

CURSO-TALLER

APRENDEMOS A SUPERAR LOS CONFLICTOS
EN EL AULA: ESTRATEGIAS PRÁCTICAS

BERRITZEGUNE DE GASTEIZ

Octubre 2013



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

OBJETIVOS

- Provocar una reflexión conjunta respecto a las claves de la convivencia escolar y los tipos de conflictos más habituales en los centros escolares.
- Conocer programas para la prevención de los conflictos interpersonales entre el alumnado.
- Identificar estrategias y procesos para gestionar de manera positiva los conflictos que surgen entre alumnos/as.
- Conocer el funcionamiento y la metodología del rincón de la silla oreja y la silla boca.
- Practicar la entrevista educativa de carácter colaborativo.
- Clarificar el rol docente como persona mediadora y practicar el proceso de mediación.
- Conocer y practicar la metodología de la asamblea de aula.

CONTENIDOS

1. La convivencia escolar: fundamentos y claves.
2. Tipos de conflictos y problemas de convivencia.
3. El modelo global de convivencia escolar.
4. Introducción al conflicto.
5. Propuestas para prevenir los conflictos entre el alumnado.
 - 5.1. Los programas curriculares de resolución de conflictos.
 - 5.2. Otros programas para la adquisición de habilidades en el aula.
6. Procesos y mecanismos para gestionar conflictos entre el alumnado.
 - 6.1. El rincón de la silla oreja y la silla boca.
 - 6.2. La entrevista educativa de carácter colaborativo.
 - 6.3. La mediación: programas de mediación entre compañeros, mediación informal y mediación indirecta.
 - 6.4. La asamblea de aula.

1. LA CONVIVENCIA ESCOLAR. FUNDAMENTOS Y CLAVES

En el centro educativo, la convivencia se entiende como el entramado de relaciones interpersonales que se dan entre todos los miembros de la comunidad educativa, y en el que se configuran procesos de comunicación, sentimientos, valores, actitudes, roles, status y poder (Ortega, 1997)

Existe la percepción de que la convivencia escolar se está deteriorando.

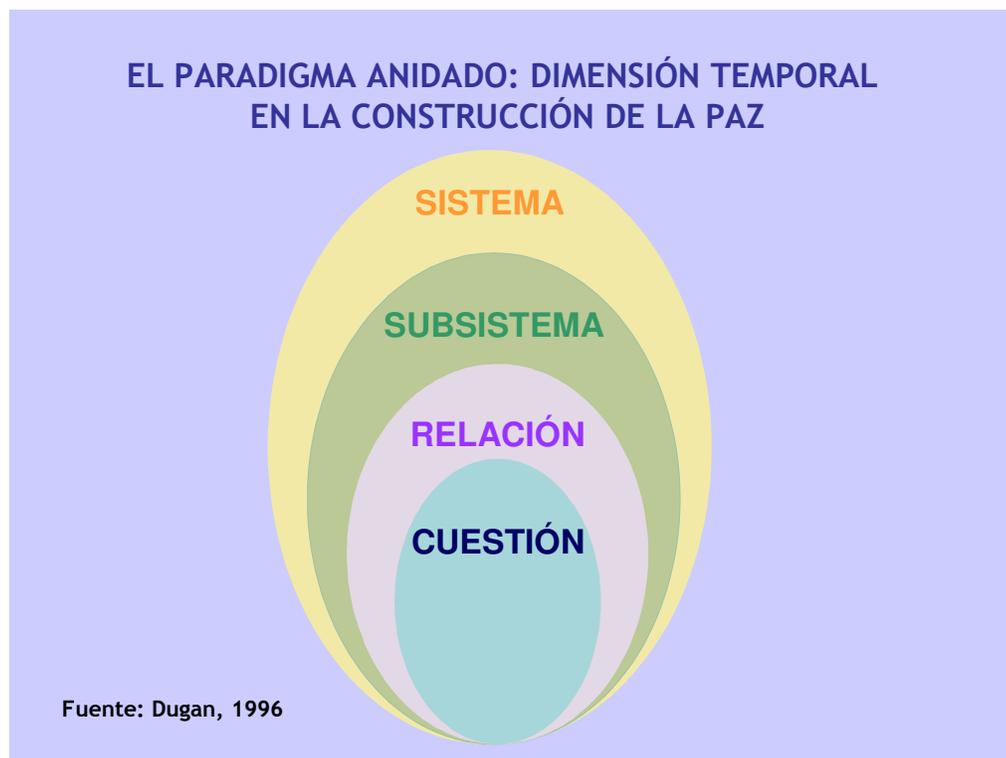
- Las causas son complejas.
- Las causas van más allá del centro escolar.
- Implican a toda la comunidad educativa.

La calidad de la convivencia en el marco escolar depende de múltiples factores que son interdependientes

- La calidad de las relaciones personales
- La participación
- La resolución de los conflictos
- El sistema disciplinario/normativa del centro
- El currículo/la metodología
- El gestión/clima del aula

2. TIPOS DE CONFLICTOS Y PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

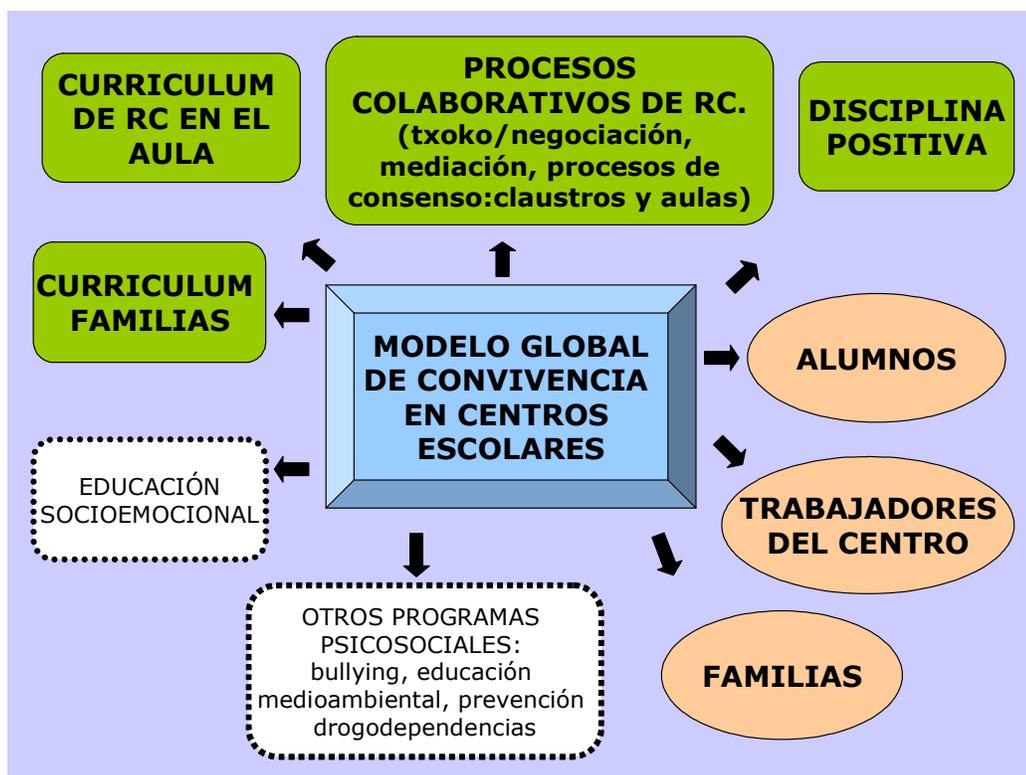
- Disrupción en las aulas
- Indisciplina
- Maltrato entre compañeros/as
- “Objetores escolares”
- Absentismo escolar
- Vandalismo/Delincuencia
- Conflictos interpersonales
- ¿Otros?



3. EL MODELO GLOBAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR.

El modelo global de intervención en el ámbito educativo tiene como objetivo provocar un cambio sostenible en el sistema escolar hacia un modelo constructivo y pacífico de convivencia y resolución del conflicto.

**GLOBAL
TRANSFORMATIVO**



PROGRAMAS, ESTRATEGIAS, INICIATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA

PROGRAMAS PARA EL APRENDIZAJE/ADQUISICIÓN DE HABILIDADES O DESARROLLO DE VALORES EN EL AULA:

- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
- INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- HABILIDADES SOCIALES.
- INTERCULTURALIDAD.
- JUEGOS COOPERATIVOS.
- DILEMAS MORALES.
- PREVENCIÓN DEL BULLYING.
- VIOLENCIA-TERRORISMO.
- PAZ MUNDIAL.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

- NEGOCIACIÓN.
- RINCÓN SILLA OREJA-BOCA.
- OTROS RINCONES (RELAJARSE).
- MEDIACIÓN.
- ALUMNO AYUDANTE.
- CÍRCULO DE AMIGOS.
- ENTREVISTA EDUCATIVA.
- CONTRATO INDIVIDUAL.
- PROCESOS DE CONSENSO.
- ASAMBLEA DE AULA.
- DESARROLLO DE PROTOCOLOS ESPECÍFICOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS O SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

NORMATIVA.

- PROGRAMA DE DISCIPLINA POSITIVA: NIVEL AULA, ESPACIOS COMUNES Y/O CENTRO.
- PROCESO DE MODIFICACIÓN/REVISIÓN DE ROF.
- MEDIDAS PREVENTIVAS/FACILITADORAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.
- DECRETO DE DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO NO UNIVERSITARIO DE LA CAPV: LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS.

DISRUPCIÓN.

- PAUTAS DE PREVENCIÓN.
- PAUTAS DE INTERVENCIÓN.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.

INICIATIVAS ORIENTADAS A LAS FAMILIAS.

- SENSIBILIZACIÓN.
- FORMACIÓN.
- PARTICIPACIÓN.

INCORPORACIÓN DE RECURSOS DEL ENTORNO.

PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

- PROYECTOS DE COEDUCACIÓN.
- APRENDIZAJE COOPERATIVO,

PATIO: REGULACIÓN JUEGOS.

OTROS PROGRAMAS...

4. INTRODUCCIÓN AL CONFLICTO

El conflicto es, según la Real Academia de la Lengua Española:

- “Combate, lucha, pelea”, “Enfrentamiento armado”.
- “Apuro, situación desgraciada y de difícil salida”.
- “Problema, cuestión, materia de discusión”.

El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidad, estabilidad y cambio, fortaleza y debilidad, el impulso para avanzar y el obstáculo que se opone. Todos los conflictos contienen la semilla de la creación y la destrucción. (Sun Tzi: “El arte de la guerra”, 480-211 a.c. Periodo de los reinos combatientes).

CONFLICTO:

CRISIS COMO OPORTUNIDAD

El conflicto es la interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos. (Folger, 1997).

El conflicto es:

- Inherente a las relaciones sociales
- Inevitable
- Expresa la insatisfacción de un interés o necesidad
- Actúa como motor de cambio

En el marco educativo:

- Cada conflicto es una oportunidad de aprendizaje
- El aprendizaje y la práctica de procesos colaborativos de resolución de conflictos contribuye a capacitar a las personas en dos dimensiones: individual (empoderamiento) y social (reconocimiento del otro) para manejar sus propios conflictos directamente. Se apoyan sobre los siguientes valores:
 - Respeto
 - Diálogo
 - Toma de decisiones
 - Responsabilidad

EL CICLO DEL CONFLICTO

La experiencia de cada persona ante situaciones de conflicto, parece que sigue una serie de fases.

Fase 1: actitudes y creencias

El ciclo empieza por nosotros y por nuestras actitudes y creencias sobre el conflicto. Estas creencias y actitudes tienen su origen en diversas fuentes, como por ejemplo:

- Los mensajes que hemos recibido en la infancia sobre los conflictos
- Los modelos de conducta de la familia, profesorado y amistades.
- Las actitudes y conductas vistas en los medios de comunicación
- Nuestras propias experiencias con los conflictos

Nuestras actitudes y creencias afectan a la forma en que respondemos cuando ocurre un conflicto.

Fase 2: el conflicto

En el siguiente paso del ciclo, el conflicto ocurre. El conflicto es un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación, se produce entre niños en el patio de la escuela y entre países a nivel internacional. Es un fenómeno, por lo tanto ubicuo y universal.

Fase 3: la respuesta

La respuesta es el punto donde empezamos a actuar. Podemos empezar a gritar, o podemos intentar hablar sobre la situación, o podemos simplemente abandonar. Con nuestro sistema de actitudes y creencias personal, a menudo reaccionamos de la misma manera sin importar cual es el conflicto en cuestión. De este modo, estas reacciones nos pueden decir mucho sobre nosotros mismos y sobre nuestros patrones en situaciones de conflicto.

Lo que hagamos en una situación de conflicto (nuestra respuesta) llevará a un resultado. Los resultados pueden ser negativos o positivos. Si pretendemos que nada va mal, el resultado puede ser sentimientos heridos o el problema puede ir a peor; estos son resultados negativos. Si nos ponemos de acuerdo en hablar sin escapismos sobre el problema, esto puede llevar al resultado positivo de buenos sentimientos sobre nosotros mismos y la otra persona, y a una solución del problema; estos son resultados positivos.

Fase 4: el resultado

La respuesta llevará siempre al mismo resultado. La consecuencia servirá para reforzar la creencia y de este modo el ciclo se mantiene. En la mayoría de los casos, el resultado del ciclo del conflicto refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón.

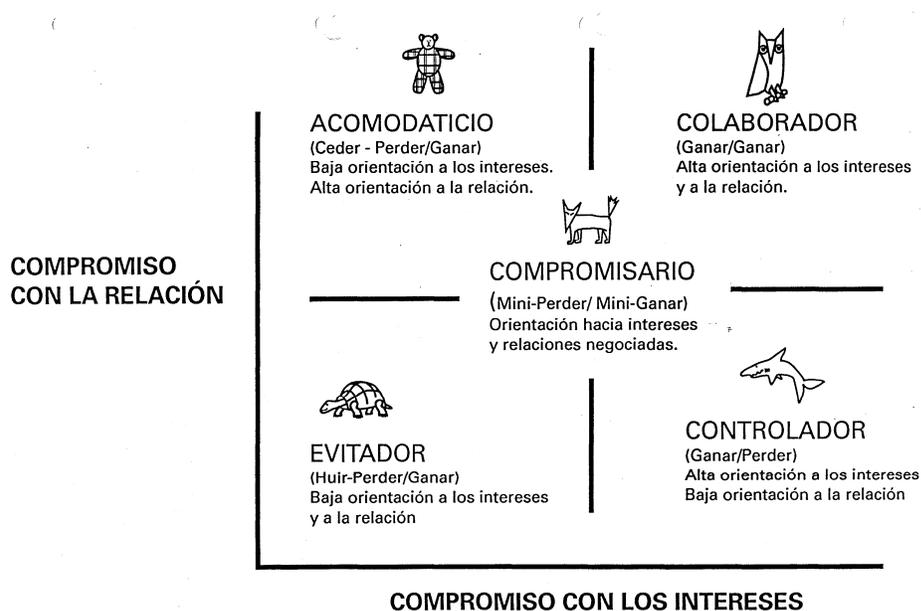
Requisitos para romper el ciclo negativo del conflicto:

- Ser consciente
- Tener voluntad
- Recursos y habilidades
- Tener apoyo



ESTILOS DE RESPUESTA AL CONFLICTO

Las personas tendemos a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales.



Competición-Confrontación

La conducta competitiva busca satisfacer los propios intereses a expensas de los intereses del otro si es necesario. Refleja el enfoque clásico del conflicto de ganar-perder. Con esta estrategia el resultado de la negociación es más importante que la relación. Una persona que confronta el conflicto tiende a verlo como un asunto de “pérdida-ganancia”. Creyendo que una persona está en lo cierto y la otra está equivocada, los sujetos enfrentados están determinados a ganar probando que tienen razón.

Evitación

La conducta evitativa se expresa habitualmente por la apatía, la retirada o la indiferencia. Esto no supone que hay una ausencia de conflicto, sino que ha sido comprendido como algo que no merece la pena manejar. Así, el conflicto latente permanece y podría ser visto de forma diferente en otra ocasión. La evitación es por definición la no negociación. En esta estrategia la preocupación por la relación, así como por los resultados es muy baja. No existirá una interdependencia entre las partes para conseguir sus objetivos, por lo menos el que evita no necesita de la otra parte, simplemente niega el problema. Esto se puede dar porque los costes son demasiado altos y por ello es mejor abandonar el asunto completamente. Otra forma de evitación es la negación del problema, esta es una forma muy común que utiliza la gente para evitar el problema.

Acomodación

La acomodación es una estrategia en la que la importancia de la relación es muy alta y la del resultado muy baja. Queremos que el otro gane, mantenerle feliz, o bien, no deseamos hacer peligrar nuestra relación por el hecho de intentar alcanzar algún beneficio. Utilizamos esta estrategia cuando el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación y estamos dispuestos a sacrificar el resultado. Podemos decir que ésta es otra manera muy común de evitar el conflicto ya que estar de acuerdo es más fácil que no estarlo.

Compromiso

El estilo del compromiso supone que una parte no deja de preocuparse por sus intereses pero suaviza su posición cuando considera los intereses de la otra parte. El problema se concibe como el esfuerzo de llegar al punto medio entre las dos posturas, es decir, decidir cómo “repartir”. La solución precisa que cada uno ceda un poco hasta llegar a un punto medio.

Colaboración

En esta estrategia son importantes tanto el resultado como la relación. Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible manteniendo o fortaleciendo, simultáneamente, su relación. Las partes ven el conflicto como una parte natural en las relaciones humanas, no como una señal de que algo malo ha sucedido. El sujeto que soluciona el problema tiende a preocuparse menos de “quien tiene razón” y “quien está equivocado”, y se ocupa por encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes

UN ACERCAMIENTO DIFERENTE

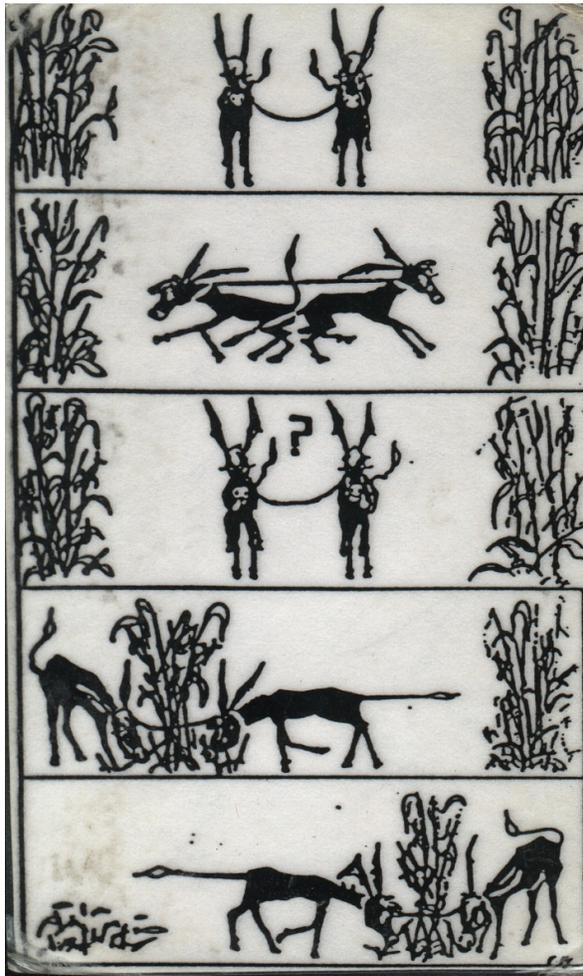
A menudo, cuando se produce un conflicto, las personas en desacuerdo intentan, cada una, ganar. Cuando esto ocurre, ambos sujetos se centran en ganar y resulta difícil encontrar la manera de hacer los cambios necesarios para resolver el conflicto. Cuando las personas se enfrentan al conflicto desde una postura de “ganar/perder”, probablemente sentirán angustia y el problema en lugar de mejorar empeorará. Mientras que el objetivo para manejar el conflicto sea el ganar, ambos sujetos permanecerán estancados en el conflicto.

Si el término “conflicto” fuera despojado de todos sus valores, lo que quedaría sería un proceso que indica la necesidad de un cambio. Este proceso no es ni positivo ni negativo, ni bueno ni malo; simplemente es. El conflicto puede ser expresado claramente y directamente en términos del problema que está creando. También es posible que el conflicto sea resuelto de manera que todas las partes implicadas resulten vencedoras. Es más, si el conflicto es expresado pacíficamente y todas las partes trabajan para resolver el problema para su mutuo beneficio, entonces se produce otro resultado muy positivo: el aprendizaje. Cuando las personas intentan seriamente resolver el conflicto, aprenden cosas nuevas acerca de ellas mismas y de los otros, se consiga o no una solución inmediata.

La idea del conflicto como una fuerza positiva o proceso no es común en nuestra sociedad. Muchas personas se enfrentan al conflicto con una postura de “ganar-perder” o hundirse o nadar, luchan por vencer, muchas veces como si su vida dependiera de ello. A menudo, también vemos a personas en el lado opuesto. En lugar de reconocer la existencia del problema, mucha gente evita la situación y suprime la angustia. A estas personas se les ha enseñado desde su infancia que es inapropiado enfadarse y que engancharse en un conflicto es inaceptable.

Cuando la gente expresa sus sentimientos en modos constructivos y trabaja unida para conseguir lo que quiere, los conflictos pueden ser manejados en cuanto surgen y son todavía muy pequeños. Este afrontamiento reduce la ansiedad y prevé la escalada de la discusión manejando los problemas cuando pueden ser resueltos rápida y fácilmente.

Trabajando unidos para resolver las disputas podemos mejorar, hacer más fuertes las relaciones y hacer mejores los sentimientos acerca de nosotros mismos y de los otros.



5. PROPUESTAS PARA PREVENIR LOS CONFLICTOS ENTRE EL ALUMNADO.

5.1. Los programas curriculares de resolución de conflictos.

Las habilidades para gestionar o manejar los conflictos son necesarias porque los conflictos son parte de la vida cotidiana. Los conflictos pueden ser tan simples como un malentendido entre amigos o tan complejos como la violencia en el hogar. Podemos tratar la mayoría de los conflictos a medida que surgen, antes de que desemboquen en algo más complejo o violento. Desafortunadamente, la mayoría de los niños, jóvenes y adultos carecen de las habilidades necesarias para resolver de forma constructiva los conflictos. La escuela puede jugar un papel clave a la hora de dirigir el proceso de socialización de los/las alumnas y por ello puede afrontar el déficit mencionado poniendo en práctica programas de resolución de conflictos, mediación escolar, aprendizaje cooperativo, educación socioemocional, etc.

DESCRIPCIÓN

Podemos definir el programa curricular de resolución de conflictos para educación primaria, secundaria y bachillerato como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos para producir cambios en el conocimientos, actitudes y los comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales y la habilidad para la comunicación y las destrezas de solución de problemas de forma constructiva, que lleva a soluciones (resultados) pacíficas, equitativas y cooperativas.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Enseñar habilidades y estrategias pacíficas de resolución de conflictos a alumnos de educación primaria, secundaria y bachillerato.

Objetivos específicos:

- Cambiar las creencias negativas acerca del conflicto.
- Ayudar al alumnado a tomar conciencia del conflicto en su vida.
- Ayudar al alumnado a comprender el rol que tienen las emociones en un conflicto.
- Enseñar habilidades básicas para comunicarse mejor y mayor eficacia.
- Enseñar al alumnado a participar en la solución colaborativa y pacífica de los conflictos.

ORGANIZACIÓN DEL LIBRO

- Programa dividido en 6 capítulos: teoría (docente) + actividades (alumnado)
- Secuencia lógica de aprendizaje de capítulos y actividades
- Actividades clave(¶) y complementarias (©)
- Versiones adecuadas a diferentes edades
- Misma estructura de todas las actividades: objetivo, duración, materiales y procedimiento.
- Todos los materiales necesarios incluidos: hojas de trabajo, lecturas, etc.

EDUCACIÓN PRIMARIA
<p>Cáp. 1. El conflicto en nuestras vidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las actitudes y creencias propias sobre el conflicto y su origen • Reconocer los valores positivos del conflicto • Distinguir los tres tipos básicos de afrontamiento del conflicto
<p>Cáp. 2: No somos todos iguales: valorándonos a nosotros mismos y a los otros/otras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser conscientes de que ellos son únicos y especiales • Valorar y apreciar la diversidad • Comprender y aceptar los diferentes puntos de vista de la misma situación • Desarrollar la autoestima
<p>Cáp. 3: Comprendiendo las emociones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emplear un vocabulario de emociones amplio • Identificar emociones en nosotros mismos y en los demás • Expresar emociones de modo constructivo • Identificar la expresión no verbal de las emociones • Desarrollar la empatía por los demás
<p>Cáp. 4: Hablando claro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender la importancia y la dificultad de la comunicación clara • Enviar mensajes asertivos y no amenazantes • Identificar los diferentes estilos de comunicación y su influencia en el proceso de comunicación
<p>Cáp. 5: Escuchando a otras personas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender la importancia y la dificultad de una buena escucha • Escuchar activamente • Empatizar
<p>Cáp. 6: Resolviendo conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y definir problemas • Generar soluciones alternativas a un mismo problema y evaluarlas • Identificar características de buenas soluciones • Emplear un proceso completo de resolución de conflictos

CUESTIONES METODOLÓGICAS

EL PROCESO EDUCATIVO: EL APRENDIZAJE EXPERIENCIAL

1. Aprendemos más cuando el contenido tiene que ver con nuestras vidas.

Los actividades deben basarse en las experiencias y el conocimiento que tengan los participantes y los ejercicios deben ser adaptados al contexto y a la realidad de los participantes. En lugar de memorizar la información, debemos invitar a los alumnos a experimentar, reflexionar y analizar las ideas presentadas.

2. Aprendemos más cuando participamos activamente.

Hacemos uso de muchas dinámicas, ejercicios, casos y juegos de rol porque a menudo principios importantes serían más complicados de comprender a través de otro método.

3. Aprendemos mejor en un ambiente de confianza.

Todos deseamos ser respetados y aceptados, así que los facilitadores deben prevenir cualquier burla o humillación. Una guía de normas asegura que todos van a ser respetados. Es recomendable crear las reglas básicas con los alumnos en la primera sesión. El facilitador tendrá que intervenir cuando alguien rompa la regla o la confianza del grupo.

Además muchas de las actividades animan al grupo a compartir experiencias personales, posiblemente delicadas, sobre el conflicto o a expresar sus emociones y pensamientos profundos. Al principio, existe el riesgo de que una actividad sea demasiado profunda o que afecte a la intimidad para el grupo, por eso se empieza con una dinámica que no requiera mucha confianza, pero que a la vez “rompa el hielo”. Así, crear un clima de confianza es la principal tarea al empezar un taller o secuencia de actividades.

PAUTAS PARA CONDUCIR LAS ACTIVIDADES EN EL AULA

1. **Introducir una idea clave.** (Breve y conciso, la idea clave es el objetivo de la actividad.)
2. **Relacionar la idea con las experiencias de los participantes.** (Es conveniente que lo hagan los alumnos y no el profesor, emplearemos preguntas abiertas para que lleguen a este punto)
3. **Permitir que el grupo descubra conceptos importantes.** (Mediante la experiencia estructurada que nos proporciona la actividad, siguiendo sus pasos)
4. **Hacer un análisis de la experiencia:** ¿Cómo nos sentimos? ¿Qué pasó? ¿Qué nos enseña? ¿Cómo podemos aplicarlo?
5. **Resumir o reconocer los nuevos entendimientos.**

METODOLOGÍA DEL ROL DE FACILITACIÓN DE GRUPOS: PRINCIPIOS BÁSICOS

En el aprendizaje experiencial el papel del profesor es crucial y requiere un cambio:

del papel del docente tradicional —————> al papel del facilitador

El/la facilitador-a:

- Ayuda a los alumnos a explorar sus propias ideas y sentimientos
- Permite a los alumnos llegar a sus propias conclusiones en lugar de recibir respuestas a sus preguntas
- Mediante este proceso en lugar de recibir información y memorizarla los alumnos experimentan situaciones nuevas – reflexionan sobre ellas – analizan y obtienen conclusiones: el docente ha de facilitar este proceso que han de seguir los alumnos.
- Para ello el docente ha de:

- Lograr un clima de confianza y seguridad.
- Apoyar y animar a los alumnos: reconocer y valorar sus intervenciones.
- No juzgar, no hay respuestas correctas o incorrectas sino diferentes puntos de vista.
- Respetar la intimidad y el deseo de participar o de no hacerlo de los alumnos: nunca forzar la participación.

TÉCNICAS DEL FACILITADOR-A

- ESCUCHA ACTIVA.
- PREGUNTAS ABIERTAS
- REFUERZO POSITIVO.
- REENMARCAR LA COMUNICACIÓN.
- EMPLEAR EL LENGUAJE NO VERBAL: CONTACTO VISUAL, SONRISA, ETC...

FUNCIONES DEL FACILITADOR-A

NO ORDENA/OBLIGA	SI INVITA/ANIMA
NO PREJUZGA	SI ESCUCHA
NO HUMILLA	SI RESPETA
NO DA RESPUESTAS	SI BUSCA CONCLUSIONES

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Con el fin de aplicar el currículum en las aulas, cada centro escolar ha de elaborar un modelo de implementación adecuado a sus necesidades y recursos. El programa es amplio y flexible y por ello requiere una selección de las actividades que se van a realizar.

ELEMENTOS A DEFINIR:

1. Aulas y docentes que van a implementar el programa. Es recomendable que la aplicación de un programa de estas características en cada aula sea voluntario por parte del tutor o profesor.
2. Selección de la secuencia de actividades a realizar en cada aula, elaborando un modelo para cada uno de los niveles de educación: primaria, secundaria (1º y 2º) y bachillerato (también 3º y 4º de ESO).

Criterios a considerar en la selección de la secuencia de actividades:

- Preferencias del profesorado: es importante que cada docente se sienta cómodo con las actividades que va a realizar con sus alumnos.
 - Selección de las actividades por objetivos, manteniendo una secuencia que comprenda los seis capítulos del programa en cada fase de implementación.
 - Secuencia lógica de aprendizaje
 - Selección de las actividades en función de su clasificación como claves-¶ o complementarias-©. Cuando las sesiones a dedicar al programa sean escasas, nos centraremos en actividades clave.
 - En función de la edad de los alumnos: hay actividades recomendadas para diferentes edades.
3. Elaborar un calendario de programación de actividades en cada una de las aulas
 4. Crear grupos de trabajo para distribuir tareas y fomentar el apoyo mutuo:
 - Equipo coordinador: Dirección, asesor-orientador y un coordinador por cada ciclo.
 - Planificación a medio-largo plazo
 - Relación con ETE (equipo técnico externo) y profesorado que aplica el programa en las aulas
 - Coordinación del programa en el centro
 - Fuente de: materiales, apoyo, refuerzo y solución de problemas

- Equipos de trabajo por ciclos: tutores y profesores que aplican el programa en el aula.
 - Preparación de actividades en grupo
 - Materiales y recursos
 - Coordinación y apoyo mutuo
- 5. Elementos que favorecen la sostenibilidad del programa:
 - Seguimiento por parte de los coordinadores del programa en el centro o por partes de profesionales externos de la evolución del mismo, centrándonos en las dificultades encontradas por el profesorado para ir solventándolas.
 - Evaluación del programa y difusión de sus resultados.
 - Voluntariedad de la implementación por parte del profesorado.
 - Realizar un proyecto piloto el primer año con un número reducido de aulas.
 - Buscar mecanismos de motivación y apoyo del profesorado.

5.2. Otros programas para la adquisición de habilidades en el aula.

Sentir y pensar: Programa de inteligencia emocional para niños de 3 a 5 años. Ed Infantil. Editorial: Sm.

El Programa consta de 9 módulos:

- Autoconocimiento
- Autonomía
- Autoestima
- Comunicación
- Habilidades sociales
- Escucha
- Solución de conflictos
- Pensamiento positivo
- Asertividad

Las actividades se dividen en:

- Cuentos
- Actividades sobre fotocopiables
- Dinámicas de grupo

6. PROCESOS Y MECANISMOS PARA GESTIONAR CONFLICTOS ENTRE EL ALUMNADO.

6.1. EL RINCÓN DE LA SILLA OREJA Y LA SILLA BOCA.

El rincón de la silla oreja y la silla boca (SO y SB) constituye un espacio y una estructura dentro del aula para que los alumnos resuelvan sus conflictos por sí mismos como un mecanismo para el diálogo y la negociación.

El rincón se sitúa en la parte trasera del aula, en el extremo opuesto al de la profesora. En este lugar, especialmente reservado al efecto y en el que no se realiza ninguna otra actividad, se colocan dos sillas, cada una de las cuales tendrá la función de asignar un rol a su ocupante una será la SO y otra la SB. Las dos sillas se diferencian mediante un gran dibujo pegado a su respaldo; en un caso, de una oreja, y en el otro, de una boca, que realizan entre todos los alumnos de la clase.

Es importante que los alumnos participen y colaboren en la creación del rincón y en dotarlo de unas normas para su funcionamiento. Cuando dos alumnos tienen un conflicto dentro del aula o vuelven del recreo con un conflicto sin resolver, la profesora les invita a ir al rincón para intentar solucionarlo por sí mismos. La propuesta es siempre una invitación y no una imposición, ya que su uso ha de ser voluntario.

En muchas ocasiones, y cada vez más, los alumnos acudirán al rincón por sí mismos cuando tienen un conflicto. Este comportamiento, con el paso de los meses, se hace más frecuente y automático.



Funcionamiento básico del Rincón

En el rincón, cada uno de los niños ocupa una de las sillas. El lugar está separado del resto de la clase; los niños están solos y su conversación es privada.

- El niño sentado en la SO tiene como tarea escuchar lo más atentamente posible a su compañero y no puede hablar, ni siquiera despegar los labios, para evitar las interrupciones.
- El niño sentado en la SB tiene la palabra y su tarea es contar qué ha ocurrido, cómo se siente y qué quiere.
- Una vez que el primer niño ha terminado de hablar, cambian de silla e invierten sus papeles.
- El niño que ha sido el primer oyente toma la palabra una vez que ha parafraseado correctamente a su compañero y éste lo toma como válido.
- El niño que ha sido el primer hablante tiene ahora que escuchar sin interrumpir y luego parafrasear.
- Este proceso consta habitualmente de un único turno para hablar y escuchar, aunque en ocasiones los alumnos pasan dos o más veces por cada una de las sillas hasta que encuentran una solución a su conflicto.

Una vez terminado el proceso, los alumnos acuden al lugar de la profesora, quien hace un pequeño seguimiento de lo ocurrido. Les pregunta si han encontrado una solución, en qué consiste tal solución y si ambos están contentos de verdad con ella. Luego se incorporan de nuevo a las tareas del aula.

Resultados

- Lugar-espacio en el que los/las alumnos se tranquilizan.
- Están aprendiendo a escucharse los unos a los otros.
- Interiorizan el diálogo como primera opción ante el conflicto.
- Aprenden a solucionar sus conflictos por sí mismos sin acudir a la profesora.

PREPARACIÓN DEL “RINCÓN DE LA SILLA OREJA Y SILLA BOCA” EN EL AULA (I)	
<p>MATERIALES:</p> <p>Lámina/dibujo de ejemplo de un conflicto cotidiano interpersonal entre alumnos/as.</p> <p>Cartel con las normas del “rincón”.</p>	<p>DURACIÓN: 60 minutos</p>
<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprender que hay diferentes formas de solucionar los conflictos. ➤ Promover el diálogo como modo de resolver los conflictos. ➤ Presentar el funcionamiento del “rincón” a los alumnos 	
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lluvia de ideas sobre ejemplos de conflictos cotidianos entre el alumnado, en el aula, en el patio, en el autobús,.... Si los niños no dan ejemplos la docente inicia la actividad presentando un ejemplo cercano de un conflicto interpersonal entre alumnos/as con una lámina. 2. Se utiliza el ejemplo aportado por la docente y se profundiza en su comprensión “¿Qué ha sucedido?, ¿cómo se siente cada una de las personas?, ¿qué necesita cada una de las personas para sentirse bien?, ¿cómo se puede resolver este problema?” 3. Se piden ideas para resolver este conflicto y se anotan en la pizarra. Para cada una de las ideas se pregunta a los alumnos/as: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Ambos niños estarían contentos con esta solución? (ganar-ganar). ➤ ¿Uno de los niños estaría triste y otro contento con esta solución? (ganar-perder). ➤ ¿Ambos niños estarían tristes con esta solución? (perder-perder). 4. Explicar que los conflictos, muchas veces pueden ser resueltos de manera que ambas partes se sientan bien, como si hubieran ganado. Para conseguir esto, hay que hacerlo hablando, dialogando y entendiendo bien el problema. 5. Presentar el “rincón” como algo que vamos a construir juntos/as en el aula para resolver los conflictos que tengamos a lo largo del curso mediante el diálogo para que salgamos todos/as ganando y estemos contentos/as. 6. Explicar las normas del rincón y elaborar un cartel con los pasos básicos: 	

- Un niño/a se sienta en la “silla oreja” y otro/a en la “silla boca”.
- El niño que está en la “silla oreja” solo tiene que escuchar atentamente y el niño/a que está en la “silla boca” tiene que hablar.
- El niño/a sentado en la “silla boca” explica: *¿Qué ha pasado y cómo te sientes?*”. Cuando termina de hablar se cambian de silla y el otro niño explica lo mismo: *¿Qué ha pasado y cómo te sientes?*
- Los alumnos cambian de nuevo de silla y el primer niño responde a la pregunta *“¿Qué puedo hacer yo para solucionar el conflicto? Una vez que ha terminado de hablar, se cambian de nuevo de silla y el segundo niño, sentado ahora en la “silla boca” responde a la misma pregunta.*
- Cuando terminan, tanto si el problema se ha solucionado como no, los niños se acercan a la profesora para contarle qué ha pasado (únicamente si están contentos o no con la solución, no el problema o su solución concreta).
- Si el conflicto no se ha solucionado, la profesora ayudará a continuar con el diálogo en otro momento.

* Para los alumnos/as de 2º ciclo se introduce una norma de funcionamiento extra: antes de cambiar de silla cada alumno ha de parafrasear correctamente lo que ha dicho su compañero/a.

7. Dos profesoras o una profesora y un alumno/a voluntario ejemplifican la resolución del conflicto tomado como ejemplo en el “rincón” siguiendo sus normas de funcionamiento.
8. La solución alcanzada se comenta entre toda la clase.

PREPARACIÓN DEL “RINCÓN” DE LA SILLA OREJA Y SILLA BOCA” EN EL AULA (II)	
MATERIALES: Pinturas, cartones, cello, pegamento,...	DURACIÓN: 60 minutos
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover la implicación de los alumnos en la construcción del “rincón” en el aula ➤ Preparar el espacio y las sillas que van a ser utilizadas como “rincón” a lo largo del curso. ➤ Aprender y practicar las pautas de funcionamiento del “rincón” 	
PROCEDIMIENTO: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar el lugar del aula en el que se va a ubicar el rincón. 2. Decidir entre todos qué hay que elaborar para preparar el rincón y organizar a los alumnos en grupos para su elaboración. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los dibujos de la oreja y la boca para pegarlos a los respaldos, o para pegarlos a la pared o para tenerlos en la mano... ➤ Una alfombra elaborada con cartones pintados y pegada al suelo con cello grueso. ➤ Unos dibujos para decorar la pared cercana al “rincón” que representes el diálogo o las soluciones “ganar-ganar” ➤ Otros... 3. Colocar los materiales elaborados. 4. Recordar la lluvia de ideas de la sesión anterior sobre conflictos cotidianos de los alumnos y comentar si esos conflictos podrían resolverse en el rincón. 5. Recordar las normas del “rincón” y pedir dos voluntarios/as que representen la solución de uno de los conflictos en el “rincón”. Analizar en grupo lo ocurrido durante la representación. 6. En el 2º ciclo de LH formaremos parejas para que cada una represente, de nuevo, los pasos del “rincón” con un conflicto seleccionado entre toda la clase. 7. Analizar con el grupo lo acontecido durante la representación. 8. Para el 1er ciclo de LH, repetir el paso 5 por segunda vez. 	

6.2. LA MEDIACIÓN.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN ESCOLAR?

- La mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución colaborativa de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas.
- Supone la intervención de un 3º imparcial, la persona mediadora, que ayuda a las partes a restablecer la comunicación, a comprenderse y a trabajar conjuntamente hasta alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- Las partes voluntariamente aceptan la asistencia del mediador en la búsqueda de soluciones y son las protagonistas del proceso y de la toma de decisiones.
- En el ámbito escolar, la mediación tiene un carácter marcadamente educativo.

¿QUÉ ES UN PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR?

- Un programa de mediación escolar supone crear y desarrollar en el centro escolar un servicio de mediación para la resolución de conflictos de los diferentes colectivos de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres,...).
- Los programas de mediación entre compañeros o iguales son una herramienta al servicio de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo. Los servicios de mediación escolar quedan integrados en los centros y son los propios alumnos y/o profesores los que lo coordinan y dirigen.
- Un programa de mediación escolar puede variar mucho de un centro a otro en función de sus necesidades y recursos. Es conveniente realizar un diseño específico para cada centro.

La mediación escolar, como proceso constructivo y colaborativo de resolución de conflictos es...

- ...una poderosa herramienta para la gestión de la convivencia.
- ...tiene carácter educativo. Es una herramienta de educación en valores.

La mediación escolar promueve:

- Colaboración.
- Participación.
- Respeto.
- Diálogo.
- Ayuda entre iguales.
- Noviolencia.

Se basa en los siguientes principios:

- Voluntariedad
- Confidencialidad
- Neutralidad
- Imparcialidad
- Capacidad de decisión de las partes
- Buena fe

CASOS MEDIABLES

- La mediación no es adecuada para todos los conflictos o problemas de convivencia que surgen en el centro, solo para algunos.
- La mediación es especialmente adecuada para aquellos conflictos de carácter interpersonal, conflictos de relación.
- Otros problemas de convivencia (indisciplina, disrupción, bullying,...) pueden tener un fuerte componente de relación interpersonal. En esos casos, en ocasiones, la mediación puede ser un complemento útil.

LA MEDIACIÓN INFORMAL

Las diferencias entre mediación formal y mediación informal se manifiestan en el procedimiento, las normas, las técnicas, la finalidad y los espacios y tiempos en los que se producen.

- Más oportunidades de aplicación.
- Brevedad.
- Persona mediadora: cualquiera.
- Finalidad: desescalar el conflicto o sentar las bases para su posterior resolución.

También denominada “instancias de mediación”, “actitud mediadora” o “cultura de mediación”.

SITUACIÓN 1: LA FILA DE CLASE

Relato de una profesora de un aula de educación infantil de 5 años:

Para ir de nuestra clase al aula de psicomotricidad formamos una fila ordenada mientras andamos por el pasillo del centro.

Una niña, Lara, es siempre la primera de la fila. Ayer, cuando estábamos formando la fila, otra niña, Maite, reclamó también el primer puesto. Dijo: “yo quiero ir la primera, mi madre me ha dicho que yo también puedo ser la primera de la fila y que me ponga”, mientras se situaba delante de Lara. Lara puso cara de ir a montar un buen jaleo.

En ese momento, en lugar de darles una orden y mi propia solución, me contuve y les pregunté a ellas. ¿Cómo podéis solucionar esto juntas?

Y en un segundo acordaron que una de ellas iría la primera de la fila hasta un punto del recorrido, la columna, y en ese lugar cambiarían de puesto para dejar la cabeza de la fila a la otra.

SITUACIÓN 2: LA PELEA EN EL PATIO

Relato de una tutora de 2º de educación secundaria (catorce años):

Después del recreo tenía clase de matemáticas con mi grupo. Los alumnos llegaron alterados, hablando todos en voz alta sobre una pelea que había sucedido en el patio. Pregunté qué estaba pasando y un alumno contó que había una trifulca entre Javi y Rubén y que Javi le había pegado un raquetazo en toda la cabeza a su compañero.

Yo les pedí silencio a todos y pregunté a uno y a otro qué había pasado y les hice algunas otras preguntas. Cuando cada uno había contado su versión, le pregunté a Javi: “¿Te gustaría decirle algo a Rubén, Javi?”, y Javi me contestó: “Bueno, pues sí, que... que me perdone, Rubén, que no quería darte así... que me he pasado”. Y Rubén le contesta: “Yo lo mismo te digo también”.

Ahí dejamos el asunto y empezamos la lección. Cuando terminó la clase vi que Rubén se acercaba a Javi para seguir hablando con él.

LA MEDIACIÓN FORMAL: EL PROGRAMA DE MEDIACIÓN ENTRE COMPAÑEROS/AS.

Fase 1: Creación y formación del equipo coordinador.

Fase 2: Diseño del programa: elementos básicos.

Fase 3: Difusión y sensibilización a toda la comunidad educativa.

Fase 4: Selección y formación de mediadores/as.

Fase 5: Preparación y organización de recursos y medios logísticos necesarios.

Fase 6: Puesta en marcha del servicio de mediación.

Fase 7: Coordinación y seguimiento.

Fase 8: Evaluación.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

6.3. LA ENTREVISTA EDUCATIVA DE CARACTER COLABORATIVO.

La entrevista educativa es un instrumento de trabajo imprescindible para el profesorado. Las situaciones en las que el/la docente debe reunirse con un/a alumno/a o con sus padres para tomar decisiones conjuntas o para abordar problemas o conflictos son innumerables a lo largo del curso escolar.

La entrevista educativa que proponemos en esta guía es, a grandes rasgos, un encuentro estructurado entre dos personas de carácter colaborativo. La implicación y la participación de la persona entrevistada son cruciales para lograr un buen resultado.

La entrevista no puede convertirse en un monólogo o en un interrogatorio por parte del docente, sino que debe centrarse en el protagonismo de la persona entrevistada, ya sea un/a alumno/a o un padre o madre, de manera que se favorezca su compromiso y responsabilización y las decisiones tomadas sean después válidas.

La práctica habitual de entrevistas educativas de carácter colaborativo, además de para tomar decisiones y solucionar conflictos, es una herramienta eficaz para:

- Promover el conocimiento mutuo.
- Mejorar la comunicación interpersonal.
- Establecer un tipo de relación más cercana con la persona entrevistada.
- Aumentar la confianza y la vinculación entre los/as protagonistas.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA.

Algunas actitudes y estrategias favorecen el buen desarrollo de una entrevista educativa mientras que otras lo dificultan.

Será especialmente útil:

- Promover empatía, comprensión y colaboración.
- Mostar cercanía y crear un tono positivo.
- Implicar a todos/as los/as protagonistas en la búsqueda de soluciones.
- Resaltar aspectos positivos de la persona entrevistada (refuerzo positivo).
- Emplear técnicas de comunicación eficaz (escucha activa, mensajes en primera persona, lenguaje descriptivo,...).
- Emplear un lenguaje no verbal positivo (sonrisa, tono, gestos, mirada,...). Por el contrario, algunas actitudes o comportamientos actuarán como obstáculos para lograr los objetivos de la entrevista:
- Banalizar o trivializar las circunstancias con frases como “seguro que en la evaluación final todo va mejor”, “no pasa nada por repetir” o “tranquilo, esto nos ha pasado a todos a su edad”.
- Culpabilizar al alumno/a, a su familia o al sistema. Buscar culpables no ayuda a implicar a la persona entrevistada ni a encontrar soluciones que mejoren la situación.
- Comparar tomando como modelo a otros/as alumnos/as o a uno/a mismo suele ser contraproducente.
- Interrogar haciendo preguntas excesivas provoca una actitud defensiva en la persona entrevistada.
- Atosigar. Es importante prever un tiempo suficiente para la entrevista y permitir que trascurra sin agobios.
- Criticar o juzgar crea una dinámica de confrontación e impide una actitud colaborativa.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

ESTRUCTURA Y FASES DE LA ENTREVISTA EDUCATIVA

Una entrevista educativa de carácter colaborativo se desarrolla siguiendo una serie de fases estructuradas que nos indican los pasos a dar, como si de un mapa se tratara, y facilitan la consecución de sus objetivos. La persona que realiza la entrevista es quien dirige el proceso, mientras que la persona entrevistada es el sujeto activo, el/la protagonista.

A continuación, se describe detalladamente cada una de las fases de la entrevista así como su contenido básico. Además, se especifican algunas técnicas de comunicación eficaces para su desarrollo y se incluyen algunos ejemplos para clarificar su aplicación.

Fase 1. PREPARACIÓN.

1.1. Reunir la información básica sobre el asunto a tratar.

Obtener información, previamente, sobre el problema o asunto a tratar en la entrevista será de gran utilidad. Algunos aspectos básicos a considerar son: las personas implicadas y sus circunstancias o características, los hechos acontecidos, sus causas y consecuencias y los intereses o necesidades de cada una de las personas implicadas.

1.2. Elaborar una hipótesis previa en base a la información reunida.

Desarrollar una hipótesis sobre lo que sucede y sobre sus posibles soluciones puede guiar, inicialmente la entrevista. Sin embargo, evitaremos comunicar esta hipótesis al alumno o alumna entrevistado/a mediante expresiones como: “el problema aquí es que...” o “

1.3. Planificar la entrevista.

Planificar la entrevista implica repasar las fases que seguiremos a lo largo de la misma y preparar algunas intervenciones concretas especialmente útiles (qué tipo de refuerzo positivo podemos emplear con la persona entrevistada, cómo expresar inicialmente el asunto objeto de la entrevista, qué técnicas de comunicación eficaz usaremos, etc.).

1.4. Realizar la cita.

Es conveniente realizar la cita, es decir convocar a la persona a la entrevista, en privado, en un momento y lugar adecuado y mencionando el tema a tratar. La fecha y horario seleccionados deberán ser convenientes para ambas partes y acordados entre ellas. El lugar seleccionado para realizar la entrevista es importante. Debemos asegurarnos de que este lugar garantizará la privacidad y no habrá ruidos ni interrupciones. Espacios como los pasillos, el aula o la cafetería no son adecuados para conducir una entrevista con un/a alumno/a o sus padres.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

Fase 2. APERTURA.

2.1. Situar.

El lugar que ocupa cada persona en la sala y en la mesa en la que se realiza la entrevista es otro aspecto a tener en cuenta. Una mesa redonda facilitará la comunicación y, en caso de no disponer de ella, se optará por situarse en las esquinas de una mesa convencional ya que nos permite transmitir cercanía y confianza. Por el contrario, situar a las personas frente a frente marca la distancia.

2.2. Hacer la presentación y el encuadre de la entrevista.

Al iniciarse la entrevista, presentar a cada una de las personas participantes (si es el caso) y explicar el motivo de la entrevista y la duración prevista. Hacer esta primera exposición de motivos de un modo descriptivo evita iniciar la conversación con valoraciones o juicios que dificultan el diálogo. Por ejemplo, en lugar de decir “*Nerea, te he llamado para esta reunión porque tu comportamiento ayer en la clase de educación física es inadmisibile y lo que ha ocurrido es muy serio*”, diremos “*Nerea, te he llamado para esta reunión porque me han informado de que ayer en la clase de educación física ocurrió un incidente y te marchaste de la clase antes de que terminara*”.

2.3. Crear un tono positivo.

Crear un ambiente de confianza y un tono positivo será crucial para el desarrollo de la entrevista. Esta tarea de la persona entrevistadora se inicia en esta fase y se continúa a lo largo de todo el proceso. Algunas estrategias para ello son:

- Mostrar intenciones positivas, por ejemplo “quiero que estés a gusto en la clase educación física” o “yo estoy aquí para ayudarte en todo lo que pueda a que soluciones esto”.
- Reconocer y validar a la persona entrevistada, por ejemplo “yo sé que tu eres una persona inteligente” o “aprecio tu buena voluntad para hablar sobre esto”.
- Resalta puntos en común, por ejemplo “yo lo que quiero es que no tengas problemas con esta signatura al final de curso y me imagino que tu también”.

2.4. Recalcar la confidencialidad de la entrevista.

Comentar que lo que se hable en la entrevista es confidencial, en el sentido de que no se hará público. Si hubiera que poner el caso en conocimiento de otra persona, se transmitirá lo esencial del proceso (que suele ser el acuerdo al que se ha llegado), sin detalles, teniendo siempre como referencia lo que consideramos necesario para que se le preste ayuda a la persona entrevistada.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

2.5. Definir los objetivos del entrevistador/a y su intención básica de ayudar y encontrar soluciones.

2.6. Motivar la actitud colaborativa de la persona entrevistada.

Explicitar que esta entrevista tiene sentido y la solución del problema es posible si todas las personas implicadas están dispuestas a colaborar, a poner de su parte para buscar soluciones, a hablar para entenderse y a comprometerse en hacer cambios. Pedir directamente a la persona entrevista esta disposición.

Fase 3. ANÁLISIS DEL PROBLEMA O SITUACIÓN OBJETO DE LA ENTREVISTA.

3.1. Exponer la información obtenida, los datos objetivos, de modo descriptivo y las propias emociones respecto a esa información.

Plantear el tema exponiendo la información objetiva de la que dispone, de un modo descriptivo evitando hacer juicios o acusaciones, por *ejemplo* “*el profesor de educación física me ha informado de que ayer tuvisteis una discusión en la clase debido a que echaste un escupitajo al suelo y que abandonaste la clase antes de que terminara*”. Un planteamiento valorativo, como por ejemplo “*me han informado de tu mal comportamiento en la clase de ayer y lo que ha pasado es muy serio*”, provocará en la persona entrevista una actitud defensiva o agresiva y reducirá las posibilidades de mantener un diálogo.

Además, comunicar las propias emociones respecto a la situación o problema promueve la confianza y la actitud colaborativa de la persona entrevistada, por ejemplo “*me preocupa mucho que pase algo así*” o “*me gustaría que no tengas problemas con esta asignatura*”. Emplear mensajes en primera persona puede facilitar esta tarea.

3.2. Permitir/pedir a la persona entrevista que explique la situación desde su punto de vista en un clima de confianza.

Pedir el punto de vista de la persona entrevistada sobre lo ocurrido o sobre el problema que se trata, tanto respecto a los hechos como a su valoración personal de los mismos.

3.3. Facilitar que la persona entrevistada reflexione y continúe expresándose mediante una actitud empática.

Utilizar preguntas abiertas para aclarar y profundizar en aspectos como la interpretación de los hechos, las emociones, las causas o motivos de la situación, las consecuencias, las preocupaciones y los intereses o necesidades de la persona. Evitar hacer un interrogatorio y utilizar las técnicas de la escucha activa (parafraseo y reflejo de las emociones) para facilitar la comunicación, lograr que la persona entrevistada reflexione y se sienta comprendida. Realizar pequeños resúmenes para ordenar y resaltar lo



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

importante y permitir momentos de silencio para facilitar la reflexión. Evitar los juicios de valor y las críticas y hablar en primera persona para ponerse como ejemplo o dar consejos (“*en mi época...*” o “*yo creo que deberías...*”)

3.4. Mantener el diálogo centrado en el tema de la entrevista.

En ocasiones, conversar sobre un tema o problema nos lleva a identificar o definir otros asuntos importantes. Tratar cada uno de los temas por separado y no mezclarlos en la conversación facilita el proceso de la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones. Si consideramos que existe otro asunto o problema importante, se deberá realizar una nueva entrevista para abordarlo.

Fase 4. BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE SOLUCIONES.

4.1. Implicar al entrevistado/a en la propuesta y selección de soluciones.

Hacer protagonista a la persona entrevistada de la búsqueda y selección de soluciones es fundamental para incrementar su compromiso y posterior responsabilización. El/la entrevistador/a insistirá en lograr propuestas de soluciones del entrevistado/a. Algunas preguntas serán especialmente útiles para este cometido, por ejemplo “*¿qué podrías/podríamos hacer para mejorar la situación?*”, “*¿qué necesitamos cambiar para solucionar el problema?*” o “*¿qué más se te ocurre?*”. Como última opción el/la entrevistador podrá también sugerir ideas para la solución del problema.

Analizar, en segundo lugar, cada una de las posibles soluciones valorando sus pros y sus contras, su viabilidad y utilidad y considerar si el/la alumno/a se siente capaz de comprometerse con ellas y cumplirlas.

4.2. Tomar decisiones que impliquen acuerdos negociados para la solución del problema o conflicto.

Negociar para acordar las medidas que mejor solucionen el problema. La persona entrevistada deberá asumir como propios los acuerdos alcanzados.

Recoger por escrito los acuerdos con el mayor detalle posible (qué, cómo, dónde, cuándo, etc.) y firmarlos.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

6.4. LA ASAMBLEA DE AULA

Introducción

La asamblea de aula es una herramienta esencial en un plan de convivencia escolar, ya que permite abordar los asuntos o problemas que afectan al grupo-clase desde un enfoque de participación democrática.

La asamblea es un foro en el que profesores/as y alumnos/as dialogan sobre todo tipo de asuntos que afectan a la vida del grupo, es un tiempo y un espacio dedicado exclusivamente al dialogo grupal en el que cada persona puede expresar libremente sus opiniones, ideas, deseos, propuestas y en el que las decisiones se toman de forma democrática, por consenso o votación.

Las Asambleas de clase pueden contribuir a mejorar el clima del aula, ya que favorecen la cooperación del grupo, la comunicación, la confianza y la cohesión. Constituyen un mecanismo eficaz como canal de participación de los alumnos en los asuntos del centro o del aula.

Este foro es un marco adecuado para tratar todo tipo de asunto de carácter colectivo que afecten al grupo, por ejemplo:

- Diálogo/análisis de temas de interés para los alumnos (académicos, de convivencia, lúdicos...).
- Planificación de proyectos o actividades.
- Solución de conflictos de grupo.
- Toma de decisiones consensuadas (establecer objetivos o agendas comunes, poner normas...).
- Seguimiento-análisis de acuerdos.

Una asamblea de aula no es adecuada, por el contrario, para tratar asuntos que afecten a un/a alumno/a o grupo de alumnos/as. Por ejemplo, un conflicto interpersonal entre dos alumnos/as no debería ser llevado, por razones obvias, a una asamblea de aula.

La asamblea de aula puede emplearse en todas las etapas educativas, desde la educación infantil a la educación secundaria obligatoria. Evidentemente, su



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

metodología, objetivos y el rol del docente variarán en función de la edad del alumnado.

El papel educativo de la asamblea de aula

Además de las funciones propias de la asamblea enumeradas anteriormente (debate/diálogo de temas de interés, planificación de proyectos, resolución de conflictos, toma de decisiones grupales y seguimiento de acuerdos o resultados), esta herramienta tiene un claro papel y potencial educativo. Realizar asambleas de aula no es una pérdida de tiempo, ni una concesión al alumnado. La profesora Cruz Pérez lo plantea del siguiente modo...

“...Entre los aspectos educativos de las asambleas que contribuyen a una mejora de la convivencia, cabría destacar los siguientes:

- *Permite hablar sobre temas de la clase, lo cual facilita la colaboración, la amistad y la confianza y contribuye a cohesionar al grupo.*
- *Las alumnas y los alumnos aprenden a expresar su opinión y a escuchar la de las demás personas de modo respetuoso. Independientemente del tema objeto de discusión, el diálogo constituye una finalidad en sí mismo. Aprender a dialogar es una habilidad básica que facilita la convivencia entre las personas integrantes de la comunidad educativa.*
- *Asumen responsabilidades en la organización de la convivencia del aula, entendiendo que hay situaciones problemáticas y comprometiéndose en su mejora.*
- *El aprendizaje de los mecanismos de participación democrática y la realización de acuerdos, pactos y votaciones.*

Así, pues, las asambleas, además de constituir una actividad fundamental para regular y mejorar la convivencia en el aula, facilitan la adquisición de valores y actitudes. Valores como el respeto, el diálogo, la democracia, la justicia, la igualdad, la tolerancia, la cooperación, la ayuda al compañero o a la



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

compañera, etc., se trabajan asiduamente en las asambleas de una forma vivenciada, lo cual contribuye a su asimilación.”

(Prof. Cruz Pérez Pérez. “Educación para la convivencia como contenido curricular: propuestas de intervención en el aula”. Estudios pedagógicos, nº 25, 1999, pp. 113-130).

Organización de la asamblea de aula

Para el buen funcionamiento de la asamblea de aula, es necesario planificar y organizar, previamente, algunos aspectos básicos de su estructura y funcionamiento.

El espacio y el tiempo. En primer lugar, debemos definir el espacio y el tiempo en que se realizará la asamblea. El aula y la hora de tutoría son una opción adecuada. Cuando no exista la hora de tutoría, será necesario establecer un periodo de tiempo para su realización. La asamblea, se hará, idealmente, con una frecuencia semanal o quincenal. Planificando este encuentro como algo sistemático a lo largo del curso, su valor educativo alcanza su máximo potencial.

La disposición del aula. En segundo lugar, es necesario considerar que modificar la disposición del aula o encontrar un espacio diferente al habitual es conveniente. En cualquier caso, situando al alumnado en un círculo facilitaremos la comunicación eficaz.

La agenda de temas. La creación de una agenda o lista de temas a tratar en la asamblea es otro aspecto determinante de su organización. Los asuntos que se llevarán a la asamblea han de ser propuestos por el alumnado y ser asuntos de su interés y de carácter colectivo. Para esta tarea suelen emplearse dos mecanismos: a) colocar en la pared del aula un cartel en el que el alumnado puede anotar sus propuestas o b) habilitar un buzón en el que se introducen los temas a tratar por escrito.

Si los asuntos a tratar propuestos son numerosos y diversos puede crearse un grupo de trabajo compuesto de alumno/as y el/la tutor/a para seleccionar y



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

priorizar los temas que se llevarán a la asamblea, creando el orden del día de cada encuentro.

10 pasos para conducir una asamblea de aula

Existen diversas metodologías para desarrollar una asamblea de aula. A continuación, proponemos un modelo sencillo en 10 pasos que puede ser empleado tanto en los últimos cursos de educación primaria como en educación secundaria.

1. El círculo. Al iniciar la asamblea formar un círculo con todos/as los/as alumnos/as y pedir orden para el inicio de la asamblea.
2. Establecer la agenda. Definir los temas a tratar y los objetivos de la asamblea.
3. Las normas. Establecer o revisar las normas para “poder hablar y escucharnos bien”. Se sugieren las siguientes normas básicas: a) respetar la opinión de los demás, b) escuchar atentamente sin interrumpir y c) hablar de manera respetuosa sin ofender o criticar a los demás.
4. El tema. Plantear el tema de la asamblea. (*Ej.: varias personas han dicho que últimamente se insulta mucho durante los recreos, ¿por qué ocurre esto?, ¿qué podemos hacer para solucionarlo?*)
5. Reflexión personal. Dar a los/las alumnos/as 1 o 2 minutos de silencio para pensar sobre el asunto individualmente.
6. Parejas. Formar parejas para el diálogo sobre el tema.
7. Dialogo por parejas. Llevar a cabo el debate por parejas durante unos 5-10 minutos. Pasear entre las parejas para facilitar el debate de los menos comunicativos.
8. Análisis con todo el grupo. Invitar a varias parejas de alumnos/as a compartir sus ideas con el resto del grupo; permitir reacciones a éstas ideas; plantear preguntas para el avance del debate; si resulta adecuado llegar a un acuerdo, que contemple: acciones, modo de llevarlas a cabo y seguimiento. El acuerdo



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

se intentará tomar, inicialmente, por consenso y si no fuera posible, por votación mayoritaria.

9. Cierre de la Asamblea. Varios modos de cerrar la asamblea:

- Repaso: si la asamblea concluye con un acuerdo, repasarlo.
- Ronda final de comentarios breves.
- Recaltar puntos de interés: *“¿Ha dicho alguien algo interesante aunque tú no pienses lo mismo?”* Dar a los alumnos un tiempo para pensar y luego compartirlo.
- Aprendizaje: *“Piensa en algo que has aprendido en la asamblea de hoy”*. Hacer una ronda de preguntas o pedir voluntarios.
- Preguntas: *“¿Te queda alguna pregunta sobre el tema de hoy?”*
- Completar frases: invitar a los alumnos a completar este tipo de frases *“ahora, cuando termina la asamblea, pienso..., siento..., o espero...”*
- Temas futuros: sugerir temas para la próxima asamblea.
- Evaluación: *¿qué te ha gustado de la asamblea de hoy?, ¿qué ha hecho que la asamblea de hoy sea un buen debate?, ¿qué podemos hacer mejor o diferente la próxima vez?*

10. El acta: recoger por escrito los puntos principales del desarrollo de la Asamblea. Implicar a los alumnos en esta tarea en función de su edad.