcan y sean capaces de utilizar una adecuada comunicación para gestionar esas situaciones.

Para ello proponemos las siguientes actividades divididas en 5 sesiones de una hora cada una.

#### **Sesión 1:**

Se trabajará con los padres el siguiente texto:

"Para el niño que yo era, todo lo que me gritabas era positivamente un mandamiento del cielo: no lo olvidaba nunca, y aquello era para mí, en adelante, el criterio más importante de que disponía para juzgar al mundo y, sobre todo, para juzgarte a ti: en esto fallabas por completo. De niño te veía principalmente durante las comidas, y la mayor parte de su enseñanza consistía en la manera de instruirme a la hora de comer con educación. Había que comer de todo lo que se sirviera y abstenerse de hablar de la calidad de los manjares: pero con frecuencia sucedía que encontrabas la comida incomedible, y decías que los alimentos eran bazofia, que habían sido estropeados por aquella idiota (la cocinera). Como tenías un enorme apetito y una peculiar propensión a comerlo todo muy caliente, con rapidez y a grandes bocados, el niño tenía que darse prisa. Reinaba durante la comida un silencio lúgubre, interrumpido por tus advertencias: «Primero come, ya hablarás después», o bien: «más de prisa, más de prisa, más de prisa»; o bien: «ya hemos terminado hace mucho». Uno no tenía derecho a sorber el vinagre, tú sí. Era esencial cortar limpiamente el pan; pero tú lo cortabas con un cuchillo manchado de salsa, y no tenía importancia. Ni una sola migaja debía caer al suelo; pero era precisamente debajo de tu sitio donde más había. Durante la comida, uno no debía preocuparse más que de comer; pero tú te limpiabas las uñas, te las cortabas, sacabas punta a los lápices, te limpiabas los oídos con un palillo. Por favor, padre, entiéndeme bien; todas estas cosas eran detalles sin importancia, que sólo se me hacían agobiantes en la medida en que tú, que tan prodigiosa autoridad tenías a mis ojos, no respetabas las leyes que imponías.

Cuando emprendía algo que te desagradaba y tú me amenazabas con un fracaso, mi respeto a tu opinión era tan grande que el fracaso era inevitable, aún cuando no debiera producirse hasta más tarde. A medida que me iba haciendo mayor iba aumentando el material que podrías oponerme como prueba de mi escasa valía. Poco a poco, los hechos te dieron la razón en ciertos aspectos.

También es verdad que puede decirse que nunca llegaste a pegarme de veras. Pero tus gritos, tu rostro congestionado, tu apresurada manera de quitarte la correa y disponerla sobre el respaldo de la silla, todo esto era casi peor que los golpes. Para colmo, la suma de todos los momentos en que, según la opinión que manifestabas claramente, yo había merecido golpes, a los que sólo había escapado por tu misericordia, hacía nacer en mí una vez más, una gran conciencia de mi culpabilidad. Desde todas partes caía en falta contra ti".

(Resumen de la obra de Frank Kafka, *Carta al padre*, 1882, ediciones Akal. Citado por Gil. 2002: 93-94).

Dividiremos a los padres en grupos de cinco personas y les preguntaremos a ver qué les parece lo que hacía el padre, si lo hacía bien o mal o en parte bien y mal. Se sacarán conclusiones. Se pondrá en común todo lo hablado en grupos y después entre todos se buscarán alternativas o diferentes modos de actuar del padre.

El encargado de dirigir la sesión hará un resumen de lo que se ha dicho y hará hincapié en la importancia que el comportamiento de las personas adultas tiene sobre el comportamiento de los niños.

## **Sesión 2:**

En esta sesión trabajaremos del vídeo de “Habilidades de comunicación I”: <http://youtu.be/D0oBY1OGuHg> :

- *La “Situación 1”*: en ella se ve a una niña que llega más tarde de lo convenido a casa y cómo la madre reacciona ante esa situación de dos maneras diferentes. Una vez visionadas las dos formas de reaccionar se les pedirá a los padres que se junten de cuatro en cuatro y que reflexionen qué diferencias ven entre una reacción y la otra por parte de la madre y de la niña. Para ello, volveremos a ver el vídeo de nuevo. Cuando hayan terminado, nos juntaremos todos y se pondrá en común las diferencias encontradas. La persona que dirige la sesión hará un resumen de lo visto y pondrá nombre a las diferencias: escucha activa, empatía, mensajes yo (pp. 7-8 del marco teórico).
- *La “Situación 4”*: en ella se ve a una niña que llega a casa desanimada, sin ganas de merendar y cómo su padre reacciona ante esta situación de dos maneras diferentes. Al igual que en la “Situación 1” se juntan por grupos de cuatro, ven de nuevo el vídeo y reflexionan sobre cuáles son las diferencias que han visto entre ambas reacciones por parte del padre y en la niña. Cuando hayan terminado, nos juntaremos todos y se pondrá en común las diferencias encontradas. La persona que dirige la sesión hará un resumen de lo visto y pondrá de nuevo nombre a las diferencias: escucha activa, empatía, comunicación verbal (compartir información, sentimientos) e importancia de la comunicación no verbal, reconocimiento y aceptación de sus sentimientos y emociones.

## **Sesión 3:**

En esta sesión trabajaremos del vídeo de “Habilidades de comunicación familiar II”: <http://youtu.be/plqEX75dkE8> :

- *La “Situación 1” sobre cómo negociar límites*: en ella se ve a una niña que no recoge su habitación y cómo reacciona su madre ante eso de dos maneras diferentes. Primero

vemos la primera manera de reaccionar y por grupos de cuatro personas reflexionarán sobre la actitud de la madre, qué les parece y si cambiarían algo o cómo lo harían. Después se visionará la segunda reacción y en los grupos hablarán de las diferencias. Luego se pondrá en común y el que dirige la sesión hará un resumen de lo visto y pondrá de nuevo nombre a las diferencias: importancia de elegir un momento adecuado para hablar, importancia de que comprenda el por qué de la norma y la acepte, negociar conjuntamente una consecuencia.

- *La “Situación 2” sobre el autocontrol:* en ella se ve como un padre recoge a su hijo y van para casa. El padre ha tenido un mal día en el trabajo, está cansado y algo enfadado. Llegan a casa le manda a ducharse mientras él hace la cena. El niño se pone a jugar con la pelota y se ven dos modos diferentes de reaccionar por parte del padre. Primero vemos la primera manera de reaccionar y por grupos de cuatro personas reflexionarán sobre la actitud del padre, qué les parece y si cambiarían algo o cómo lo harían. Después se visionará la segunda reacción y en los grupos hablarán de las diferencias. Luego se pondrá en común y el que dirige la sesión hará un resumen de lo visto y pondrá de nuevo nombre a las diferencias: importancia del tono y de la entonación a la hora de hablar, mostrar nuestras emociones, autocontrol.

#### **Sesión 4:**

En esta sesión:

- - trabajaremos la “Situación 3” del vídeo de “Habilidades de comunicación familiar II”: <http://youtu.be/plqEX75dkE8> que trata sobre la mediación en los conflictos: en esta situación se ve a dos hermanos discutir por un Mp3 y cómo sus padres lo solucionan de dos maneras diferentes. Se visionan las dos formas de reaccionar de los padres y se les pregunta cuál les parece mejor y por qué y qué pasos dan los padres en la segunda opción para que sus hijos lleguen a un acuerdo. Se juntarán en grupos de cuatro personas y trabajarán las preguntas. Después se pondrá en común lo que cada grupo ha hablado. La persona que dirige la sesión hará un resumen de lo visto y pondrá de nuevo nombre a las diferencias: la mediación y sus fases (p.12 del marco teórico), la escucha activa, la empatía, el feedback.
- Se propondrá que por grupos de cuatro personas se busque un conflicto que ocurre en casa y que se represente cómo lo solucionarían después de trabajarlo primero.

#### **Sesión 5:**

La última sesión será para:

- hacer un resumen de todos los términos vistos en todas las sesiones anteriores, recordarlos y ofrecerlos como pautas para comunicarse con los hijos.
- Responder a todas las preguntas que puedan tener los padres.

## 4.- CONCLUSIONES

Podemos concluir y afirmar en función de todo lo expuesto, que el desarrollo de las habilidades comunicativas es fundamental para poder gestionar los conflictos de la mejor forma posible.

El conflicto forma parte esencial de los seres humanos, es una característica propia ya que cada persona tenemos una visión del mundo, unas necesidades, unos valores y no siempre van a corresponderse con los de los demás. Por ello, no debemos evitarlos sino trabajarlos y gestionarlos para, a través de la comunicación, ser capaces de llegar a acuerdos y consensos que favorezcan a todas las partes previniendo así la violencia.

Hay que tener en cuenta que la comunicación no solo nos va ayudar a relacionarnos con los demás, sino que también nos ayuda a autorregularnos, a dar nombre a lo que sentimos y a reflexionar antes de actuar.

Como maestros debemos ser capaces de comunicarnos lo más eficazmente posible, para así también poder ser modelos correctos para ellos y para poder transmitir y enseñar a los alumnos a poder gestionar acuerdos ante los conflictos. Con el modelo de Plan de resolución de conflictos propuesto en este trabajo creemos que, una vez que se ponga en práctica, sus participantes serán capaces de convertirse en eficaces comunicadores. Para ello habrán comprendido que:

- no solo las palabras hablan, nuestro cuerpo también lo hace y es importante que ambos no se contradigan y que se muestre interés.
- Deberemos respetar la distancia con nuestro interlocutor, ni demasiado cerca que pueda intimidar, ni demasiado lejos que parezca falta de interés.
- Tendremos un adecuado tono de voz según la actividad que se esté realizando, para motivar y ayudar a no perder la atención.
- Usaremos palabras adaptadas al nivel de comprensión de la persona o personas con la o las que estamos hablando.
- Tendremos en cuenta el contexto y situación en la que estamos para que sea acorde con lo que estamos diciendo.
- Debemos aprender a escuchar:
  - o Usando silencios, sin interrumpir, para que la persona se sienta escuchada y atendida.
  - o Dando respuestas de reconocimiento (sonreír, asentir...) en función de lo que se nos esté contando.
  - o Usando “abrepuestas”
  - o Escuchando de forma activa reelaborando lo que se nos ha dicho con nuestras palabras para ver si lo hemos entendido bien y haciendo el esfuerzo de ver no solo lo que nos dice sino también cómo se siente.

- Los mecanismos facilitadores de la comunicación:
  - La empatía con sus 4 cualidades (según Teresa Wiseman): habilidad para comprender la manera en que la otra persona ve las cosas; no juzgarle; identificar sus emociones y exponérselas; sentir con la otra persona, conectar con ella sintiendo lo que ella siente
  - El feedback: reconocimiento de un comportamiento (lo que se ha hecho), de una actitud (ante un hecho) o de la identidad (cómo es el otro) que puede ser positivo o negativo y en el caso de éste último, se trata de algo a mejorar, no de una crítica y por lo tanto nunca ha de hacerse sobre la identidad del otro.
  - La asertividad: saber decir no y defender nuestras necesidades y objetivos sin dejarse dominar por los demás ni imponiéndonos. Para ello podemos utilizar diferentes técnicas: decir no sin justificaciones; disco rayado; banco de niebla; autorrevelación; proponer alternativas; interrogación negativa.
- Conocer la existencia de elementos que entorpecen el proceso de comunicación: enmascarar la conducta; los mismos hechos son interpretados y vividos de forma diferente por cada persona en función de sus experiencias, valores, intereses; no prestar atención; mandar; advertir o amenazar; sermonear; aconsejar; culpar; avergonzar, ridiculizar; compadecer; preguntar en exceso; ser sarcástico; emplear el interrogatorio,
- Ante un conflicto hay que:
  - compartir no solo la información, también los sentimientos y experiencias que nos abran los ojos a diferentes modos de ver las cosas para ayudarnos a encontrar soluciones creativas.
  - Conocer diferentes estrategias para afrontarlo:
    - Acción individual o método PIGEP (parar, identificar el problema, generar, evaluar y planificar)
    - La negociación colaborativa: en la que las partes respetan las necesidades e intereses del contrario y quieren buscar una solución lo más satisfactoria para ambas, donde no hay perdedores.
    - La mediación: igual que la negociación colaborativa pero con una tercera persona que media entre las partes para que les ayude a clarificar lo sucedido y encontrar una solución. El proceso de mediación es aceptado por las partes voluntariamente, el mediador o mediadora es imparcial y todo lo que se comenta es confidencial.
  - Desarrollar valores y actitudes
  - Poner en marcha cuatro principios: separar las personas del problema, centrarse en los intereses y no en las posiciones (como en el ejercicio de la naranja); generar soluciones de beneficio mutuo; usar criterios objetivos.

- Desarrollar habilidades:
  - Emocionales: los mensajes en primera persona, las técnicas de relajación y respiración.
  - De pensamiento creativo: tormenta de ideas.
  - De pensamiento crítico

Una vez que nosotros, los educadores, hayamos desarrollado estas habilidades seremos capaces de transmitirlos y enseñarlos a nuestros alumnos. Los ejercicios que hemos propuesto para los niños, les ayudarán a mejorar su comunicación y por tanto a entender mejor tanto al mundo que les rodea como a ellos mismos, favoreciendo de este modo una mejor convivencia, no sólo en la escuela, sino allí donde estén, porque tendrán recursos para, a través del diálogo, afrontar las situaciones difíciles que se presentan en la vida.

Para que esto llegue a ser una realidad, necesitamos que la familia, los padres, también se formen y aprendan a gestionar los conflictos de manera pacífica y a través de la comunicación, para que todos a una vayamos por el mismo camino.

## **5.- PROSPECTIVA**

Tras el estudio de la resolución de conflictos y la comunicación, creemos que sería interesante comprender cómo afrontan los niños los problemas en función de su carácter y personalidad y cómo poder ayudarles a ser más comunicativos en función de ello. Es decir, investigar si cada tipo de carácter y personalidad conlleva un tipo de reacción (agresiva, pasiva o asertiva) a la hora de resolver una situación problemática o conflictiva. Y en caso de que así fuera, elaborar un Plan de acción más específico, con determinadas actividades para cada uno de ellos.

Nos ha parecido también muy importante para poder gestionar bien los conflictos el tema de la educación emocional en los niños. Por eso creemos que sería interesante investigar cómo educar las emociones en los niños, cómo enseñarles a identificarlas, a controlarlas (cuando es necesario), a aceptarlas, a la vez que investigar la manera de desarrollar una autoestima positiva para que, junto con el desarrollo de la comunicación, tengan los recursos para poder gestionar pacífica y autónomamente los conflictos.

## 6.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde Pérez, P. (2010). POCOCO, Programa de convivencia y comunicación para Educación Infantil. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/3550>
- Alcalde Pérez, P. (2011). POCOCO II, Proyecto de comunicación y convivencia. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/3616>
- Álvarez-García D., Álvarez Pérez, L., Núñez Pérez, J.C., González-Pienda, J.A., González-Castro, P., Bernardo Gutiérrez, A.B (2007). La mejora de la convivencia desde los centros educativos a través de la educación en resolución de conflictos. *Aula Abierta*, Vol. 35, núms 1,2, 3-8. ICE Universidad de Oviedo. Recuperado de [http://convivencia.educa.aragon.es/admin/admin\\_1/file/Materiales%20-Trab\\_investigaciones/003\\_pdfsam\\_AulaAbierta\\_35\\_2007.pdf](http://convivencia.educa.aragon.es/admin/admin_1/file/Materiales%20-Trab_investigaciones/003_pdfsam_AulaAbierta_35_2007.pdf)
- Asertividad y tipos de conducta. Hernández Hernández R.O. Universidad Nacional Autónoma de México. [http://youtu.be/5KEJ1qdQ\\_ZM](http://youtu.be/5KEJ1qdQ_ZM)
- Burguet, M. (1998). La resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educación Social: Revista de Intervención socioeducativa*, N°8, 36-47.
- Chica Jiménez M. (2007). Del conflicto a la cultura de paz: implicaciones. *Revista Iberoamericana de Educación*, N° 44/5, 1-11.
- Díaz-Aguado M. J. (2002). Por una cultura de la convivencia democrática. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, N° 44, 55-78.
- Funes Lapponi, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos: Revista de Educación*, N° 3, 91-106. Recuperado de <http://publicaciones.unirioja.es/ojs-2.4.2/index.php/contextos/article/view/466>
- Funes Lapponi, S., Saint-Mezard D. (2001) Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España. *XXIII Escuela de verano del Concejo Educativo de Castilla y León*. Recuperado de [http://www.bantaba.ehu.es/lab/files/view/Conflictos\\_y\\_resoluci%C3%B3n\\_de\\_conflictos\\_e\\_scolares.pdf?revision\\_id=67461&package\\_id=67446](http://www.bantaba.ehu.es/lab/files/view/Conflictos_y_resoluci%C3%B3n_de_conflictos_e_scolares.pdf?revision_id=67461&package_id=67446)
- García Núñez J. A., Berrueto P. P. (2007). *Psicomotricidad y Educación infantil*. Madrid: CEPE, S. L.
- Naranjo Pereira, M.L. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, Vol. 5, núm. 2, 1-32, Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44750218>.
- Narejo Alcázar, N., Salazar Rodríguez, M. (2004). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol.5, N° 4. Recuperado de [http://aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227711544.pdf](http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227711544.pdf)



- Panchón, C. (1995). Intervención con familias en situaciones de “alto riesgo social”. *Revista CL & E Comunicación, lenguaje y educación*, N° 27, 61-74. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2941666>
- Pantoja Vallejo A. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. Secretaría General de Educación. Instituto Superior de Formación del profesorado.
- Pasillas Valdez, M. A. (2005). Violencia, ética y pedagogía. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Vol. 10, núm. 27, 1149-1164. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002711>
- UNIR (2014). *Masterclass de Resolución de conflictos y prevención de la violencia escolar*. Material no publicado.

## 7.- ANEXOS

### ANEXO 1

*Causas e intervenciones del conflicto. Moore (1986)*

Posibles intervenciones relacionadas con los datos		Posibles intervenciones basadas en los intereses	
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Concertar acuerdo acerca de cuáles son los importantes.</li> <li>— Coincidir en un proceso para recolectarlos.</li> <li>— Desarrollar criterios comunes para evaluar los datos.</li> <li>— Utilizar expertos en el papel de terceros, para obtener una opinión externa o salir del <i>impasse</i>.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Concentrar la atención en los intereses, no en las posiciones.</li> <li>— Buscar criterios objetivos.</li> <li>— Elaborar soluciones integradoras que contemplen las necesidades de todas las partes.</li> <li>— Buscar modos de ampliar las alternativas o los recursos.</li> </ul>	
<p>↓</p> <p>Los conflictos entre los datos son determinantes por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— La falta de información.</li> <li>— La información errónea.</li> <li>— Las diferentes opiniones acerca de lo que es importante.</li> <li>— Las diferentes interpretaciones de los datos.</li> <li>— Los diferentes procedimientos de evaluación.</li> </ul>		<p>↓</p> <p>Los conflictos de intereses son provocados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— El carácter competitivo percibido o real.</li> <li>— Los intereses sustantivos (contenidos).</li> <li>— Los intereses de procedimiento.</li> <li>— Los intereses psicológicos.</li> </ul>	
<p>Los conflictos de relaciones son provocados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Las emociones intensas.</li> <li>— Las percepciones erróneas o los estereotipos.</li> <li>— La comunicación mediocre o el error en la comunicación.</li> <li>— El comportamiento negativo repetitivo.</li> </ul>	<p>Los conflictos de valores son provocados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Diferentes criterios de evaluación de las ideas o del comportamiento.</li> <li>— Metas valiosas intrínsecamente excluyentes.</li> <li>— Diferentes modos de vida, de ideología y de religión.</li> </ul>	<p>Los conflictos estructurales son provocados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Las pautas destructivas de comportamiento o de interacción.</li> <li>— La desigualdad del control, la propiedad o la distribución de recursos.</li> <li>— La desigualdad del poder y la autoridad.</li> <li>— Los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación.</li> <li>— Las restricciones de tiempo.</li> </ul>	
<p>↑</p> <p><i>Las posibles intervenciones en el área de las relaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— El control de la expresión de las emociones mediante el procedimiento, las reglas fundamentales, las reuniones, etc.</li> <li>— Promover la expresión de las emociones legitimando los sentimientos y aportando un proceso.</li> <li>— Aclarar las percepciones y promover percepciones positivas.</li> <li>— Mejorar la calidad y la cantidad de la comunicación.</li> <li>— Bloquear el comportamiento repetitivo de carácter negativo cambiando la estructura.</li> <li>— Alentar las actitudes positivas de resolución de problemas.</li> </ul>	<p>↑</p> <p><i>Intervenciones posibles relacionadas con los valores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Evitar la definición del problema por referencia al valor.</li> <li>— Permitir que las partes coincidan y discrepen.</li> <li>— Crear esferas de influencia en que un conjunto de valores prevalece.</li> <li>— Buscar una meta superior compartida por todas las partes.</li> </ul>	<p>↑</p> <p><i>Posibles intervenciones estructurales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Definir claramente los roles.</li> <li>— Reemplazar las pautas de comportamiento destructivo.</li> <li>— Reasignar la propiedad o el control de los recursos.</li> <li>— Establecer un proceso equitativo y mutuamente aceptable de decisión.</li> <li>— Cambiar el proceso de negociación del regateo posicional al que se basa en los intereses.</li> <li>— Modificar los medios de influencia utilizados por las partes (menos coerción, más persuasión).</li> <li>— Modificar las relaciones físicas y ambientales de las partes (proximidad y distancia).</li> <li>— Modificar las presiones externas sobre las partes.</li> <li>— Modificar las restricciones de tiempo (más o menos tiempo).</li> </ul>	

## ANEXO 2

### Autoestima

AMIGO MÍO TE VOY A CONTAR QUÉ ES LA AUTOESTIMA  
PARA SER FELIZ (BIS)



(HABLADO)  
¿AUTO QUÉ?  
AUTOESTIMA  
¿QUÉ ES ESO?

QUERERME MUCHO, ACEPTARME COMO SOY  
SEA MUY LISTO, MUY LENTO, ALTO O NO...

PREGUNTATE LO QUE SABES HACER  
DESCUBRIRÁS LO BUENO QUE HAY EN TI...



(HABLADO)  
¿LO BUENO QUE HAY EN MÍ?

SÍ, EN TI ¡TE LO DIRÉ!  
... SABES PINTAR, CANTAR Y BAILAR  
Y A TUS AMIGOS SABES CUIDAR ...  
SABES LEER Y LOS NÚMEROS  
SUMAR Y LO QUE QUIERAS CON ESFUERZO LOGRARÁS ...



(HABLADO)  
¿LO QUE QUIERA PUEDO SER? SÍ,  
CON ESFUERZO ¡SOÑARÉ!

... SERÉ ASTRONAUTA, BOMBERO O VAQUERO, PELUQUERO,  
MAESTRO O CARPINTERO ...  
SIEMPRE EN EQUIPO JUNTOS TRABAJAREMOS  
ASÍ FELICES SIEMPRE NOS SENTIREMOS ...

(HABLADO)  
¡VEO QUE LO HAS ENTENDIDO!  
¡ESO ES LA AUTOESTIMA!  
QUERER Y QUERERME



### **ANEXO 3**

#### **CUENTO: EL CASTAÑO MÁGICO**

Había una vez un castaño mágico que crecía en mitad de un bosque. Se llamaba Ico y parecía un árbol como los demás, pero era capaz de hablar.

-¿Cómo son los niños, conejitos?- les preguntaba Ico a los que se acercaban a comer sus castañas, pues tenía curiosidad por conocerlos.

Por fin, un día, un niño que paseaba por el bosque se apoyó en su tronco para descansar.

-¿Qué clase de animal eres?- le preguntó el árbol.

Al oírlo, el niño se asustó mucho.

-¡Aahhhh! ¡Socorro! ¡Un árbol que habla!- gritó.

-No te asustes. Soy un castaño mágico. Y me llamo Ico.

-Pues... yo soy un niño... normal... y me llamo Ernesto.

Ico y Ernesto se hicieron amigos, y al despedirse, el árbol le dijo al niño:

-¿Quieres probar mis castañas? Son las mejores del bosque...

-Es que... a mí solo me gustan asadas.

Ico asó unas pocas castañas de sus ramas y se las dio al niño. Eran las más deliciosas que Ernesto había comido nunca.

-¡Hummm! ¡Qué ricas están! ¿Cómo las asas?

-Enviando calor a mis ramas..., pero no debo hacerlo muy a menudo porque se pueden secar.

Esa misma tarde, a la salida del colegio, Ernesto volvió a visitar al castaño mágico, acompañado de todos sus compañeros.

-¿Puedes darles castañas asadas a mis amigos?- le preguntó Ernesto.

-Sí, subid a cogerlas. Pero dejad unas pocas para los animales del bosque- les advirtió el árbol.

Y se agachó para que los niños se pudieran subir.

Un niño, llamado Juan, sacó su mochila y, en un santiamén, cogió todas, todas las castañas que Ico tenía en las ramas. Sus amigos le pidieron que las repartiera, pero él contestó:

-De eso nada. Yo las cogí y yo me las comeré.

Y se marchó con la mochila llena de castañas, sin dar ni una a sus compañeros.

-¿Por qué no le habéis dicho a Juan que eran para repartir entre todos?- preguntó el castaño mágico.

-No...nos hemos atrevido-contestaron los niños. ¿Puedes darnos más?

Ico tenía que haber dicho que no, porque asar tantas castañas era malo para sus ramas, pero contestó:

-Bueno...haré un esfuerzo.

Y el buen árbol asó todas las castañas que le quedaban.

Los niños se fueron muy satisfechos, pero las ramas de Ico se secaron con el esfuerzo, y ese otoño no pudo volver a dar más castañas.

-¿Por qué les has dado todas las castañas a los niños?- le reprochaban las ardillas.-Ahora no tendremos comida para el invierno- se quejaban los animales del bosque.

Y se alejaron de él para buscar alimentos.

Ico estaba muy apenado: “Por mi culpa pasarán hambre... Tendría que haberles dicho que no a los niños”, se decía el buen castaño. Y gruesas gotas de resina, las lágrimas de los árboles, se deslizaban por su tronco.

Pasó mucho, mucho tiempo... cuando llegó el otoño siguiente, Juan se acercó un día a visitarlo, con dos sacos vacíos.

-Dame castañas, Ico- le dijo.

-No. Si te dejara subir a mis ramas con esos dos sacos, te las llevarías todas. Y no dejarías castañas para nadie más- contestó el árbol.


Ese otoño, Ico tuvo castañas suficientes para todos sus amigos: los animales y los niños. Estuvo acompañado y volvió a ser feliz.

-Las cosas salen bien cuando uno las hace bien- decía en voz alta.




## ANEXO 4

**CELOS**

 MONO TENÍA UN BALÓN TAN REDONDO COMO EL SOL  
MONO TENÍA UN BALÓN TAN REDONDO COMO EL SOL  
Y BOTABA, Y BOTABA ... EL BALÓN  
(boing, boing, boing, boing, boing boingboing, boing...)

GATO VINO Y QUERÍA EL BALÓN DE SU AMIGO  
GATO VINO Y QUERÍA EL BALÓN DE SU AMIGO  
LO EMPUJÓ, LE ARAÑÓ, ¡ZAS! ¡ZAS! SE LO LLEVÓ  
(¡¡Ayyyyy!!! Nooooooooooooooooooooojooo)

MONO ESTABA TRISTE  
GATO ERA UN CELOSO  
¡¡VAYA RABIA SIENTEN LOS DOS!!




GATO APRENDIÓ DE LEÓN A DECIR LO QUE QUERÍA  
GATO APRENDIÓ DE LEÓN A DECIR LO QUE QUERÍA  
EXPRESÓ, Y PIDIÓ EL BALÓN  
(boing, boing, boing, boing, boingboingboing, boing...)

GATO ENTENDIÓ EL DOLOR QUE TENÍA SU AMIGO  
GATO ENTENDIÓ EL DOLOR QUE TENÍA SU AMIGO  
SE ACERCÓ, LE ABRAZÓ Y LE BESÓ.  
(Mua, mua, mua, mua.....)

DISFRUTARON JUNTOS LA LINDA PELOTA  
ESTABAN CONTENTOS LOS DOS

DAME UN BESO, UN ABRAZO, SOMOS AMIGOS (BIS)  
DAME UN BESO, UN ABRAZO, SOMOS AMIGOS (BIS)  
Mua, mua, mua, mua...

¿JUGAMOS AL BALÓN?

  
**E M O C I O N A T E**

<http://recursos.padresformados.es/wp-content/uploads/2010/09/Cancion-1.jpg>