

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

Una propuesta para la resolución de conflictos en educación infantil

Trabajo fin de grado presentado por:

Elisa Zamora Schrijver

Titulación:

Grado de Educación Infantil

Línea de investigación:

Unidad Didáctica

Director/a:

Mariana Andrea Solari Maccabelli

Ciudad Pineda de Mar (Barcelona)

22/07/2016

Firmado por:

ELISA ZAMORA SCHRIJVER

CATEGORÍA TESAURO: 1.1.8. Métodos pedagógicos

INDICE

Resumen	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos.....	5
3. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1. El conflicto	6
3.1.1. ¿Por qué se entiende el conflicto como algo negativo?	6
3.1.2. Tipos de conflictos.....	7
3.1.3. Las dimensiones del conflicto	8
3.1.4. Las causas del conflicto	9
3.1.5. Actitudes ante el conflicto	10
3.2. La Resolución de conflictos	11
3.2.1 Sistemas de resolución	11
3.3. La Mediación escolar.....	13
3.3.1 Origen y definición.....	13
3.3.2. Objetivos y características de la mediación escolar.....	13
3.3.3. El proceso de la mediación	14
3.3.4. Las asambleas	16
3.3.5. Las ventajas de la mediación	17
3.3.6. El Rol del docente mediador.....	18
3.4. Marco normativo sobre la resolución de conflictos	19
4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CENTRO	20
4.1. Situación geográfica.....	20
4.2. Breve historia del centro	20
4.3. Realidad socio-cultural y económica del barrio.....	21
4.4. Instalaciones y recursos	21
4.5. Características de los alumnos	22
5. UNIDAD DIDÁCTICA.....	23
PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.....	23
OBJETIVOS DIDÁCTICOS:	23
COMPETENCIAS	24
TEMPORALIZACIÓN	24
CONTENIDOS.....	25
SECUENCIA DE ACTIVIDADES	25
METODOLOGÍA	28

MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES	29
SISTEMA DE EVALUACIÓN	29
6. CONCLUSIONES	30
7. CONSIDERACIONES FINALES	33
8. BIBLIOGRAFÍA	34
8. ANEXOS.....	36
Anexo 1	36
Anexo 2.....	37
Anexo 3.....	38
Anexo 4.....	39
Anexo 5.....	40
Anexo 6.....	41
Anexo 7.....	42

RESUMEN

El trabajo que se encuentra a continuación trata de cómo trabajar los conflictos, a partir de las oportunidades que se dan en la vida cotidiana. Mediante una unidad didáctica diseñada a partir del análisis de las necesidades de los alumnos de educación infantil de la Escuela Poblenou, se propone tratar la resolución de conflictos de una manera educativa. A partir de las contribuciones de expertos en el tema, se expondrá un marco teórico, empírico y normativo para entender los problemas que existen en el ámbito escolar y los beneficios de entender el conflicto constructivo y tratar la mediación como un recurso para la resolución de conflictos en edades muy tempranas. Este marco servirá como fundamento para el diseño de una unidad didáctica que consta de ocho sesiones.

Palabras clave: Conflicto, resolución de conflictos, mediación, educación infantil, no violencia.

1. INTRODUCCIÓN

Durante estos últimos años ejerciendo como maestra en prácticas de educación primaria e infantil, he observado muchos conflictos más o menos agresivos pero siempre con el mismo resultado, que uno de los infantes sale ganando y el otro perdiendo. Por otro lado, también hay que tener en cuenta el rol del maestro, que a medida que la educación va evolucionando pienso que el papel del maestro es cada vez más importante como orientador en el proceso de aprendizaje del niño y por este motivo el maestro debería tener nociones a la hora de saber responder a un conflicto como mediador y buen comunicador.

Por este y otros motivos he pensado en realizar el trabajo de fin de grado sobre el tema de los conflictos y su resolución, ya que pienso que es muy importante saber resolver estos problemas que transcurren a diario en el entorno escolar y saberlos solucionar con profesionalidad. En mi opinión, que muchos de los problemas que existen en la escuela, como las peleas, los insultos, entre otros, si no se solucionan correctamente pueden complicarse y convertirse más adelante en acoso o “bullying” y ¿qué mejor manera que trabajarlo desde la raíz, con los niños más pequeños de la escuela, los alumnos y alumnas de Educación Infantil? Si los maestros y educadores lo trabajan cada día a través de diversos recursos educativos que ayuden a ver al niño qué se debería hacer en el caso de encontrarse ante un conflicto, así como las causas y consecuencias que existen, el día de mañana sabrá cómo afrontar con el problema. Otro motivo para decidir realizar este trabajo de fin de grado es aprovechar este momento para aprender nuevos métodos sobre la resolución de conflictos porque me he encontrado en muchas situaciones conflictivas y no he sabido trabajarlo para llegar a una solución, por esta razón me parecería muy interesante poder tratar esta temática y mejorar como maestra.

Desde mi punto de vista pienso que este asunto se ha ido trabajado en educación, pero considero que el sistema no es el adecuado ya que existen muchas escuelas que tienen carencias y no trabajan los conflictos, no le dan la importancia que realmente tiene, porque muchos de los educadores creen que son cosas de niños y que es normal. Sí, es normal que haya conflictos pero siempre y cuando se trabajen y se aprendan cosas de este. De esta manera, como ya he dicho antes, quiero descubrir nuevas maneras de trabajar los conflictos y de manera más educativa y que cada día el conflicto enseñe al alumno una lección de vida, que aprenda a ser persona, una persona tolerante, empática, solidaria. De este modo podremos trabajar para un futuro y un mundo mejor.

Después de explicar la elección y las razones de mi trabajo, comento el planteamiento de lo que será el trabajo, ya que está pensado realizar una unidad didáctica que tratará en una preparación para que los alumnos y alumnas empiecen a tratar la resolución de conflictos desde muy pequeños a través de actividades que tratan las emociones hasta realizar pequeñas asambleas donde cada niño y niña sea libre de opinar lo que piensa sin que se sienta cohibido por los demás.

El trabajo fin de grado está compuesto por ocho partes: En primer lugar están los objetivos generales y específicos destacando la finalidad principal del trabajo, a continuación se sitúa el marco teórico donde están definidos todos los conceptos relevantes a partir de una revisión bibliográfica y del análisis del marco normativo. Después de este apartado, se incluye la unidad didáctica con su estructura (presentación, objetivos didácticos, competencias, contenidos, actividades, metodología, recursos materiales y sistema de evaluación). Finalmente en las dos últimas partes se encontrarán las conclusiones y las consideraciones finales acompañado de la bibliografía y el anexo.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una Unidad Didáctica que se ajuste a las necesidades de los niños de 3 y 4 años de la escuela Poblenu, para trabajar la resolución de conflictos de una manera educativa.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Profundizar en los marcos teóricos relacionados con la resolución de conflictos y definir algunos conceptos clave, tales como el conflicto, la resolución de conflictos, la mediación y las emociones.

Conocer y analizar el contexto del aula para adaptar la Unidad Didáctica a las características del grupo clase.

Plantear unos objetivos y unos contenidos para trabajar la resolución de conflictos en el aula de Educación Infantil.

Diseñar una Unidad Didáctica para la resolución pacífica de conflictos en un grupo de alumnos de tres a cuatro años.

Plantear unos criterios de evaluación a partir de los objetivos didácticos propuestos.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. EL CONFLICTO

Durante la etapa escolar y a lo largo de la vida, las personas se encuentran constantemente en conflictos, ya sea entre iguales, con los adultos o incluso con ellas mismas. Pero ¿qué se entiende por conflicto? Si se busca esta palabra en el diccionario de la Real Academia Española se observan muchos significados. Por ejemplo, en la primera definición dice ser un *combate, lucha, pelea*, pero la definición que más se aproxima a los conflictos que suelen haber en el aula, explica que es un *problema, cuestión, materia de discusión*, aunque no hay una definición exacta que explique realmente que es un conflicto escolar. Por este motivo, se ha hecho una revisión bibliográfica más extensa para averiguar a qué se refieren los diversos autores cuando se habla de los conflictos en la educación escolar.

Respecto al concepto de conflicto son muchos los autores que tratan el asunto y coinciden en que el conflicto es algo inherente, es decir, que forma parte de la naturaleza de la persona. Un ejemplo de definición es el de las autoras D'angelo y Medina (2009) quienes, en el libro *Valores, cultura y sociedad*, declaran que “el conflicto es algo inherente a las interacciones y a los papeles diversos que en ellas desempeñamos” (p. 38). Otra definición que explica el significado y al mismo tiempo explica por qué ocurren es la ofrecida por Cortina (1997, citado en Hernández Prados, 2004) quien propone que “los conflictos son una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas”. Para acabar esta definición inicial del concepto, Ripoll (2004) se refiere a la importancia que tienen las emociones cuando los individuos se encuentran enfrentados y declara que “los conflictos son situaciones en las que sus protagonistas tienen intereses, necesidades, deseo o valores incompatibles o son percibidos así y, por lo tanto, en las que las emociones y los sentimientos juegan un papel muy importante” (p. 4).

3.1.1. ¿Por qué se entiende el conflicto como algo negativo?

Cuando se habla de conflictos las personas del mundo occidental, en general, tienden a expresar una idea negativa. Tal y como explica Cascón (2001) en su artículo *Educar en y para el conflicto*, los individuos tienen una perspectiva negativa del conflicto porque es lo que han vivido y presenciado ahora a lo largo de su vida, ya que históricamente no se ha trabajado el conflicto como tal, sino que se han intentado resolver con los pocos recursos que se tenían. En este sentido, no es hasta los años 70 cuando se empiezan a implementar programas de mediación escolar en Estados Unidos. Como se puede observar, es un concepto relativamente nuevo y tal como dice el autor las personas no han sido educadas en este asunto y por eso la gente sigue pensando que el conflicto

resulta perjudicial para las personas, ya que no se trabaja para poder conseguir un aprendizaje positivo de las situaciones conflictivas. Por este motivo Cáscon (2001) menciona en este mismo artículo tres maneras de entender el conflicto como algo positivo, ya que como se ha comentado en el punto anterior el conflicto es inherente al ser humano, y no se puede evitar. En concreto, Cascón (2001) propone las siguientes estrategias:

- Consideramos la diversidad y la diferencia como un valor. Vivimos en un solo mundo, plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva el contraste y por tanto las divergencias, disputas y conflictos.
- Consideramos que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas y /o aquellas personas que las mantienen, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores. Es decir, consideramos el conflicto como la principal palanca de transformación social, algo que como educadores y educadoras por la paz debe ser, precisamente, uno de nuestros objetivos básicos.
- Consideramos el conflicto como una oportunidad de aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos/as podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro (p. 7)

Con estos tres párrafos Cascón (2001) expresa la idea de que es muy importante trabajar el conflicto en el contexto escolar, ya que favorece el desarrollo de muchos aspectos tanto externos e internos del ser humano. Como la autora Trinidad Cascudo (2003) indica en su libro *Introducción a la mediación y a la resolución de conflictos*, “todo conflicto es una oportunidad. Son las oportunidades de desarrollar la autodeterminación, la independencia, y la confianza en uno mismo. Pero también supone una oportunidad de reconocer los otros y de crecer uno mismo” (p. 14). Asimismo, el conflicto permite trabajar las relaciones intrapersonales, promover la buena convivencia, aprender a comunicarse y buscar soluciones útiles para resolverlo, entre otros aspectos. Como la autora destaca que el maestro y la maestra han de tener en cuenta estos motivos, ya que son una oportunidad de aprendizaje para los niños y niñas que están en la escuela, porque cuando estos se introduzcan dentro de la sociedad serán personas capaces de solucionar los conflictos sin violencia.

3.1.2. Tipos de conflictos

En la teoría del conflicto cuando se trata categorizar los conflictos, estos se dividen en dos tipos. En primer lugar está el conflicto destructivo que, como anteriormente se ha dicho, es el que la gente tiene en mente cuando se habla de una disputa o un afrontamiento entre personas, y que está fuertemente relacionado con la violencia. Según las autoras García Rodríguez y Barrio Ordoñez (2015) “el conflicto destructivo afecta y erosiona la moral, la percepción personal, reduce la cooperación al dividir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conduce a comportamientos

irresponsables e incluso dañinos” (p. 250). En segundo lugar está el conflicto constructivo el que a través de la disputa se enseña una manera de dialogar, de entenderse con los demás e intentar buscar diversas soluciones entre todos sin violencia alguna. Como dicen García Rodríguez y Barrio Ordoñez (2015):

el conflicto que favorece la clarificación y resolución de problemas; entre cuyas características se encuentran hacer partícipes a los implicados en la resolución de los mismos, posibilitar la comunicación, ayudar a liberar emociones, estrés y ansiedad, fomentar la cooperación entre las personas al conocerse mejor o ayudar a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas. Este tipo señala la dirección que conviene adoptar para afrontar los conflictos en la infancia (p. 250).

En resumen, el conflicto puede llegar a ser un problema, cuando no se respeta a las personas, no hay dialogo incluso cuando tienen lugar enfrentamientos violentos que pueden herir de manera psíquica, o física a otra personas. De este modo, no se puede sacar nada positivo, ya que es cuando una de las partes sale ganando y la otra perdiendo. En cambio, cuando se trata el conflicto desde un perspectiva positiva, trabajándola a través de personas que saben cómo guiar el problema de una manera educativa y que los protagonistas sean capaces de saber cómo actuar ante un conflicto, entonces éste se verá como un nuevo recurso educativo, que supone un elemento central dentro de las estrategias educativas para la resolución del conflicto.

3.1.3. Las dimensiones del conflicto

En relación con las dimensiones del conflicto de un niño en la etapa infantil se pueden encontrar con dos tipos: la dimensión interna conocida también como intrasubjetiva y la dimensión externa llamada interpersonal. Flores (2005) explica que la intrasubjetiva está relacionada con las situaciones en las que el niño está creando sus propios esquemas sensoriomotores y el maestro plantea diversos problemas con dificultad para que el niño tenga un conflicto cognitivo, es decir, cuando se enfrentan las estructuras de conocimiento del niño con los nuevos conocimientos que debe ir incorporando para desarrollar bien su inteligencia y pensamiento. En cambio, la dimensión interpersonal es cuando sucede una situación entre dos o más personas a causa de tener objetivos o pensamientos contradictorios.

Dicho de otra manera, se entiende la dimensión interna como el conflicto que tiene el propio niño a la hora de construir su propio pensamiento, ya que cada vez se le van añadiendo conceptos más complejos a sus esquemas de conocimientos y el mismo debe de ir afrontándolos para superar estas dificultades. Explicado de un modo más sencillo, la dimensión intrasubjetiva se refiere al conflicto que tiene el niño consigo mismo. Por otro lado, la dimensión externa es el conflicto que se tiene con las personas que te rodean. Tanto una dimensión como la otra es importante trabajarlas y no negar su existencia, ya que el conflicto es algo inevitable, es algo natural y que siempre va existir. Por eso

resulta una adecuada estrategia aceptarlo, adoptar una posición realista y construir a partir del conflicto nuevos aprendizajes hacia la convivencia pacífica y la educación para la paz.

3.1.4. Las causas del conflicto

En los siguientes párrafos se expondrán las diversas causas de los conflictos. Para ello, se hará referencia a las explicaciones aportadas por distintos autores. En primer lugar, según Girard y Koch (1997) y Ormachea (1998) las causas de los conflictos son:

- Los valores y las creencias: Cada persona crece en distintos entornos y con distintos principios e ideales. Cuando las personas discrepan porque no coinciden en estos principios y no hay respeto, se produce el conflicto.

- La percepción de los hechos: Cuando se origina un conflicto cada uno de los protagonistas lo vive de una manera diferente. Cada uno de los individuos tiene su punto de vista sobre el suceso y se interpreta según la percepción que se haya tenido. Asimismo la información de los hechos suele ser escasa o errónea.

- Las necesidades e intereses: Cuando las personas quieren realizar algo por necesidad e interés y alguien del entorno intenta impedir o dificultar esa idea, surge un conflicto ya que las personas involucradas no se ponen de acuerdo para seguir adelante con la necesidad.

- Las relaciones interpersonales: A la hora de relacionarse cuando hay un conflicto la comunicación suele ser mala, escasa e incluso nula y pueden afectar a las percepciones y emociones de cada uno de los individuos. Estos aspectos hacen que las personas implicadas puedan enfrentarse y verse como enemigos.

- La estructura y sistema organizacional: En la estructura y el sistema a veces se promueve la desigualdad de poder, de exclusión, de inequidad o procesos inadecuados a la hora de tomar decisiones.

- Los recursos escasos: Cuando la comunidad educativa recibe pocos recursos tanto tangibles como no tangibles, los educadores deben de tomar la decisión de distribuir este material, que en algunas ocasiones puede provocar diversos conflictos.

En segundo lugar, y de manera complementaria a la anterior categorización, Kreidler (2011) explica que los conflictos se pueden generar por: (en el anexo 1 se puede leer cada una de ellas de forma más detallada)

- Una atmósfera competitiva
- Un ambiente intolerante

- Comunicación precaria
- La expresión inadecuada de los sentimientos
- La carencia de habilidades para la resolución de conflictos
- Abuso de poder de parte del maestro

En relación con las primeras causas, éstas se pueden dar en cualquier contexto social y las segundas corresponden más a causas que se pueden producir dentro de un aula. Sin embargo, algunas coinciden ya que pueden ocurrir tanto dentro como fuera de clase, como por ejemplo, la falta de comunicación. En este sentido, los autores están de acuerdo que tener una comunicación escasa en una relación puede originar constantemente conflictos, por eso a la hora de resolverlos hay que destacar la importancia que tiene saber escuchar y establecer un diálogo entre los implicados. Asimismo, los compañeros pueden ayudar a solucionar los problemas, expresando sus experiencias y opiniones. Los diferentes autores también coinciden en que el abuso de poder hace que alguien se crea más que los de su entorno y se aproveche de su posición, lo cual es peligroso ya que se puede dañar a las personas de su alrededor. En este caso es importante tener en cuenta la igualdad y el respeto, que debe existir dentro de una comunidad educativa, ya que todos tiene voz y voto. No obstante, cada una de las causas lleva al mismo lugar, es decir, hacia un conflicto en el cual se hiere física o psíquicamente a una persona. Como se ha dicho anteriormente, el conflicto es un elemento inevitable de la vida y una adecuada manera de afrontarlo es ser capaz de solucionarlo mediante recursos que se hayan transmitido a los alumnos desde pequeños para que en el futuro cuenten con las herramientas necesarias para gestionar las situaciones conflictivas.

3.1.5. Actitudes ante el conflicto

Acerca de los comportamientos que las personas muestran frente a un conflicto, los autores Thomas y Killman (1977, citado en el artículo *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*, 2014) exponen que hay 5 estilos:

Competitivo: La persona muestra un comportamiento autoritario y egoísta, ya que solo se preocupa por sus necesidades sin tener en cuenta a los demás. Asimismo, le interesa llegar a su meta a costa de las personas de su alrededor.

Complaciente: Es el contrario al estilo competitivo. La persona tiene un carácter sumiso, porque deja de lado sus intereses para interponer y satisfacer los intereses de los demás. El individuo que se muestra así suele ser generoso, pero en ocasiones realiza cosas por obligación y no por gusto.

Evasivo: El individuo evita el conflicto, por algún motivo no es capaz de enfrentarse al problema, no lucha por sus metas ni por las de los demás. Con este tipo de personas es difícil trabajar la solución del problema, ya que se muestran indiferentes.

Comprometedor: Esta persona está entre el estilo competitivo y complaciente, aunque tiende a ser más cooperativo que autoritario. Lo que intenta es no salir perdiendo pero tampoco ganando, suele acordar con la otra persona y hacen intercambios de intereses.

Colaborativo: Esta persona lucha por los intereses y necesidades individuales, además de ayudar y motivar a las personas que tiene a su alrededor sin nada a cambio. Asimismo protege y cuida la relación, lo que ayuda a que este trato tenga gran confianza, lo cual es muy importante para mantener relaciones interpersonales.

Considerando estas cinco actitudes es importante que los maestros enseñen a los alumnos a mostrar una actitud colaborativa. De esta manera ellos estarán preparados a mantener un diálogo con sus iguales o con cualquiera con el que tenga un problema. Además, esta actitud les ayudará a colaborar entre ellos y trabajar en equipo, ser creativos (porque han de pensar en diversas soluciones para poder resolver el conflicto) y por último aceptar y ofrecer ayuda a los demás.. Tal y como expresan las autoras D'Àngelo y Medina (2009):

El modelo que reflejan las reformas educativas de los últimos años señala, de una u otra manera, los valores y las actitudes (cooperación, integración, solidaridad, etc.) como contenidos relevantes dentro de su estructura y, para ello, cuenta con un soporte normativo, organizativo y curricular que facilita el desarrollo de capacidades que permiten llegar a estos aprendizajes culturales. [...] Sin embargo, de forma contradictoria, la sociedad marca una tendencia al individualismo, a la competición, a la exclusión, a la imposibilidad de concretar proyectos autónoma (p. 21)

Por esta razón en el siguiente apartado se expondrán los diferentes recursos conocidos para resolver los conflictos y cuál de ellos es el más eficaz para resolver conflictos en el aula de educación infantil.

3.2. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.2.1 Sistemas de resolución

En cuanto a la metodología o estrategias para resolver un conflicto se pueden distinguir cinco tipos: juicio, arbitraje, conciliación, mediación y negociación. Como señala Trinidad Cascudo (2003) se pueden dividir en dos grupos, métodos adversariales (juicio y arbitraje) y métodos no adversariales (conciliación, mediación y negociación). Por un lado, los métodos adversariales se reconocen porque ambas partes protagonistas del conflicto se muestran enfrentadas, en estos casos siempre gana uno mientras que el otro implicado sale perdiendo, el proceso conflictivo se soluciona

dependiendo de una ley y no se tienen en cuenta los casos personales. Por último, en estos métodos quien decide la resolución del conflicto es una tercera persona y no las partes involucradas. Por otro lado, los métodos no adversariales se caracterizan porque ambas partes trabajan de una manera conjunta y colaboradora para poder resolver el conflicto, ambas personas salen ganando cuando este se resuelve y además cada uno de los involucrados son los protagonistas de lo que está pasando, presentando sus intereses y necesidades. Para acabar, en estas estrategias la solución la deciden y la proponen las personas implicadas.

Munné y Villanueva (2004) describen los métodos de la siguiente manera:

Juicio: Es el método más tradicional y el que menos ha evolucionado. Se caracteriza por la no voluntariedad por las partes involucradas, es decir, que es un proceso impuesto por la justicia. A la hora de solucionar el problema existe una tercera persona, el juez, que toma la decisión a partir de un proceso formal y estructurado, ya que está establecido por unas leyes o normas. Los implicados pueden presentar pruebas y argumentos pero es el juez quien tiene la última palabra.

Arbitraje: En este método también hay una persona externa, pero esta vez son los implicados quienes piden una persona neutra, imparcial y conocedora del conflicto que les ayude a resolverlo. A diferencia del anterior método, en éste el árbitro no tiene ningún poder ni obligación.

Conciliación: Se da en un litigio, cuando se necesita la intervención de otra persona llamado conciliador. El objetivo de éste es buscar o proponer soluciones teniendo en cuenta ambas partes, hasta que ellas mismas puedan llegar a un acuerdo de manera amistosa.

Negociación: Es la única que no tienen intermediarios, existe una confrontación directa con los implicados del conflicto, aunque si quieren pueden ser apoyados por personas especializadas para realizar el acuerdo. El método resuelve el conflicto a través de un compromiso o un conceso mutuo, ya que ambos deben dialogar hasta encontrar un acuerdo propio.

Mediación: En este método la persona externa es el mediador, su trabajo consiste en ayudar a las dos partes del conflicto, acercándose e intentando de nuevo que fluya una comunicación entre los implicados. El mediador no tiene poder encima de nadie sino que se dispone a intervenir en el proceso de resolución favoreciendo el diálogo, la cooperación y la creatividad para que los involucrados busquen la solución. El mediador debe ser neutral no puede decantarse por ninguno de los implicados, no puede opinar, ni decidir, ni siquiera aconsejar a las partes

Este último recurso es el que más se utiliza en el ámbito escolar, porque ayuda a los alumnos a trabajar para y hacia la convivencia pacífica y, por ello, será el método que se explicará con mayor detalle a continuación.

3.3. LA MEDIACIÓN ESCOLAR

3.3.1 Origen y definición

La mediación surge a partir de los años 70 en Estados Unidos a consecuencia de una oleada de violencia en el entorno social, donde educadores y docentes deciden poner solución a esta situación. A partir de ahí, este tema se incluye en el currículum de los centros educativos como ADR (Alternative Dispute Resolution), es decir, una manera de solucionar los conflictos de modo no violento y a través del dialogo entre las personas implicadas. Pero no es hasta los años 90 cuando llega a España, en concreto en 1994 en el País Vasco, en el Centro de investigación Gernika Gogoratuz al proponer un programa para la resolución de conflictos a través de la mediación. El resultado parece ser positivo pero la falta de confianza del profesorado y la institución hacen que la expansión a otras comunidades autónomas se ralentice. Dos años más tarde, en Catalunya se imparte la mediación en diversos institutos con maestros formados y desde el año 2009 se considera obligatoria la introducción a la mediación. Asimismo uno año después se une a la alternativa la comunidad de Madrid donde se crea material para tratar la mediación en centros educativos abriendo las puertas a la comunidad educativa y a otras comunidades autónomas.

Panchón (2004) define la mediación como:

Sistema alternativo para la resolución de conflictos. Una tercera persona imparcial ayuda a las personas involucradas en el conflicto a llegar a un acuerdo consensuado y satisfactorio para las partes, a partir de la creación de un clima de colaboración y de dialogo (p. 138)

Asimismo la misma autora especifica que “la mediación es aprender a analizar los conflictos, descubrir la perspectiva positiva, buscar soluciones no violentas para intentar resolverlos, intentar encontrar soluciones satisfactorias para todos” (Pachón, 2004, p.138). Sin embargo, no es imprescindible que sea un mediador profesional, si se enseña a los alumnos a mediar ante los conflictos, ellos mismos cuando crezcan serán capaces de ayudar a sus iguales a enfrentar las situaciones conflictivas. Como los Mediadores en Ciernes (2007) describen “la mediación es una forma específica de negociación en la que los niños o los jóvenes en conflictos son acompañados por compañeros en su tentativa de diálogo” (p.151). En estas definiciones hay que destacar un elemento muy importante que se tratará en el siguiente epígrafe, que está relacionado con la necesidad de buscar la solución a través del dialogo y no mediante la violencia.

3.3.2. Objetivos y características de la mediación escolar

Pachón (2004) asegura que cuando se aplica la mediación en la escuela se consiguen diversas finalidades para mejorar el clima del aula, lo cual garantiza los derechos de todos hacia una convivencia pacífica. Los objetivos son:

- Conocer los diferentes puntos de vista y visiones diferentes de las personas con las que se convive para desarrollar el propio conocimiento.
- Educar para la paz, lo que ayuda a promover la justicia social.
- Mejorar las relaciones interpersonales y sociales.
- Ayudar a disminuir las discriminaciones, los errores, estereotipos, prejuicios, malentendidos e interpretaciones equivocadas tanto a nivel individual como grupal.
- Favorecer la conducta, el carácter, los valores, el razonamiento y las emociones de las personas que trabajan la mediación.
- Promover la honradez, la generosidad, la solidaridad, la responsabilidad, el esfuerzo, hacer las cosas bien hechas, disfrutar de la tarea, la negociación, comportamientos de ayuda, justicia social y la empatía.

Para que este método funcione necesita tener unas características que son esenciales como la libre voluntad de participar o escoger sí se quiere solucionar de esta manera. La confianza es un elemento esencial, porque es importante expresar lo que se siente en el momento en que ha habido un conflicto y poderlo explicar delante de las personas que ayudan a resolverlo. Asimismo, el dialogo y el tiempo tienen un papel fundamental para arreglar el problema, de la misma manera que las personas deben mostrarse empáticos y cooperativos para mejorar la calidad de la mediación. Cada una de estas características es importante para que se lleve a cabo el proceso de mediación y llegar a su principal objetivo: la resolución del conflicto y que ambas partes formen parte de la solución. Por este motivo se explicará de manera detallada cada punto en el anexo 2 (Mediadores de Cierne, 2007).

3.3.3. El proceso de la mediación

Diversos autores que trabajan la mediación escolar ofrecen distintas maneras de tratar este proceso, debido a que es muy importante guiar el conflicto y orientar a las personas que lo necesitan. Como se ha ido explicando, hay que aprovechar las oportunidades que se van dando en el ámbito educativo para trabajar el conflicto de un modo positivo que ayude al aprendizaje y desarrollo de los alumnos para que en un futuro este aprendizaje se transforme en una habilidad para resolver los problemas por sí mismos sin tener que utilizar ningún tipo de violencia sino haciendo uso del razonamiento, la palabra y la creatividad.

Según Boqué et al. (2005) describe que para resolver un conflicto es necesario seguir los siguientes seis pasos:

En primer lugar, está el *preludio* cuando el mediador aprovechará que los nervios y las emociones están a flor de piel para explicar en qué consiste la mediación, el papel del mediador y qué puede aportar este proceso - dialogo y toma de decisiones propias -. Es una oportunidad para resolver el conflicto de una manera constructiva, creativa y cooperativa con total confidencialidad y voluntariedad. Este paso es importante para que los implicados ganen confianza con el proceso y con su mediador, además de calmarse después de todo el problema que se haya tenido anteriormente, en cambio, al mediador le sirve para valorar la situación.

En segundo lugar, la *bienvenida*, es un momento en el que, tal como su nombre indica, el mediador da la bienvenida y las gracias a los involucrados por haber decidido elegir esta manera para resolver su conflicto. De este modo, así les hace sentir acogidos en un clima de confianza donde no van a ser juzgados por nadie y serán libres de expresar lo que sienten. Asimismo en este momento el mediador expondrá las normas para poder seguir el procedimiento con eficacia. Las normas son hablar por turnos, escuchar sin interrumpir, expresar sin faltar el respeto y cooperar en la búsqueda de soluciones. El mediador preguntará a los protagonistas si aceptan las normas y, si es así, pueden seguir con el proceso.

En tercer lugar, *escuchar y hablar* es el momento en que los implicados se abren para explicar los hechos, cómo se sienten y cómo les afecta. El mediador debe reformular todo aquello que han dicho para que ellos mismos escuchen de nuevo y sean conscientes de sus palabras, además de hacer preguntas abiertas y dando pie al dialogo mostrando un comportamiento totalmente neutro. El lenguaje no verbal ayuda al mediador a averiguar si los protagonistas están implicados para solucionar el problema.

En cuarto lugar, *integrar* partes una frase del proceso en la que el mediador expone todo aquello que han explicado ambos implicados teniendo en cuenta los distintos puntos de vista y sentimientos. Además hay que determinar las necesidades, ponerse en el lugar del otro y mirar qué se puede modificar. En este momento se prepara el espacio para la cooperación.

En quinto lugar, *construir* es una parte en que parece que sólo hay una única o ninguna salida y a los involucrados les preocupa. Pero, también, es cuando empiezan a proponer las ideas para solucionar el conflicto. Siempre es preferible que haya muchas, para después poder escoger la solución más idónea y eficaz para ambas partes, evidentemente siendo ésta escogida por los protagonistas. Ahora el mediador ha de cuidar que las propuestas sean realizables, equitativas y supongan sean una mejora comparando el estado inicial del proceso de mediación.

Por último, *pactos y conclusiones* es la última fase del proceso de mediación, en la que se decide describir los compromisos que van o no hacer los implicados que han sufrido el conflicto. Hay ocasiones en que las personas no se comprometen a hacer un cambio, pero sí que les ha servido para tener un acercamiento para hablar entre ellos, se les ha dado la oportunidad para solucionarlo y este es un primer paso relevante. Es un momento de reflexión y el mediador les pregunta a los

involucrados qué les ha aportado la mediación, si han aprendido algo, si la manera de afrontar el conflicto ha cambiado y, por supuesto, cómo se sienten en estos momentos con ellos mismos, con los demás y con el entorno. Para acabar el proceso se puede establecer un apretón de manos u otro ritual y los protagonistas pueden decidir si quieren compartir con los demás lo que ha pasado o no. En el siguiente próximo se expone uno de los métodos para trabajar la mediación escolar.

3.3.4. Las asambleas

Un buen lugar para solucionar los problemas a partir de la mediación es la asamblea de aula. Cuando surge un conflicto, la maestra debe preguntar a los protagonistas si quieren hablarlo en asamblea con toda la clase. Es una propuesta positiva porque los alumnos que están como espectadores pueden ayudar a sus compañeros, pero sin posicionarse a favor de nadie. Como explican d'Angelo y medina (2009):

La asamblea de aula, entendida como un momento de intercambio y comunicación verdadera, donde tienen cabida la expresión de ideas, hipótesis, vivencias, sentimientos etc., es una actividad central en el quehacer diario de nuestras aulas de educación infantil. Lugar para dialogar, plantear conflictos, llegar a acuerdos o verbalizar desacuerdos, reflexionar juntos sobre lo que nos pasa, intercambiar sentimientos personales, noticias e informaciones de todo tipo, etcétera. Ámbito idóneo para que los niños sientan que están participando de una verdadera comunicación activa y no de un interrogatorio coordinado por el adulto (p.33)

A través de la asamblea los niños tienen el papel protagonista, ellos son libres para expresar y explicar aquello que sienten y hablar del conflicto con todas las personas implicadas, mientras que aquellos que estén como espectadores pueden ayudar a los demás o participar como oyentes.

Los alumnos tienen que colocarse en corrillo, ya que esta manera ayuda a escuchar mejor a cada uno y poder verse las caras y saber con quién se está hablando. Asimismo la maestra se puede añadir siendo una más en el corro, estando atenta a lo que dicen, ya que poco a poco irá guiando y apoyando a que los niños hablen, evitando el interrogatorio y el juicio injusto, con el fin de resolver conjuntamente el problema. No obstante, no hay que ignorar este recurso tienen varias dificultades. Para realizar una asamblea se necesita tiempo, los niños y niñas quieren hacer sus intervenciones y además en el proceso de mediación hay que respetar el tiempo que se necesite para poder solucionar el conflicto. Además existe una gran atadura con la programación y el deber que tienen muchas maestras de acabar los libros de texto. Como docente también es difícil llevar a cabo la observación de todos los alumnos, valorar los progresos que hace cada uno de los niños y en este caso sería importante una libreta con diferentes ítems para sistematizar la observación. Pero la mediación a través de la asamblea es posible, ya que si se va trabajando durante todo el curso los niños y niñas entienden qué tienen que hacer y para qué sirve. Incluso a final de curso se puede hacer una reflexión sobre la evolución que ha hecho cada alumno, si son capaces de solucionar los problemas a través de la asamblea o si respetan las normas. Esta actividad para la maestra al principio es difícil de organizar pero a poco a poco los alumnos consiguen ser más autónomos, más

responsables y pueden desarrollar diversos aprendizajes. Como se podrá ver en el siguiente apartado, la mediación es una adecuada forma de intervenir para poder solucionar un conflicto y aprender de ello.

3.3.5. Las ventajas de la mediación

En relación con la mediación, se sabe que esta estrategia no hará desaparecer los conflictos para siempre pero como aspecto positivo se puede decir que constituye una buena oportunidad para que dos o más personas en conflicto tengan un momento, tengan contacto, y puedan comunicarse para poder resolver el conflicto. Además de eso existen varias investigaciones que afirman que la mediación es una de mejores ADR (Alternative Dispute Resolution) porque, como se ha explicado anteriormente, da pie a que cada uno de los protagonistas sea libre de expresar todo aquello que quiera, sea de manera privada o pública (un ejemplo de esto último sería la asamblea de aula).

Tal y como concluyen García Rodríguez y Barrio Ordoñez (2015) a partir de los resultados de una etnografía educativa en un aula de educación infantil, usar la mediación como recurso para resolver un conflicto:

Muestra la eficacia de aprendizajes donde se valora la importancia del protagonismo y la participación del alumnado en la resolución de los conflictos del grupo – clase infantil, la puesta en práctica de la asamblea para plantear estrategias de fomento de la reflexión guiada, el diálogo y el intercambio de ideas potenciando así el desarrollo de habilidades sociales, autoconcepto, empatía, comunicación asertiva, inteligencia emocional y creatividad, como base del proceso de enseñanza – aprendizaje (p. 266)

Estas palabras son muy significativas porque indican que el sistema de mediación sí funciona y es posible llevarlo a cabo en el ámbito educativo. Como se comenta en el anterior párrafo, a través de la mediación además de poder solucionar conflictos, también se pueden trabajar otros conceptos importantes para la vida del infante, que le ayudarán a evolucionar como persona. De este modo, cada uno de los alumnos tiene un papel importante dentro de la clase, se puede defender y tiene total libertad de expresión, y está en un lugar donde no se siente cohibido ni presionado por nadie. Además la mediación crea un clima de confianza y las emociones florecen y ocupan un papel muy importante. La mediación es un proceso para reflexionar, compartir y desarrollar tanto conocimiento conceptual, como procedimental y actitudinal por lo cual resulta especialmente adecuado incorporarla en las escuelas.

Boqué et al. (2005) explican que gracias a la mediación, los conflictos con violencia disminuyen, y además favorece que los alumnos colaboren a la hora de buscar soluciones de los conflictos. Asimismo, los alumnos aprenden a ser más solidarios y empáticos entre ellos y eso hace que desarrollen habilidades sociales, habilidades comunicativas y espíritu de cooperación haciendo que el clima escolar mejore.

3.3.6. El Rol del docente mediador

Con respecto al rol de mediador, este debe ser una persona que muestre un carácter flexible y abierto, que sepa escuchar y dirigir el conflicto a buen puerto o, al menos, que ayude a que las personas en conflicto se puedan comunicar en un espacio de confianza. También debe mostrarse ante los demás tranquilo y neutro, ya que él solo escucha las palabras de los que han tenido el problema, y no toma ninguna decisión.

Como Boqué et al. (2005) afirman “el mediador [...] escucha activamente, formula preguntas abiertas, muestra empatía y nunca emite un juicio, ni siquiera manifiesta una opinión” (p. 19)

Otras palabras para explicar las características de un buen docente mediador lo explican las autoras D’Angelo y Medina (2009):

la presencia de un adulto coordinando a un grupo de niños con la capacidad para ayudar a cada uno a diferenciarse emocionalmente de los demás y a generar, en proceso, comportamientos individuales y grupales autónomos: facilita que todos usen la palabra, utiliza preguntas estratégicas para ayudar a la reflexión y a la toma de conciencia con respecto a la postura que cada uno tiene en esa dinámica de poder, aporta un gesto corporal de confianza para relajar tensiones y convocar al encuentro, ayuda a sentir los límites de cada uno, trabaja por la responsabilidad, prioriza la inversión de tiempos curriculares (p. 30)

Todas estas habilidades que se han destacado son las que necesita tener una maestra o educador para fomentar la capacidad de autonomía de cada niño y niña.

Asimismo, Flores (2005) describe en su obra que la actitud de la maestra es determinante para el proceso de enseñanza – aprendizaje del niño o niña, ya que les ayuda a mostrar grandes cambios en su desarrollo. Para ello, cuando hay un conflicto el docente ha de ofrecer al niño la posibilidad de tomar una decisión propia acerca de cómo arreglar el problema, haciéndole ver que tiene el derecho y la libertad de escoger si quedarse en el aula o salir de ella, si solucionarlo de manera individual o colectivamente, etc. Cuando los alumnos se enfadan con los compañeros hay que hablar con ellos, acercándose a la persona afectada, ayudarle a poner palabras a lo que le pasa, por ejemplo, decirle si está enfadado o siente rabia. Luego se le puede decir que los maestros entienden cómo se siente y que ellos también se pueden sentir así, de esa manera el dialogo puede aproximar al maestro y al alumno, ya que este último ve que no es el único, sino que a los “mayores” también les ocurre. Por eso los maestros deben demostrar una actitud sincera y genuina. Es importante tener en cuenta que en las asambleas o lugares de mediación el maestro mediador nunca está por encima de los alumnos, sino que están todos a la misma altura y nadie manda más que otro, sino que se respetan y se tienen en consideración el uno al otro.

Por último, según los autores de Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas (VV.AA., 2014) cualquier mediador ha de ser capaz de:

- Generar espacios de diálogo.
- Facilitar a comunicación entre los actores involucrados.

- Ayudar a las partes afectadas a que se comuniquen de manera eficaz y eficiente.
- Ayudar a los involucrados a identificar sus intereses y satisfacerlos.
- Generar clima de confianza entre las personas o grupos respecto al proceso.
- Motivar a ambas partes del conflicto para llegar a acuerdos (p. 64).

En el siguiente epígrafe se explicarán el papel de las emociones en los conflictos, ya que tienen gran relevancia porque en los conflictos se puede herir a las personas y es importante tenerlas en cuenta, saber cómo se sienten los alumnos cuando ocurre algún problema y que sean capaces de expresar sus estados emocionales.

Por último, los niños y niñas deben poder trabajar la expresión de las emociones y disponer de las herramientas necesarias para explicar a otras personas cómo se sienten, en un lugar de confianza donde se sientan a gusto. De la misma forma, resulta necesario que puedan comprender qué ocurre a las persona, ser empáticos, porque cuando se trabaja dentro del proceso de mediación no solo se resuelve el conflicto que hay entre los implicados, sino que también se trabajan las emociones de las personas como se ha dicho antes, con la ayuda del mediador.

3.4. MARCO NORMATIVO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las enseñanzas educativas en España están reguladas por la Ley Orgánica de Educación (LOE) 2/2006, del 3 de mayo, modificada más adelante por la Ley Orgánica 8/2013, del 9 de diciembre para la mejora de la calidad educativa (LOMCE). Además, en Cataluña también existe una ley llamada Llei d'Educació de Catalunya (LEC) aprobada por el Parlament de Catalunya en el año 2009, la cual desarrolla y concreta las competencias en la materia de educación.

Según la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación publicado por el BOE (Boletín Oficial del Estado), en el Capítulo V, La convivencia, que va desde el artículo 30 hasta el 38, declara que el aprendizaje para una convivencia pacífica debe formar parte del desarrollo y proceso educativo y eso debe formar parte del Proyecto Educativo de Centro. También se manifiesta que todos los niños y niñas tienen derecho a vivir en paz y tener una convivencia justa en el entorno escolar. La dirección y el claustro de maestros tienen el derecho de escoger la normativa escolar con apoyo de la comunidad educativa y establecer medidas para la convivencia, en concreto, la mediación para la resolución pacífica de los conflictos. En la ley se explica lo que es la mediación y se establece que debe ser el "Departament d'Ensenyament" quien debe establecer unas normas reguladoras sobre el proceso de mediación, definiendo las características y su aplicación.

Asimismo, en el caso de que la mediación no funcione habrá que consultar las Normas de Organización y Funcionamiento del Centro que indica qué medida sancionadora habrá que tomar teniendo en cuenta que no puede atentar contra la integridad física o dignidad personal, considerando el entorno que rodea al alumno e intentando ayudarlo con el fin de mejorar en el proceso educativo. Igualmente, todas las faltas graves están especificadas en la ley. En cuanto a la

protección contra el acoso escolar y las agresiones habrá que prevenirlas o hacerles frente dando la asistencia y la protección adecuada.

Por otro lado, el *Departament d'Ensenyament* ofrece una serie de instrucciones para realizar un Proyecto de Convivencia. Plantea unos recursos, estrategias y orientaciones para fomentar la convivencia y la gestión positiva de los conflictos para la comunidad educativa. En el contexto de este marco legislativo, y considerando los marcos teóricos descritos anteriormente, en este proyecto se trabajarán los valores, actitudes, y las competencias para la resolución de conflictos en un aula de 3 años, con el fin de crear un buen clima de trabajo y una convivencia segura y saludable.

4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CENTRO

4.1. SITUACIÓN GEOGRÁFICA

La escuela Poblenou es un centro urbano, que se encuentra en el municipio de Pineda de Mar, un pueblo de la costa que pertenece a la provincia de Barcelona, Catalunya. Este municipio tiene una superficie de 1.032 hectáreas y unos 26.000 habitantes, del cual un 15 % son inmigrantes provenientes principalmente del continente africano y americano.

El municipio se encuentra en el medio de la Costa del Maresme, entre la Cordillera Litoral i el mar. Pineda de Mar está a 55 kilómetros de Barcelona y a 45 de Gerona, situado en medio de una importante red de comunicaciones configurada por la carretera N-II, la autopista C-32 y el tren línea R1 (Maçanet-Massanes/Hospitalet de Llobregat).

4.2. BREVE HISTORIA DEL CENTRO

Se trata de una escuela pública que imparte todos los niveles obligatorios de infantil y primaria, es decir, de P-3 a sexto de primaria, es de una sola línea y el total de alumnos que hay en la escuela son 278.

El CEIP Poblenou es la escuela más nueva de este municipio. El primer año que abre sus puertas es en el 2008 con el objetivo de cubrir nuevas plazas, ya que los dos colegios que había en el barrio no podían acoger todas las plazas demandadas, a causa del aumento de infantes en los últimos años, sobre todo, entre los años 2004-2007. Esta escuela construida por módulos empezó con dos hasta el día de hoy que cuentan con cuatro más. Actualmente están a la espera de que en un futuro próximo les construyan un edificio.

4.3. REALIDAD SOCIO-CULTURAL Y ECONÓMICA DEL BARRIO

El Poblenou es un barrio alejado del centro del pueblo, mayoritariamente la población de este barrio está formado por familias y descendientes de personas emigradas de diferentes lugares de España como Andalucía o Extremadura, que vinieron en los años 60 – 70 a buscar una mejor calidad de vida. A partir de los años 90 el flujo de migración empezó a cambiar y las personas que emigraban hacia esta zona provenían de diferentes sitios del mundo, especialmente de Marruecos, Gambia, Senegal y más tarde de América del Sur.

Hasta hace poco un 13% de la población activa se dedicaba a la industria textil y empresas sumergidas que se relacionaban con el sector, pero con la crisis económica que ha sufrido el país muchas de las fábricas han tenido que cerrar y este suceso ha hecho que muchas personas pidieran la jubilación anticipada o perdieran su trabajo y tuvieran incluso que cambiar de sector. Hoy en día hay un 9% de personas activas que se dedican aun en este tipo de faena. Por otro lado, otro sector que se ha visto afectado en el barrio eran las personas que trabajaban para la construcción como constructores, carpinteros, pintores, etc. aunque hay un 14% de población activa. Otra gran parte de la población activa se dedica a sectores de servicios, transporte, hostelería, administración i a diferentes tipos de negocios.

Las rentas familiares del barrio se sitúan en un nivel medio y medio bajo. Hay un gran grupo de personas en el paro, sobre todo, en los meses de noviembre a mayo a causa de la finalización del turismo, ya que parte de la población se dedica a ello.

La lengua familiar es el castellano o lenguas extranjeras debido a que las personas que viven en este barrio provienen de fuera de Catalunya. Son pocas las familias que hablan como lengua materna el catalán, normalmente son las familias que ya vivían originariamente en el barrio.

El barrio dispone de varios servicios como la biblioteca, un centro de atención primaria, el mercado, una parroquia, Servicios Sociales y este año han inaugurado el Centro Cívico donde hacen actividades de todo tipo para el pueblo. Además, el barrio está en pleno crecimiento abriendo nuevas tiendas y agrupaciones como clubs o entidades vecinales.

4.4. INSTALACIONES Y RECURSOS

En referencia a las instalaciones de la escuela está formada por seis módulos, cada uno consta de dos aulas y unos lavabos, en total doce aulas. Aunque hay dos módulos que son diferentes, en el primero que nos encontramos cuando pasamos la entrada principal está la conserjería, una sala de material, el despacho de la directora, la sala de maestros, el aula de repaso e informática que están juntos pero separadas por una fina pared y por último unos lavabos. También donde se sitúan las aulas de primero y segundo de primaria hay una sala, llamada tutoría, ahí podemos encontrar todo

el material necesario para la escuela como por ejemplo folios, cartulinas, lápices, pinturas, entre otras cosas.

La escuela cuenta con dos patios. El patio de infantil donde solo pueden estar alumnos de P-3 hasta P-5 es un espacio más reducido y podemos encontrarnos con columpios, casitas, pequeñas bicicletas, un baúl con cubos y palas y un arenal. En cambio, al otro patio solo pueden ir los alumnos de primaria y en él hay porterías, canastas, bancos y una fuente. Este patio tiene como particularidad que hay una parte que hace pendiente y los niños pueden aprovechar para hacer volar su imaginación y jugar.

Para acabar este apartado, es relevante añadir que es un centro muy pequeño que no tiene una instalación específica para hacer educación física, así que tienen que ir a un polideportivo que se encuentra a cinco minutos de la escuela. Los alumnos de infantil utilizan un aula polivalente donde realizan las clases de psicomotricidad, pero es más pequeña y cuenta con menos material. Esta misma aula también la utilizan para música y cuando hacen grupos flexibles de inglés. En la escuela no hay comedor escolar, pero si se ofrece este servicio, ya que los niños pueden ir con los monitores al colegio de enfrente donde comparten comedor.

4.5. CARACTERÍSTICAS DE LOS ALUMNOS

En cuanto a los alumnos a los que va dedicada esta unidad didáctica son niños y niñas que comprenden la edad de 3 - 4 años. Están en el curso de P-3, son los más pequeños de la escuela y se encuentran en el segundo ciclo de educación infantil. Es un grupo de 24 alumnos compuesto por 11 niños y 13 niñas. Se trata de una clase con un nivel heterogéneo, ya que se puede observar diferencia de madurez en el desarrollo cognitivo. Además es un grupo muy movido, motivado y charlatán, pero en seguida mantienen la atención ante una explicación breve. Asimismo, son unos alumnos muy participativos y curiosos. Con respecto a la presencia de casos, aún no se ha detectado ningún alumno con NEE, ya que la escuela no suele derivar tan pronto a los alumnos con los especialistas, a no ser que sea un caso grave y necesite ayuda inmediata. Por el momento, la tutora ha visto que una de las niñas forzaba la vista para ver lo que enseñaba la maestra y avisó a su madre para que fuera al médico para ver si tenía algún problema de la vista, a partir de lo cual se han dado cuenta de que tiene ocho dioptrías. Asimismo, hay un niño que en casa y en la escuela está aprendiendo varios idiomas a la vez como el árabe, el berebere, y el catalán, entre otros y eso está dificultando su comunicación con los demás, ya que muchas veces no entiende lo que le decimos y eso le provoca que tenga un retraso con el lenguaje comparado con el resto de sus compañeros. Por último, se puede observar en general cómo los alumnos tienen distintos niveles cognitivos y madurativos, ya que los que han nacido a principios de año se les ve más espabilados, tienen un trazo más maduro y a la hora de comunicarse se expresan mejor que los que han nacido a finales de año, esto hace que el ritmo de trabajo sea diferente en cada caso.

5. UNIDAD DIDÁCTICA

UNIDAD DIDÁCTICA: La Resolución de conflictos

CICLO: Infantil

CURSO: P-3

TRIMESTRE: TERCERO

TEMPORALIZACIÓN: 8 Sesiones

PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Esta unidad didáctica va destinada a niños y niñas de 3 y 4 años (Segundo ciclo). Trata el conocimiento de los conflictos y su resolución mediante la mediación. A partir de esta unidad se trabajar el concepto de conflicto, el diálogo, las emociones, el razonamiento, la cooperación, la creatividad y la mediación. Para mejorar la comprensión y dar sentido a esta unidad didáctica es necesario haber trabajado antes las emociones y sentimientos, porque necesitan reconocer las emociones básicas. Esta unidad se puede empezar a trabajar a partir del tercer trimestre ya que los niños y niñas se van conociendo mejor a sí mismos y tienen más autonomía.

En esta unidad didáctica se trabajará, tal como indica el currículum del segundo ciclo de educación Infantil, a partir del área de Descubrimiento de uno mismo y de los demás y también Comunicación y lenguajes, ya que a través de ellas los alumnos explorarán, reconocerán y expresarán sus emociones. Además de conversar con sus iguales y, con la maestra, podrán aprender a escuchar, comprender, hablar y crear.

En lo se refiere al proyecto educativo del centro se realizará la programación en la materia de filosofía, ya que en la escuela hacen un proyecto llamado filosofía 3/18 donde fomentan el hecho de pensar y reflexionar, ya que tratamos que los alumnos aprendan a gestionar sus impulsos y emociones desde pequeños. Por este motivo, se trabajará a partir de la hipótesis, la exploración y la reflexión.

OBJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Comprender y entender el concepto de conflicto, mediación y todo lo relacionado.
- Promover la comunicación abierta y pacífica a partir de la conversación y la escucha activa.
- Aprender a expresarse lo que ocurre en asamblea u otra situación.
- Reconocer e identificar las emociones básicas propias y de las demás personas.
- Entender el concepto de empatía a través de los cuentos explicados en clase.
- Compartir las emociones y sensibilizarse con el grupo clase.
- Desarrollar habilidades de pensamiento reflexivo y crítico.
- Aplicar el proceso de mediación como medio para solucionar los conflictos.
- Interiorizar los valores como la solidaridad, tolerancia, el respeto para la comprensión de las personas.

COMPETENCIAS

- **Aprender a ser y actuar de forma cada vez más autónoma.**
 - Alcanzar progresivamente seguridad afectiva y emocional e irse formando una imagen positiva de sí mismo y de los demás.
- **Aprender a pensar y a comunicar**
 - Pensar, crear, elaborar explicaciones e iniciarse en las habilidades matemáticas básicas.
 - Progresar en la comunicación y expresión ajustadas a los diferentes contextos y situaciones de comunicación habitual por medio de los diversos lenguajes.
- **Aprender a descubrir y tener iniciativa**
 - Observar y explorar el entorno inmediato, natural y físico, con una actitud de curiosidad y respeto y participar, gradualmente, en actividades sociales y culturales.
 - Mostrar iniciativa para afrontar situaciones de la vida cotidiana, identificar los peligros y aprender a actuar en consecuencia.
- **Aprender a convivir y habitar el mundo**
 - Convivir en la diversidad, avanzando en la relación con los otros y en la resolución pacífica de los conflictos.
 - Comportarse de acuerdo con unas pautas de convivencia que lo lleven hacia una autonomía personal, hacia la colaboración con el grupo y hacia la integración social.

TEMPORALIZACIÓN

Abril 2016				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
4	5	6 1ª sesión	7	8
11	12	13 2ª sesión	14	15
18	19	20	21	22
25	26	27 3ª sesión	28	29
Mayo 2016				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
2	3	4 4ª sesión	5	6
9	10	11 5ª sesión	12	13
16	17	18 6ª sesión	19	20
23	24	25 7ª sesión	26	27 8ª sesión

Jornadas Culturales (no se hacen clases ordinarias).

Sesiones de la unidad didáctica.

CONTENIDOS

Lenguaje clave (contenidos específico de la unidad):

- Conflicto constructivo
- Relaciones interpersonales
- No a la violencia y enfrentamientos
- Emociones
- Mediación (Problema – Solución)
- Cooperación y creatividad
- Compromiso, confianza, empatía
- Comunicación (diálogo y escucha)
- Diversidad
- Yo y los demás

SECUENCIA DE ACTIVIDADES

1ª Sesión (actividades de iniciación) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: grupo - clase **Objetivo:** Reconocer y comprender el significado de conflicto y mediación.

Actividad 1: A partir del personaje el Gigante despistado, con el que han aprendido las partes del cuerpo y las emociones, los niños emprenderán una nueva aventura: la resolución de conflictos. El Gigante les traerá una carta con aires de África, dentro contiene un papel explicando la tradición de una tribu llamada “Sawabona shikoba” (Anexo 3), para escuchar bien el cuento los niños se colocarán en corro.

Actividad 2: Después el maestro planteará diversas preguntas para saber si les ha gustado la historia y qué conocen los alumnos sobre los conflictos. En este momento se recalcará que para hablar hay que hacer uso del turno de palabra levantando la mano.

Actividad 3: Coger un papel y dividirlo en dos: en un parte harán un dibujo de algún conflicto que hayan tenido y en la otra parte dibujar cómo lo solucionaron.

Evaluación inicial: Mediante un cuestionario oral la maestra preguntará:

¿De qué trata esta historia? ¿Qué os parece como tratan a las personas que se comporta de manera inadecuada con otros? ¿Vosotros que harías si se comportara de forma incorrecta? ¿Sabéis que es un conflicto? ¿Los conflictos son buenos o malos? ¿Creéis que se puede evitar? ¿Hay conflictos en la escuela? ¿Y fuera de ella? ¿Habéis tenido algún conflicto con alguien? ¿Cómo lo habéis solucionado? ¿Conocen la palabra mediación y asamblea? ¿Qué creéis que es?

De esta manera la maestra podrá evaluar los conocimientos previos de sus alumnos y sabrá por donde partir y si han comprendido bien la historia.

2ª Sesión (actividades de repaso y juegos) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: Medio grupo (3/4 de hora) **Objetivo:** Entender y reflexionar la importancia que tiene la comunicación y la escucha activa.

Actividad 1: Adivina quién soy es un juego donde los alumnos se colocarán en corro y la maestra cogerá a un alumno, le cerrará los ojos, si este le permite, y le pondrá un niño o niña delante de él. Este dirá: ¿Quién soy? Y el otro ha de adivinar de qué compañero se trata. Si no lo acierta, podrá cantar un canción, explicar qué cosas les gusta, es decir, dando pistas para acertar.

Actividad 2: El teléfono, los alumnos se colocarán en corro y se tendrán que pasar una palabra de oreja a oreja. El último en recibirlo dirá lo que ha entendido y quien ha escogido la palabra explicará si lo ha acertado o no.

Actividad 3: Reflexión sobre ¿qué ha pasado durante las actividades?

La primera actividad ayuda a conocernos mejor a través de la voz y por la forma del cuerpo, ya las personas cuando se conocen mejor son capaces de compartir y dialogar entre ellos. En la segunda actividad podemos ver que si no hay buena comunicación ocurren equivocaciones, malos entendidos y por eso es tan importante la comunicación.

Evaluación Continua: Para evaluar esta actividad se hará uso de un cuaderno de campo explicando qué ha pasado durante la sesión, si se han esforzado para que la actividad funcione, si se lo han pasado bien durante las actividades y por último comentar como ha ido la reflexión y apuntar comentarios destacables de los alumnos.

3ª Sesión (actividad de plástica) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: grupo – clase **Objetivo:** Identificar y expresar las emociones básicas propias y de las demás personas.

Actividad 1: El Gigante aparecerá de nuevo con el cuento de “Desavenencia” de Claude Boujon que trata de un conflicto entre dos conejos.

Actividad 2. Dar a cada alumno una ficha (Anexo 4) con una cara de niña o niño, con ojos de plástico, ceras y plastilina. Han de expresar una emoción que haya sentido cuando estaban escuchando la historia. Colocarán los ojos, dibujarán la nariz, moldearán la pasta para hacer la boca, plastilina para las cejas y pintar el pelo.

Evaluación Continua: En esta sesión se evaluará a partir de una lista de cotejo para observar y apuntar si se han cumplido los objetivos.

4ª Sesión (actividad de conversación) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: Medio grupo (3/4 de hora) **Objetivo:** Adquirir habilidades de razonamiento

Actividad 1: A través de imágenes sobre conflictos (anexo 5) (agresiones, peleas por un objeto, incumplimiento de normas o manipulaciones hacia una compañero/a y de una asamblea escolar), que les ha traído el Gigante, explicarán qué ven mediante las imágenes, si observan situaciones de conflictos en todas las cartulinas, qué creen que les ha podido pasar a los niños para estar así y cómo se podría solucionar.

Evaluación Continua: Al igual que la segunda sesión también se hará uso del cuaderno de campo a través de la observación, destacando las participaciones de alumnos y el razonamiento y reflexión de cada uno de ellos.

5ª Sesión (actividad de lectura y plástica) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: Grupo – clase **Objetivo:** Conocerse a uno mismo y ser capaz de utilizar técnicas para controlar la impulsividad.

Actividad 1: Leer el cuento de la tortuga (Anexo 6) y realizar los pasos que hace la tortuga para tranquilizarse. 1. Reconoce las emociones, 2. Piensa y para, 3. Métete en tu caparazón y respira, 4. Sal de tu caparazón y piensa una solución. Puede ir acompañado de un títere en forma de tortuga.

Actividad 2: Pintar el dibujo de la tortuga (Anexo 7) de la manera que más les guste. Pueden escoger la tortuga cuando está fuera o dentro del caparazón y explicar el porqué de la elección.

Evaluación Continua: Igual que en la sesión 3 se evaluará a partir de una lista de cotejo para observar y apuntar si se han cumplido los objetivos.

6ª Sesión (actividad de conversación) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: Grupo – clase **Objetivo:** Participar activamente y tener capacidad de decisión propia.

Actividad 1: El Gigante despistado pedirá a los alumnos que lleven un juguete de casa, porque él ha perdido todos sus juguetes. Una vez todos tengan su juguete, la maestra preguntará a los alumnos si quieren enseñar y explicar que es lo que han traído. Una vez explicado la maestra volverá a preguntar si quieren compartir su juguete con los compañeros y es cuando cada niño tendrá la capacidad propia de decidir si decir que sí o que no. Si dice que no se respetará su decisión y podrá guardarlo, si dice que sí cuando se acabe la actividad se dejará tiempo libre para jugar.

Evaluación Continua: En esta sesión se cambiará de instrumento y se utilizará una ficha de observación donde la maestra deberá fijarse en los ítems planteados.

7ª Sesión (actividad plástica) **temporalización:** 1 hora

Grupo: Grupo – clase **Objetivo:** Demostrar una actitud cooperativa para realizar un collar especial.

Actividad 1: Con arcilla crearán unas bolas para hacer un collar muy especial. Cada niño realizará una bola por cada niño que haya en clase y pondrá su inicial, después la pintará y si quieren pueden regalar una bola a cada uno o quedárselas todas para hacer el collar. Si cooperan entre ellos podrán conseguir un collar de muchos colores y con ayuda de los compañeros hemos conseguido tener una pieza de cada compañero.

Evaluación Continua: Se repetirá el instrumento de evaluación utilizando el cuaderno de campo para observar el comportamiento de los alumnos a la hora de compartir y regalar sus perlas, y analizar si se muestran egoístas, altruistas, que lo regalan pero no están del todo convencida.

8ª Sesión (actividad evaluativa) **temporalización:** 1 hora y media

Grupo: Grupo – clase **Objetivo:** Ser capaz de cooperar y consensuar las normas de la asamblea. Demostrar una actitud adecuada realizando la asamblea. Mostrar un espíritu autocrítico y de reflexión durante la actividad.

Actividad 1: Crear y consensuar las normas que necesitarán para realizar una asamblea sin faltas de respetos, diálogos paralelos, gritos y actitudes inadecuadas. Colocaremos al Gigante como encargado de recordar las normas.

Actividad 2: Realizar la asamblea explicando conflictos que han tenido los alumnos durante la semana y pensar entre todos, una manera de solucionarlo para que los implicados estén satisfechos y al final del proceso, preguntarles si van a cumplir con el compromiso. En este caso el mediador será la maestra.

Evaluación Final: Como al principio, se utilizará un cuestionario oral y mediante la estrategia del semáforo, se colocará en una mesa un punto rojo, un punto naranja y punto verde. La maestra planteará una serie de preguntas de autoevaluación y según cómo lo hayan hecho o si les ha gustado o no, se pondrán en el punto rojo sí pueden mejorar, en el naranja sí ha ido regular y en el verde sí ha ido muy bien.

METODOLOGÍA

En esta unidad didáctica se trabajará a partir de una metodología activa y vivencial, se propone que los alumnos sean protagonistas de su aprendizaje a través de las actividades propuestas, que ellos comprendan y experimenten sobre los conflictos y la mediación. También se utilizará una metodología basada en la reflexión, ya que se les propondrán diversas situaciones y ellos tendrán que pensar que deberían hacer.

Para que el aprendizaje sea más personalizado, y trabajar así la diversidad y tener en cuenta la capacidad de cada alumno de la clase, se trabajarán en algunas sesiones con medio grupo.

MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES

1ª Sesión: Gigante despistado, carta con la historia de “Sawabona” (Anexo 3) y papel y lápiz.

2ª Sesión: Espacio para realizar los juegos como la sala de psicomotricidad y un pañuelo.

3ª Sesión: Cuento: Desavenencia. Boujon, C. (2009). *Desavenencia*. Barcelona: Corimbo. Ficha con la cara vacía de un niño y niña. (Anexo 4), ceras para pintar, ojos de plástico, pasta para moldear roja para hacer la boca y plastilina amarilla y marrón para hacer las cejas.

4ª Sesión: Imágenes de varios conflictos. (Anexo 5)

5ª Sesión: Cuento de la tortuga + Cartel con los pasos. (Anexo 6), dibujos para pintar. (Anexo 7) y lápices de colores.

6ª Sesión: Juguete de casa.

7ª Sesión: Arcilla blanca, cordel y temperas.

8ª Sesión: Pizarra para escribir normas y el semáforo

SISTEMA DE EVALUACIÓN

A partir de los criterios de evaluación establecidos para esta unidad didáctica se plantean todos los ítems de los instrumentos de evaluación, tales como las listas de cotejo, la ficha de observación y la autoevaluación. Los criterios de evaluación son:

- Conocer el conflicto, la mediación y sus características.
- Comprender las historias explicadas y su objetivo conceptual como los valores, la empatía y la impulsividad.
- Identificar las emociones en los cuentos y comprender cómo se siente el personaje trabajando la empatía.
- Reflexionar y demostrar una actitud autocrítica frente los conflictos de uno mismo y los demás.
- Usar la lengua para expresar ideas, opiniones, argumentos y sentimientos.
- Entender el diálogo como medio para resolver los conflictos.
- Participar en las actividades y juegos comprendiendo unas pautas dirigidas por el docente.
- Mostrar interés por la temática a partir de la curiosidad, experiencia y actitud.
- Mostrar una actitud cooperativa a la hora de ayudar a los compañeros.
- Ser autónomo de una manera progresiva a través de las actividades planteadas.
- Concienciarse de la violencia que pueda haber en el entorno y aplicar el proceso de mediación como estrategia para resolver conflictos.
- Manifestar habilidades de razonamiento, interpretación o escucha en cada sesión planteada.
- Demostrar una actitud pacífica para fomentar la paz y convivencia en el ámbito educativo.
- Respetar la normativa creada por ellos mismos.

6. CONCLUSIONES

Desde hace unos la educación está empezando a cambiar en la buena dirección, ya que por fin la educación se está adaptando al niño y no al revés. Hoy en día se tiene que pensar qué es lo mejor para el infante para que se desarrolle, evolucione y crezca, con unos conocimientos y unos valores que no solo aprenderá en casa o en su entorno más cercano sino que en la escuela también, en la medida en que es un espacio de aprendizaje tanto cognitivo como actitudinal. El niño es el protagonista de la historia de la educación y todo se debe mover entorno a él. Es importante tener claro este concepto de lo contrario se pueden repetir los mismos errores del pasado, creyendo que todos los niños y las niñas eran iguales y capaces de hacer lo mismo, sin tener en cuenta esa diversidad que hoy está tan presente en nuestras aulas, y en el conjunto de la sociedad. Hay que tener en consideración que cada niño es un mundo, que tiene una historia detrás y vive diferentes situaciones. Es por eso que en la escuela, todos son diferentes y al mismo tiempo, iguales porque todos tienen el derecho a una educación y un aprendizaje digno, un trato agradable, un protagonismo y muchas oportunidades para aprender.

En relación con los objetivos planteados al principio del trabajo, me propuse como objetivo general diseñar una Unidad Didáctica que se ajustara a las necesidades de los niños de 3 y 4 años de la escuela Poblenu, para trabajar la resolución de conflictos de una manera educativa. Mediante diversas revisiones bibliográficas y actividades que he ido buscando, he conseguido el objetivo. Los libros consultados han sido muy importantes, ya que me han ayudado a completar la unidad didáctica teniendo en cuenta las necesidades de los alumnos de la escuela Poblenu. En primer lugar hice un listado de actividades que me ayudarían a cumplir los objetivos didácticas, las competencias y contenidos que quería trabajar y, finalmente, tuve que hacer un exhausto estudio para ver qué actividades se ajustaban más a la realidad del aula. Como modo de concretar los pasos necesarios para alcanzar el objetivo general del presente trabajo de fin de grado, me propuse cinco objetivos específicos, que positivamente he logrado conseguir después de horas de trabajo y revisando varios libros que me han enseñado a entender mejor el conflicto y la mediación en el entorno educativo para realizar un completo marco teórico. Además, he logrado conocer y analizar el contexto del aula, ya que las actividades están diseñadas para ser realizadas con los alumnos de tres años. He podido plantear unos objetivos didácticos y contenidos, pensados para que al finalizar esta unidad didáctica los alumnos aprendan sobre esta temática, se enriquezcan y que en un futuro les ayude a resolver cualquier conflicto. Como en cualquier unidad didáctica, siempre se puede mejorar proponiendo diversas actividades que ayuden a interiorizar mejor el concepto o plantear otros objetivos con la finalidad de que los alumnos aprendan a resolver los conflictos de una manera autónoma sin la necesidad de depender de nadie. Me hubiera gustado implantar esta unidad didáctica para ver qué actividades hay que modificar y mejorarlas para que cuando las utilice otra persona le ayude a obtener los objetivos planteados. Aunque hay que tener en cuenta

que las unidades didácticas son una orientación para el maestro y éste siempre puede modificarlas y adaptarlas al grupo para mejorar el aprendizaje.

En este trabajo se tienen en cuenta la evolución de la Educación y por eso se propone una unidad didáctica sobre el conflicto constructivo, es decir, una visión positiva de este concepto que durante años ha arrastrado un significado tan negativo. Asimismo la unidad didáctica se ajusta a las necesidades de los niños de la clase de P-3 de la escuela Poblenou, para trabajar la resolución de conflictos de una manera educativa. A raíz de consultas y revisiones bibliográficas se ha podido reflexionar el conflicto escolar y se ha podido ver que en la escuela es posible aprender del conflicto, que si se trabaja y se ve como algo normal que ocurre en todas las relaciones interpersonales porque es una cosa inherente, inevitable y se trata con los niños de una manera intencional y planificada, puede transformarse en una oportunidad de aprendizaje. Esto hoy en día es posible y es gracias a un método muy conocido pero que se pone poco en práctica, llamado mediación. En el marco teórico del trabajo se ha hecho referencia a varias investigaciones que afirman que la mediación hace posible resolver conflictos sin hacer uso de la violencia, sin enfrentamientos ni angustias. Mediante la mediación los conflictos son una herramienta de aprendizaje que a través del diálogo, el respeto, la confianza, el compromiso, la creatividad y cooperación es posible vivir en una comunidad pacífica.

Uno de los aspectos más relevantes y sorprendentes de esta temática es que los niños de segundo ciclo de infantil, es decir, de los tres a cinco años también están integrados en el aprendizaje de la mediación. Aunque sean pequeños y muchos crean que no están preparados los niños de tres años también están capacitados y pueden ofrecer unos pensamientos y opiniones que incluso algunas personas adultas no son capaces de expresar. Evidentemente, no es un proceso fácil y se debería trabajar durante toda la etapa escolar obligatoria con el fin de conseguir una futura sociedad que ayudara a cambiar los pensamientos de hoy en día. Evitando comportamientos individualistas, competitivos, egoístas, intolerantes e insolidarios y fomentando actitudes cooperativas, altruistas, tolerantes y solidarias.

Todo esto no sería posible sin la ayuda de un docente que se muestre preocupado por la sociedad y quiera obtener cambios a base de un trabajo bien hecho. Es importante que el maestro se plantee, se esfuerce y trabaje a través de su herramienta más poderosa (la enseñanza) que los cambios a pequeña escala pueden producir grandes resultados. El rol del maestro debe ser el de guía y apoyo de los alumnos y, sobre todo, debe mostrarse con una actitud neutra teniendo en cuenta que en el aula no hay que juzgar a nadie por como es, por su comportamiento, por su forma de ser, sino que hay que dialogar, razonar, reflexionar y ser un crítico constructivo consigo mismo y con los demás y eso es lo que debe de fomentar el maestro como mediador. El docente debe recoger las situaciones de conflicto que se produzcan y, a partir de ahí, tratar este asunto para ver cómo actúan los

alumnos. De este modo se puede trabajar este acontecimiento como algo normal que ocurre a todas las personas.

Como se ha podido mostrar en el trabajo, hay muchas maneras de tratar la resolución de conflictos mediante actividades grupales, de juego, o de reflexión, entre otras, teniendo en cuenta los objetivos planteados. Una de las más destacadas es la asamblea, ya que este recurso ofrece un espacio donde los alumnos se sientan libres para explicar qué ha pasado, dialogar con la persona que ha tenido el conflicto, expresar lo que sienten, reflexionar sobre lo que ha sucedido, buscar la mejor solución de todas las que se han propuesto y comprometerse con los compañeros de convivencia. Al principio será difícil que los alumnos se abran y participen, pero a poco a poco lo verán como un proceso y una oportunidad de abrirse y confiar en el entorno. Será de los pocos espacios donde tengan voz y voto para decidir lo que quieran, ya que los adultos suelen entender a los niños como personas vacías que hay que llenar y no como personas con capacidades y habilidades que pueden mejorar.

Para finalizar esta conclusión, a modo de reflexión es importante tratar el conflicto como un concepto positivo y ofrecer múltiples oportunidades y herramientas para solucionarlo de manera pacífica. Si se realiza estos actos con los niños desde que son pequeños, haciendo una visión de futuro se podrían evitar muchas catástrofes que hoy existen a causa de no saber resolver el conflicto a través del diálogo. A lo mejor desde la escuela no se pueden evitar conflictos que ocurren a diario con niños que aún no saben cómo actuar ante una situación conflictiva, ya que lo fácil es el enfrentamiento y la violencia, pero de este modo se ha podido observar que en una pelea siempre sale alguien ganando y otro perdiendo, y con emociones muy dañinas. En cambio, trabajando el conflicto de un modo constructivo se pueden conseguir grandes cosas y una de ellas es que todos los implicados en un problema salgan ganando. Es posible que si todos los maestros lucharan y creyeran en este proyecto se consiguiera acabar con el “bullying”, el acoso escolar y con el sufrimiento del alumno, porque se conseguiría un clima en la escuela de paz y armonía, un lugar para convivir sin preocupaciones ni angustias.

7. CONSIDERACIONES FINALES

En definitiva, este trabajo final de grado ha sido una gran experiencia y a la vez muy enriquecedora. Me ha ayudado a entender muchas cosas y aprender a aplicarlas a la vida cotidiana de la escuela, además de comprender que el conflicto y la mediación son muy importante y necesarios, y que realmente se debería de trabajar como un contenido más en el área de Filosofía o en el área de Descubrimiento de uno mismo y de los demás en las escuelas. Desde mi punto de vista, es un concepto que muchas veces se queda sin ser tratado como tal y los alumnos no son capaces de resolver por sí solos los conflictos y muchas veces necesitan la ayuda del adulto, porque no se les ha enseñado que ellos pueden hacerlo sin hacer uso de la violencia.

En cuanto al aprendizaje sobre este curso ha sido muy intenso pero también muy útil para aprender nuevos conceptos, estrategias y métodos que aún no conocía porque aunque lo parezca no es lo mismo trabajar con niños y niñas de educación primaria que infantil, ya que los objetivos y competencias son distintos. Me gustaría destacar que las materias que me han gustado más y también más me han aportado han sido los dos practicums. Ha sido una experiencia inolvidable donde he aprendido muchísimo y he podido observar que la unidad didáctica que he planteado se ha podido llevar a cabo sin ningún problema. Asimismo he conocido gente de la escuela que me ha ayudado a confiar más en mí misma y creer que soy capaz de hacer todo aquello que me propongo, además de enseñarme nuevos recursos y consejos para mejorar mi perfil de docente.

En relación con los problemas que he tenido realizando el trabajo final de grado ha sido a causa de un fallo de organización por mi parte y además era un tema muy denso que contenía muchos conceptos que se deben definir correctamente para el buen entendimiento del tema. Pero, por otro lado, era un tema muy interesante, además quería aprender estrategias para que cuando sea maestra en un futuro pueda llevarlas a cabo. Por este motivo no cambié de temática ya que sabía que era importante para mi trayectoria profesional. Considero que finalmente he hecho una buena elección porque creo que es interesante que una maestra sepa entender el conflicto como algo constructivo que pueda ayudar a las personas y no a la inversa, este trabajo me ha dado la oportunidad de aprender y profundizar en un tema del cual sabía poco, ya que solucionaba los problemas y conflictos como me habían enseñado a mí de pequeña y ahora he aprendido que se puede tratar este concepto de una manera más significativa.

Ahora que se acerca el final, echo una mirada atrás y veo que hay muchos aspectos a mejorar como por ejemplo mi actitud a no ser tan negativa, debo pensar que soy buena y ser más segura de mí misma. Asimismo he de mejorar en la organización he intentar no dejar las cosas para el final porque así muchas veces no salen bien y no tienes margen de mejora. Pero cabe mencionar que no me he rendido y he no dicho basta, en este aspecto estoy orgullosa de haber podido acabar el trabajo de la mejor manera posible, es decir, aprendiendo de lo bueno y de lo malo, porque como en todos los caminos hay pasajes más fáciles y otros más difíciles, en los cuales tienes que esforzarte más, pero que al final son los que más te llenan y en los que más se aprende y, cuando se superan, te ofrecen una gran recompensa.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Boqué, C., Corominas, Y., Escoll, M. y Espert, M. (2005). *Hagamos las paces. Mediación 3 – 6 años. Propuesta de gestión constructiva, creativa, cooperativa y crítica de los conflictos*. Barcelona: Ediciones Ceac.
- Caballero, M.J. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista paz y conflictos*, 3, 164.
- Cascón, P. (2001). Educar en y para el conflicto. *Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*. Recuperado de <http://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>
- CEIP Poblenou (2015). Proyecto educativo de centro (PEC). Pineda de Mar (Barcelona).
- D'Angelo, E. y Medina, Á. (2009). Capítulo 3: Trabajar los conflictos en el aula: un camino hacia la convivencia saludable. En AA. VV., (1ª Ed.), *Valores, cultura y sociedad* (pp. 20-43). Madrid: Editorial cep.
- Departament d'Ensenyament (2008) Currículum del segon cicle de l'educació infantil. Consultado el (18/07/2012) en http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/1752 EDI/EDI_1752_M05/web/html/WebContent/u2/media/curric_segona_cicle lec.pdf
- Departament d'Ensenyament. (2015). Proyecto de convivencia. Consultado en <http://ensenyament.gencat.cat/ca/arees-actuacio/centres-serveis-educatius/projectes-educatius/pla-convivencia/>
- Flores, E. (2005). *La resolución de conflictos en el aula de Educación Infantil. Una propuesta de Educación para la convivencia*. Valladolid: Editorial de la Infancia
- García, C. (2008). *Thomas-Killman Modos de conflicto Instrumento. Perfil e informe interpretativo*. Recuperado el 18 de junio del 2016 de https://www.discoveryourpersonality.com/dyp3_pdf/Spanish/Spanish%20TKI%20Sample.pdf
- García Rodríguez, M.L. y Barrio Ordoñez, G. (2015). Afrontamiento de situaciones conflictivas en un grupo-clase de Educación Infantil. Una investigación cualitativa etnográfica. *RELAdEI*, 4(1), 245-270. Recuperado el (14/06/2016) de <http://redaberta.usc.es/reladei/index.php/reladei/article/view/197/pdf>
- Girard, K. y Koch, S. J. (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual de educadores*. Barcelona: Granica.
- Hernández Prados, M.A. (2004). *PsicoPedagogia: Los conflictos en el aula*. Recuperado el 3 de mayo de 2016 de <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>

- Kreidler, W.J. (2011). *La resolución creativa de los conflictos. Manual de actividades*. Recuperado en 21 de mayo de 2016 en <http://www.oei.es/valores2/926327.pdf>
- López Francés, I., López Francés, M. y Viana Orta, M.I. (2014). *20 años de Mediación Escolar en España*. Recuperado el 8 de junio de 2016 de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/42807/18.%2020%20a%C3%B1os%20de%20mediaci%C3%B3n%20escolar%20en%20Espa%C3%B1a%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Ruiz, D. (2016). *Código de leyes educativas*. Boletín Oficial del Estado. Recuperado de www.boe.es/legislacion/codigos/abrir_pdf.php?fich=053 Código de leyes educativas. pdf
- Mediadores de Ciernes (2007). *Semillas de mediadores*. Barcelona: Edicions 3 cadires.
- Munné, M. y Villanueva, N. (2004). Capítulo 7: La mediación escolar. En AA.VV., (1ª Ed.), *La mediación. La alternativa multidisciplinaria a la resolución de los conflictos* (pp. 20-25). Barcelona: Pòrtic.
- Ormachea, I. (1998) *Manual de Conciliación*. Lima: Iprecon
- Panchón, C. (2004). Capítulo 7: La mediación escolar. En AA.VV., (1ª Ed.), *La mediación. La alternativa multidisciplinaria a la resolución de los conflictos* (pp. 135-151). Barcelona: Pòrtic.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>
- Ripoll, O. (2004). *Què dius que veus? Un joc de misteri sobre els conflictes*. Barcelona: GREC Resolució de conflictes.
- Trinidad Cascudo, C. (2003). *Introducción a la mediación y a la resolución de conflictos*. (Tesis de Maestría). Universidad Ramón Llull, Barcelona.
- VV. AA. (2014). *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima: Quad graphics Perú S.A.

8. ANEXOS

ANEXO 1

- Una atmosfera competitiva: En algunas ocasiones hay aulas que se convierten en carreras para ver quién es el mejor, por equivocación o carencias de formación de algunos educadores que fomentan la competitividad en clase, sin darse cuenta que realmente se debería fomentar el trabajo en equipo y ayudarse los unos a los otros. Las acciones competitivas promueven actitudes egoístas, falta de capacidad a la hora de trabajar cooperativamente, escasa confianza en el grupo y que los niños tengan una idea errónea, ya que creen que lo importante es ganar y perder se vuelve un motivo de frustración.

- Un ambiente intolerante: Este existe cuando el aula está dividida en grupos debido a que no hay cohesión ni confianza entre iguales y posiblemente con el maestro. Asimismo un ambiente intolerante aparece cuando los individuos se muestran intransigentes a las diferencias, faltas de apoyo entre iguales y resentimientos ante los logros de los demás.

- Comunicación precaria: Las situaciones de poca comunicación entre personas suelen atraer con facilidad los conflictos, ya que se pueden crear malos entendidos, percepciones erróneas y herir sentimientos. Es posible que esto ocurra porque los implicados tienen dificultades a la hora de expresarse, no pueden explicar lo que sienten o tienen miedo de hacerlo por rechazo, además, de no escucharse mutuamente.

- La expresión inadecuada de los sentimientos: Los sentimientos tienen un papel importante en el conflicto y su resolución. Si estos no se controlan, si los alumnos no son capaces de explicar lo que sienten y tienen problemas a la hora de expresar su frustración o enfado hace que los conflictos se desarrollen.

- La carencia de habilidades para la resolución de conflictos: Los conflictos se pueden ir desarrollando negativamente si ni maestros ni alumnos están preparados para mediarlos y trabajarlos de una manera educativa. Cuando surge un conflicto los involucrados suelen solucionarlo de manera violenta, ya sea con peleas o insultos, a causa de que no tienen recursos para resolverlos pacíficamente, ya que en la sociedad occidental habitualmente se muestra que los conflictos se solucionan con violencia como en las películas.

- Abuso de poder de parte del maestro: El educador puede llevar a cabo mal su tarea y mostrar un carácter autoritario llegando a abusar de su poder. Esta causa aparece cuando el maestro frustra al alumno fijando unas posibilidades demasiado complejas para su nivel cognitivo, también llevando a cabo en el aula reglas inflexibles y mostrándose distante, lo cual suele provocar que los alumnos le teman y desconfíen de él.

ANEXO 2

1. Libre voluntad: Como se ha dicho anteriormente la mediación no es un acto obligatorio, es importante que las personas estén ahí por voluntad propia, por interés de arreglar el problema. Cuando uno de los implicados decide resolver el conflicto con violencia, que es una de las maneras más fáciles, obliga a la otra persona a mostrar un “carácter sumiso” y eso hace que uno de los dos salga perdiendo. En cambio, con la mediación salen los dos ganando porque entre los implicados se negocia una solución que combine ambas necesidades.

2. Confianza: Para que el punto anterior tenga efectividad se debe tener confianza plena. Todas las personas que participan lo hacen con el objetivo de resolver o dar una oportunidad a cada persona para resolver de la manera constructiva. El lugar donde se realice la mediación debe de ser un lugar neutro y tranquilo que ofrezca un clima de confianza. Donde invite a las personas a expresar todo aquello que sienten, que les moleste o aspectos a mejorar y así buscar soluciones equitativas para que todos los involucrados lleguen a sus intereses o necesidades sin dañar física o psíquicamente a nadie.

3. La comunicación: Es uno de los aspectos más importantes, ya que puede ser una de las causas del conflicto y al mismo tiempo la solución de este. El dialogo entre las personas implicadas y el mediador debe ser comprendido, por eso, este último debe reformular las palabras de las personas que están mediando, asegurando que están comprendiendo y escuchando lo que dicen ambas partes para entender la situación de cada uno, es decir, intercambiando información y formando una relación recíproca, significativa y consentido. A la hora de comunicarse hay que tener en cuenta una serie de elementos porque dialogar no es fácil.

Como detalla Panchón (2004): “[...]dedicar esfuerzos a hablar con matices, explicar con detalle el que se pretende decir, invertir tiempo a compartir la vida, saber captar las indicaciones que envía el emisor, la voluntad de entender, tener en cuenta los respectivos puntos de vista, etc.[...] La comunicación implica al mismo tiempo contenido y relación.”

Por este motivo en las escuelas hay que aprender a comunicarse a partir de las oportunidades que se dan en la comunidad educativa, ya que los aprendizajes de hoy en día están muy atados al currículum educativo y no enseñan a dialogar significativamente. Otros elementos en la comunicación es saber escuchar y observar para prevenir o solucionar conflictos. Para esto se necesitan ciertas habilidades como comprender a la persona mediante la lengua verbal o gestual, respetar a la persona que hable, no interrumpir, no juzgar, ni menospreciar a lo que se dice y por último equilibrar los turnos de palabras.

4. Tiempo: Aunque este aspecto este un poco limitado en la escuela, es un punto a tener en cuenta. La mediación es un proceso lento pero que produce momentos de satisfacción a aquellas personas que la trabajan. Es lento porque no se puede buscar soluciones y ya está arreglado sino que primero hay que hablar de lo ocurrido, que cada uno explique su versión que exprese lo que siente, sus

frustraciones, sufrimientos y a poco a poco se habla de las necesidades de cada uno y es cuando los implicados van cambiando los puntos de vista, este momento se llama dinámica transformadora, después buscan una solución constructiva y creativa. La mediación es un proceso pausado pero constante que al final ayuda a las personas a encontrar la paz con los individuos de su alrededor.

5. Empatía y cooperación: Para que la mediación funcione las personas implicadas deben de ser empáticas, en otras palabras, ser capaces de ponerse en el lugar del otro, tener esa capacidad de saber cómo se sienten. Además de mostrar una actitud cooperativa y ayudarse, ya sea como persona implicada o alguien que este escuchando y desee proponer alguna solución para los compañeros.

ANEXO 3

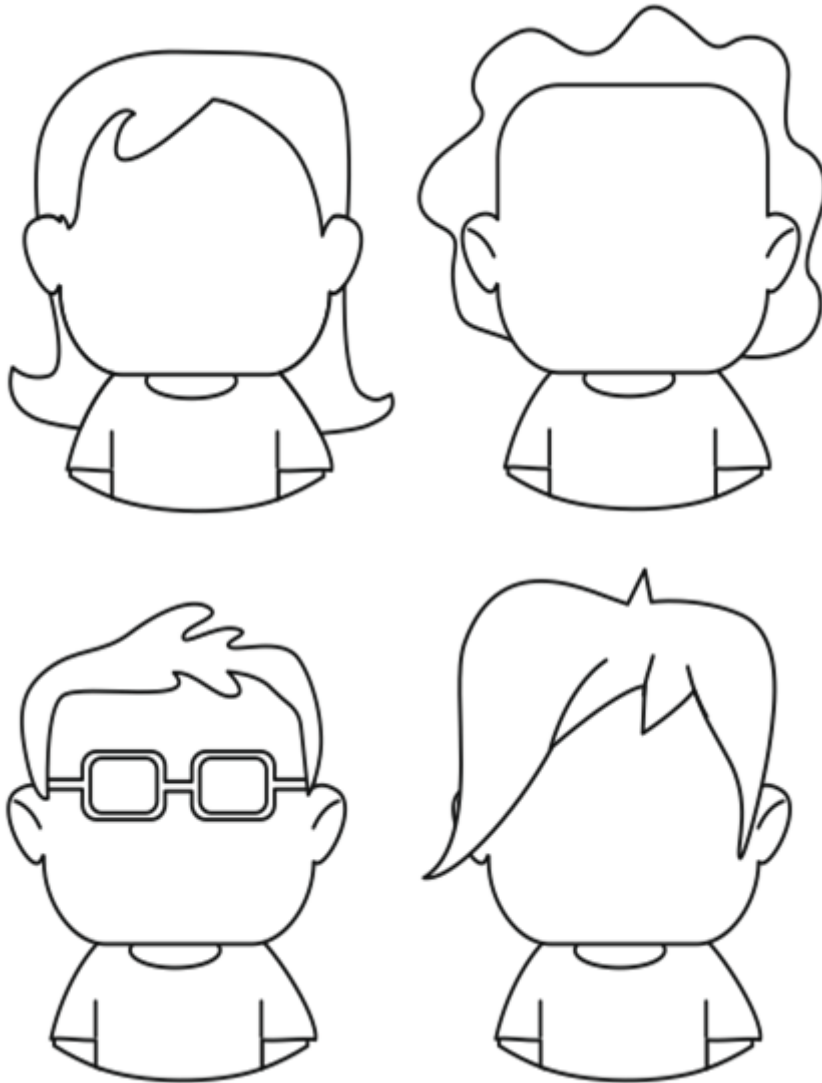
Existe una tribu en el sur de África con una costumbre verdaderamente hermosa. Cuando alguien se comporta de forma inadecuada lo llevan al centro de su aldea y entre todos lo rodean. Durante dos días ellos le recuerdan a esa persona todas las cosas buenas que él hizo. Esta tribu cree que cada uno de nosotros venimos al mundo siendo buenos y deseando seguridad, amor, paz y felicidad. Ocurre que en la búsqueda de nuestro lugar, en el devenir de nuestra vida, podemos cometer errores. Estos deslices son para ellos gritos impacientes de auxilio. Creen que el anhelo de sentirse seres especiales y buenos a veces les lleva a fallar en su comportamiento. Entonces, se reúnen para enderezarlo y reconectarlo con su verdadera naturaleza, recordándole quién es en realidad y que puede darle la mano de nuevo a su verdad. Así, cuando esto ocurre, todos le repiten “*Sawabona*” que significa “*yo te respeto, te valoro y eres importante para mí*” y esa persona responde “*Shikoba*”, que quiere decir “*entonces...yo soy bueno y existo para ti*”. Este acto de reconocimiento reconstruye el interior malherido de la persona que agravió sabiéndose querido y valorado. De esta forma, utilizando el lenguaje con amor, en esta tribu se recuerdan diariamente que todos son especiales y que su interior es bueno, aunque a veces no actúen de forma correcta. Y lo cierto es que con este hermoso acto y sencillo saludo transmiten el mensaje de que nunca es demasiado tarde o demasiado pronto para ser quien quieras ser. No tienes un tiempo concreto para hacerlo o no hacerlo, puedes empezar cuando quieras, pero recuerda que se gana más con la paciencia que con la violencia.

En ocasiones, cuando nos comportamos de forma inadecuada, estamos pidiendo a gritos que alguien nos haga sentir valiosos. Sí, es un grito al amor, al aprecio y al cariño. Si consiguiésemos imaginar que cada uno de nosotros tiene un letrero colgante que reza “*hazme sentir importante y especial*” nuestros contactos serían más puros y benevolentes y crearíamos un verdadero interés por las personas que tenemos delante.

Aldana, R. (s.f.) *La mente es maravillosa*. Recuperado el (18/07/2016) de <https://lamenteesmaravillosa.com/sawabona-shikoba/>

ANEXO 4

Cara para la sesión 3, expresar una emoción. Una cara a tamaño Din-A4.



ANEXO 5



Figura 1. Agresión



Figura 2. Lucha por un objeto



Figura 3. Mal comportamiento

Incumplimiento de reglas



Figura 4. Manipulación



Figura 5. Asamblea (mediación)

ANEXO 6

El cuento de la tortuga: una técnica de autocontrol para niños

Había una vez una tortuga llamada “Tortuguita” que tenía 3 años y no le gustaba mucho ir al cole, porque pasaban muchas cosas que le hacían enfadarse mucho, gritar, patear y pelearse con los demás. Sólo quería dibujar y pintar. No quería colaborar con nadie. Todos los días tenía problemas con los compañeros, con la profesora...y después se sentía muy mal y triste.

Un día encontró a una tortuga muy mayor que le dijo que quería ayudarla y le dijo: “Te contaré un secreto” – ¿Cuál?- preguntó Tortuguita. Tú llevas encima de ti la solución a tus peleas, insultos, líos, gritos y rabietas, pero, ¿qué es?, insistió Tortuguita. Es tu caparazón –respondió la vieja tortuga Puedes esconderte dentro de él cada vez que vayas a enfadarte, gritar, molestar, insultar, pelearte,...

Y dentro de tu concha te sentirás a gusto y tranquila. ¿Y cómo se hace? – preguntó de nuevo Tortuguita. Encoge los brazos, las piernas y la cabeza y apriétalas contra tu cuerpo Cierra los ojos y piensa: Estoy más tranquila, no voy a pelearme, no voy a molestar a nadie

A continuación Tortuguita practicó un poco y la tortuga mayor le dijo: -¡Muy bien! Lo has hecho muy bien. Hazlo así cuando vayas a la escuela.

Al día siguiente Tortuguita se fue al colegio y en un momento de la mañana empezó a enfadarse porque un compañero le había dicho una cosa y antes de chillar, patear, insultar, pensó: He de poner en práctica lo que me dijo la tortuga mayor: meterme en el caparazón. Así lo hizo y no hubo ninguna pelea, ninguna rabieta, ningún grito.

La profesora y los demás compañeros la felicitaron. Tortuguita estaba muy contenta. Siguió haciendo lo mismo cada vez que pensaba que iba a portarse mal y la clase estuvo muy a gusto con ella. Recuperado el (fecha) de

Abad, I. (2012). Psicología Infantil Online. Recuperado el (18/07/2016) de <http://www.psicologainfantilonline.com/el-cuento-de-la-tortuga-una-tecnica-de-autocontrol-para-ninos/>



ANEXO 7

