

**TRABAJO DE FIN DE GRADO  
DE MAESTRO EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA**

**AYOZE BARRETO PEÑA**

**CURSO ACADÉMICO 2016/2017**

**CONVOCATORIA: JUNIO**

# “LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA”

---

## RESUMEN

En el ámbito educativo, se hace cada vez más notable la preocupación por la situación de la convivencia en los centros educativos y por el aumento de los conflictos dentro de las aulas en Educación Primaria. Es por ello que la resolución de conflictos tiene como una de sus finalidades proporcionar a un grupo de cinco maestras las herramientas suficientes para abordar los conflictos que surgen en las aulas de una forma adecuada. Este trabajo está basado en la revisión y utilización de diferentes documentos sobre la resolución de conflictos, de tal forma que sirvan de herramientas para la mejora de la resolución de dichos conflictos, tanto para el profesorado como para el alumnado, todo ello bajo el marco del *Aprendizaje Dialógico* por el que se va a regir este trabajo. Además, se ha observado al profesorado que participó en la experiencia en sus clases para entender mejor sus puntos de vista sobre el conflicto.

**Palabras clave:** Resolución de conflictos, convivencia escolar, revisión teórica, educación, diálogo.

## ABSTRACT

The concern for the situation of social coexistence in educational centers and the increase of conflicts in primary education classrooms is increasingly noticeable in education. For this reason, one of the purposes of the dispute resolution is to provide to group of five teachers the necessary tools to address emerging conflicts in schools in a proper way. This work is based on the review and use of different documents about dispute resolution, so that they can have a functional role as the tool in improving the resolution of those conflicts, not only for teachers, but also for students. This is made within the *dialogic learning* framework, which has a great significance in this work. Moreover, teachers who participated in the experience in their classes have been analyzed in order to improve understanding of their points of view about the conflict.

**Keywords:** Conflicts resolution, school life, theoretical revision, education, dialogue.

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. OBJETIVOS .....	3
3. JUSTIFICACIÓN .....	4
4. DELIMITACIÓN DE CAMPO Y OBJETO DE ESTUDIO.....	8
5. SELECCIÓN, ESTRUCTURACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE ARGUMENTOS Y FUENTES DOCUMENTALES. ....	12
6. DESARROLLO DE LA REVISIÓN.....	17
6.1. Procedimiento metodológico .....	17
6.2. Intervención .....	17
6.2.1. Observación de cinco conflictos, a través del diario.....	18
6.3. Conclusiones del profesorado .....	21
7. DIFICULTADES DEL TRABAJO.....	23
8. CONCLUSIONES .....	25
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	27
10. ANEXOS .....	29

## 1. INTRODUCCIÓN

De las cuatro modalidades que se nos ofrecen para la realización del Trabajo de Fin de Grado, según la guía de la Universidad de la Laguna, me he decantado por la modalidad, *Proyectos de Revisión Teórica*. El trabajo lleva como título *La Resolución de Conflictos en el aula*, y esta temática será trabajada con el profesorado a través de lo planteado en la línea del *Aprendizaje dialógico* de Ramón Flecha, en aulas desde el tercero hasta el sexto curso de Educación Primaria.

Ante la gran relevancia e importancia del tema en las aulas de Educación Primaria, he decido abordarlo a través del diálogo con el profesorado de un centro concertado, usando para ello un conjunto de documentos relacionados con el tema de la Resolución de Conflictos, de los cuales sacaremos todas aquellas ideas principales, a través de una primera entrevista con el profesorado, en la que se les entregó un texto relacionado con el tema expuesto, para que una vez realizadas dichas lecturas, se llevase a cabo una segunda entrevista, en la que dialogar sobre el tema y poder sacar así, las conclusiones, ideas y herramientas útiles para la puesta en práctica ante cualquier conflicto que surja.

Una de las ventajas principales de trabajar el tema de la resolución de conflictos en las aulas, a través del aprendizaje dialógico, es, la de poder conocer de primera mano las opiniones del profesorado acerca del tema, así como el método o las formas que utilizan para la resolución de los conflictos que surgen en sus clases. Además, los diálogos con el profesorado presentan la ventaja de aportarme personalmente un conjunto de conocimientos, estrategias y herramientas para la puesta en práctica como futuro docente.

Esta decisión la he tomado teniendo en cuenta las orientaciones de mi tutor y el contexto en el que me encuentro, pretendiendo llevar a cabo los diálogos, la observación y la intervención, como mínimo en una clase de cada curso. Aulas en las que se dan diferentes tipos de conflictos con regularidad. Todo esto ayudado de una herramienta como es un diario, en el que se recogerá una batería de palabras claves relacionadas con el tema de la Resolución de Conflictos.

La estructuración de este trabajo se ha realizado de la siguiente manera: en primer lugar, se plantean los diferentes objetivos que se pretenden conseguir con este trabajo, a continuación, se presenta la justificación del tema elegido, que es *La resolución de conflictos en el aula*, detallando la relevancia del mismo. Se llevará a cabo la selección y

estructuración de los documentos elegidos para y con los que se trabajará durante el desarrollo de la revisión, seguidas de las conclusiones y reflexiones del profesorado tras la intervención y de las limitaciones que se planteen, y por último se expondrán las conclusiones y reflexiones finales del trabajo.

## 2. OBJETIVOS

Este trabajo se plantea desde la observación activa de la resolución de conflictos que surgen en las aulas de Educación Primaria se ayuda del conocimiento enmarcado del aprendizaje dialógico. Asimismo, también se puede confirmar lo poco preparada que está la comunidad educativa en general en este asunto. Por ello, se pasan a citar los objetivos tanto generales, que se pretenden alcanzar a largo plazo, como los específicos que pretenden ser alcanzados a corto plazo en este trabajo y mediante la observación del profesorado.

Los objetivos generales que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- ✚ Conocer la documentación de la que hace uso el profesorado en relación a la resolución de conflictos.
- ✚ Identificar cuáles son las herramientas y estrategias que actualmente desarrolla el profesorado para la resolución de conflictos.
- ✚ Observar el uso del diálogo por parte del profesorado ante un conflicto en el aula.

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar son los siguientes:

- ✚ Analizar el conflicto, sus orígenes y sus posibles soluciones mediante la observación.
- ✚ Confirmar las estrategias seguidas por las maestras ante la resolución pacífica de los conflictos en el aula.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Para demostrar la relevancia del tema de la resolución de conflictos en el aula de Educación Primaria, es primordial ofrecer un adecuado marco teórico, que nos ponga en contacto con el estado actual del tema, en cuestiones documentales, formativas y prácticas dentro de los centros escolares. Para conocer la actualidad de la resolución de conflictos en las aulas de Educación Primaria, La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), hace referencia al tema, en su Art. único. *Modificación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, La educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar.* Así mismo, en su Art. 40 “Objetivos”, se establece que *Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.* Estos artículos entre muchos otros, sirven al profesorado para conocer hasta que nivel se trabaja en el actual sistema educativo la resolución de conflictos, así como de fuente de información para saber cómo actuar y qué estrategias seguir ante un conflicto.

El conflicto es un ámbito normal en nuestras vidas cotidianas, siendo también una situación común de la vida escolar. Es un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario, que puede convertirse en un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal o en un factor negativo, tanto para la persona como para la sociedad en general, según la forma en la cual se resuelva. Un conflicto se puede presentar cuando las dos partes se encuentran en oposición consciente, en una situación en que se persiguen objetivos incompatibles, lo que les puede llevar a la incomprensión y al enfrentamiento. No siempre el conflicto va a derivar en violencia si se conocen técnicas y herramientas para manejarlo. Por eso, puede ser tan importante trabajar los conflictos cotidianos en el largo periodo escolar. Si se aprenden habilidades sociales y recursos para poder enfrentarse a los conflictos cotidianos de manera pacífica desde edades tempranas, será más difícil que éstos puedan llevar a la tan temida violencia. De ahí la importancia de dotar de recursos y herramientas al profesorado para la resolución de conflictos y que estos sepan transmitirla a sus alumnos.

Se han destacado dos enfoques generales en el análisis de la resolución de conflictos. Por un lado, un enfoque etológico, donde el conflicto puede estar tanto dentro como fuera de la persona. Uno de los autores más destacados de la primera teoría sería Konrad Lorenz, que la argumentó en 1966 (Colectivo Amani 2009). Este autor no entiende la naturaleza humana sin el conflicto. Lo que hay que aprender, según él, es a manejarlo y orientarlo a través de diferentes formas, en las que el baile o incluso el juego, tiene una relevancia especial. Es cierto que, a través de las actividades de ocio, deportivas o haciendo simplemente algo que nos apasione, podemos hacer que el conflicto obtenga un papel menos importante en la vida diaria de las personas, pasando a un segundo plano o incluso desapareciendo por momentos. Para los conductistas, sin embargo, no existiría el conflicto si no existieran motivos de frustración, pero eso resulta muy difícil de cumplir, ya que no todos nos frustramos por los mismos motivos.

Y, por otro lado, el enfoque pedagógico, en el cual existen corrientes que hacen hincapié en la creación de un grupo y el desarrollo de las habilidades grupales, tales como la confianza, la cooperación, la comunicación, etc., aunque Sastre y Moreno añaden que esto solo no es suficiente. Para esta perspectiva, esta cohesión de grupo solo debe ser el punto de partida, ya que esto no implica que no vayan a existir conflictos dentro del propio grupo. No obstante, es cierto que se puede resolver mejor un conflicto en un grupo formado en el que ya existen habilidades grupales (Sastre y Moreno, 2002). También, para este enfoque dentro de la Educación para la paz se encuentra Galtung (2003), el cual considera que es a través de la educación del conflicto como contenido cuando se consigue una verdadera educación para la paz. Ya que, si en las escuelas se tratara con mayor habitualidad el tema de los conflictos, habría más concienciación y compromiso, tanto por parte del profesorado como del alumnado, en la resolución pacífica de los conflictos que surgen en sus aulas.

Además, cabe mencionar en este marco teórico a la ciencia del conflicto o conflictología, es decir, la articulación de conocimientos y técnicas para entender los conflictos e intentar su solución pacífica y positiva (Vinyamata et al. 2003). Para esta visión, una resolución satisfactoria del conflicto implica el conocimiento y su posterior comprensión de las causas que lo originan. Los conflictos se dan en todos los ámbitos de nuestra sociedad: en el campo político, en el familiar, en el escolar, pero sus causas y procedimientos son similares y se deben investigar. No se puede esperar a que el conflicto se origine para



solucionarlo. Por eso considero que es necesario ir más allá. Es decir, dentro de esta necesidad básica de la educación, es primordial crear con anterioridad intervenciones de prevención, que hagan que, aunque el conflicto no se desate, se disponga de recursos para poder resolverlo pacíficamente. De tal forma que, una vez se haya producido el conflicto, se actúe e intervenga directamente con las acciones necesarias para resolverlo. Desarrollando, además intervenciones de seguimiento, conociendo así el avance y la situación en la que se encuentra el conflicto.

Según Vinyamata (2003), una vez analizados los conflictos, aunque estos parezcan muy distintos, presentan una dinámica muy similar: el proceso encadenado, necesidad-miedo-agresividad, describe el sistema básico de su funcionamiento. Así que, para resolverlos, afirma que hay que comprenderlos y encontrar las causas que los desatan y así poder afrontarlos desde la razón, con herramientas adecuadas y no solamente desde los sentimientos. Además, añade que este campo de la conflictología, no solo se preocupa de trabajar el conflicto cuando ya se ha desatado, con procesos pedagógicos como la negociación o la mediación, sino que participa también en medidas preventivas y también de seguimientos cuando éstos ya se han producido.

Finalmente, aunque las teorías y puntos de vista de los diferentes autores relacionados con este campo presentan muchas diferencias, el punto de partida para definir y comprender el conflicto es la identificación, lo cual alude a la necesidad de conocer las causas que lo originan, su funcionamiento y desarrollo. Por lo tanto, el enfoque que más se adecua al trabajo que se ha realizado es el enfoque pedagógico, puesto que la creación de grupos para la resolución de los conflictos que defiende este enfoque, está totalmente relacionado con el trabajo que se ha llevado a cabo en las aulas, y es que, a medida que han produciéndose los conflictos, han sido los propios grupos que han creado, los que mediante el dialogo han conseguido llegar a una solución pacífica para esos conflictos.

Por otro lado, desde el enfoque del aprendizaje dialógico, con el cual vamos a partir para la realización de este Trabajo Final de Grado, es necesario destacar la figura de Ramón Flecha. Autor que ha demostrado, que el aprendizaje dialógico es el marco a partir del cual se llevan a cabo las actuaciones de éxito en las comunidades de aprendizaje. Desde esta perspectiva del aprendizaje dialógico, basada en una práctica comunicativa, se entiende que las personas aprendemos a partir de las interacciones con otras personas.

Según la concepción dialógica del aprendizaje, para aprender las personas necesitamos de situaciones de interacción. Además, el diálogo que se establece tiene que estar basado en una relación de igualdad y no de poder.

#### **4. DELIMITACIÓN DE CAMPO Y OBJETO DE ESTUDIO.**

El objeto de estudio es la resolución de conflictos en las aulas de Educación Primaria, bajo el marco teórico del aprendizaje dialógico de Ramón Flecha. Se llevará a cabo mediante la lectura y diálogo con el profesorado de diferentes documentos y autores relacionados con la resolución de conflictos en las aulas de Educación Primaria. Es decir, la intervención que se va a llevar a cabo durante el desarrollo del trabajo se basa en realizar varias sesiones de diálogo con las profesoras en las que se captaron los conocimientos y las opiniones sobre la resolución de conflictos. Una vez realizados estos diálogos, se llevó a cabo una observación activa de lo que se hace y puede hacer en las aulas para solucionar los conflictos existentes.

En este caso, el autor R. Flecha (2000) presenta *El Aprendizaje Dialógico como "Experto" en la Resolución de Conflictos*, dentro del ámbito escolar. El autor postula que cuando se percibe que la educación de sus hijos e hijas importa a muchas personas o cuando los mismos estudiantes sienten que están atendidos, se aprende realmente y se construye una solidaridad de base entre todos y todas que evita cualquier conflicto. Y una de las formas concretas que toma el aprendizaje dialógico en el aula son los grupos interactivos.

Aunque un centro educativo trate de concienciar sobre la necesidad del diálogo, esto no tendrá ninguna efectividad si al mismo tiempo recurre a la violencia física y/o simbólica para tapar los conflictos. Es por eso, que a pesar de que se enseñen valores y estrategias en las escuelas para la resolución de conflictos, no servirá de nada si en los demás ámbitos, como en el familiar o social no se continúa con la labor, sino que se muestran comportamientos totalmente opuestos al diálogo y el consenso.

Todos los componentes de una escuela pacífica, deben defender de forma activa la tarea que realiza. Además, R. Flecha añade que hay escuelas en las cuales el alumnado normalmente no finalizan la etapa de la ESO ni el bachillerato, creyendo que sus oportunidades ocupacionales en el futuro estarán más centradas en las actividades familiares que en el aprendizaje logrado en la escuela. Con esas condiciones de desmotivación, absentismo y conflictos, el papel del mediador es el de actuar como apagafuegos ocasionalmente cuando se produzcan los conflictos.

Una vez que se imponga la obligación y/o el convencimiento al diálogo y/o al consenso, la consecución del objetivo planteado, se plantea como un imposible. El enfoque planteado por Flecha y Vargas (2000), partía de una cuestión: “¿Qué queréis?, ¿convencerles y/o obligarles a que respeten la actual escuela y sus normas o dialogar y consensuar las transformaciones de la escuela que les llevaría a ser primeros defensores de sus normas?, ¿convencerles y/o obligarles a que asistan a las actividades que actualmente se ofrecen o dialogar y consensuar las transformaciones que les llevaría a no querer perderselas? Si se prescinde de la primera parte de la pregunta, se impide avanzar hasta lograr el objetivo”. (Flecha y Vargas, 2000). En relación a las cuestiones que se plantean estos autores, como punto de partida para lograr los objetivos de conseguir unas escuelas en las que impere el diálogo por encima de la obligación o la imposición de normas, cabe mencionar que, tras la experiencia vivida en los Practicum del Grado de Maestro en Educación Primaria, queda muy claro que los resultados ante los conflictos son más positivos cuando se trabajan a través del diálogo y del análisis del origen y el porqué de dichos conflictos.

Las escuelas que pasan a ser comunidades de aprendizaje, ponen mucha importancia en la segunda parte de las cuestiones, sin llegar a rechazar la primera parte de las mismas. Al centrarse en el fomento del diálogo y el consenso, hacen que el alumnado también quiera implicarse en la resolución de los conflictos mediante la comunicación dejando cada vez más de lado las ideas de resolverlos mediante la obligación y la imposición de normas y sanciones.

Siguiendo la idea de Flecha y Vargas, la formación de los grupos interactivos, ha de formar parte del proceso global de transformación de escuelas en comunidades de aprendizaje que pretende lograr, conjuntamente con las capacidades necesarias para evitar la exclusión social en la sociedad informacional y superar los problemas de convivencia (Flecha y Vargas, 2000). Por este motivo, la implicación de las familias en las escuelas se convierte en un aspecto fundamental, ya que de este modo no son solo los alumnos y alumnas los que aprenden del diálogo, sino que también los padres y madres se enriquecen de este aprendizaje para resolver pacíficamente los conflictos que surgen en el entorno familiar.

Basándonos en lo que exponen Flecha y Vargas sobre las pretensiones de validez y las pretensiones de poder, se puede confirmar que, en la sociedad actual siguen existiendo

escuelas que, desgraciadamente, se dedican a destruir el diálogo en lugar de construirlo y fomentarlo, negando así la validez del mismo, favoreciendo las pretensiones de poder. Sin embargo, como he comentado en apartados anteriores, la imposición de normas, castigos o el uso de una autoridad desproporcionada hacen que el alumnado no reflexione y exprese su opinión sobre el conflicto, haciendo que no se solucione de verdad el conflicto, sino dejándolo a un lado y creando una posible futura repetición de la situación y del conflicto.

Por un lado, autores como Freire, Habermas, Touraine o Beck, que defienden el pacifismo, distinguen entre las pretensiones de validez y de poder, entre el diálogo y la violencia, ya sea física o simbólica. Ofreciendo propuestas encaminadas a que las pretensiones de poder se sustituyan por pretensiones de validez, diálogo, argumentos, consenso, etc. Para ahondar un poco más a fondo, sobre los puntos de vista de estos autores, se ha llevado a cabo un análisis de documentos de los mismos, que estuvieran relacionados con el tema tratado. En primer lugar, en cuanto a Freire y Habermas, es posible relacionar su posición, ya que ambos “entienden el lenguaje como expresión de ser en el mundo; todo hombre capaz del lenguaje y acción debe ser tenido en cuenta para el logro de consenso en la vida democrática”. A pesar de que Freire y Habermas no emplean la palabra “comunicación” con el mismo significado, podemos encontrar un punto de coincidencia entre ambos autores. Por lo tanto, podemos ver que encontramos un primer punto de coincidencias entre educación dialógica y acción comunicativa. La educación dialógica se sustenta en un paradigma comunicativo y el lenguaje es su principal medio, mientras que la acción comunicativa es un mecanismo de entendimiento y coordinación de las acciones (Rodríguez Marín y Rubano, 2007).

Por otro lado, hay autores como Foucault o Derrida, que defienden las teorías postestructuralistas, los cuales afirman que todo son pretensiones de poder y niegan que el diálogo o el consenso sea mejor que un conflicto o una pelea. En el análisis de estos autores, se destaca una idea principal y es, que Foucault, Derrida y muchos otros autores explican que la comunicación está en todo momento influida por el poder: “el poder siempre está presente”, afirma Foucault. De modo que, según estos autores, “carece de sentido trabajar con un concepto de comunicación en el que el poder esté ausente”. “Para los estudiosos del poder, es más frecuente que la comunicación se caracterice por una retórica no racional y por algunos intereses, que por la libertad de la dominación y la búsqueda del consenso” (Flyvbjerg y Murillo, 2001). Partiendo de la idea expuesta por

Foucault, en las escuelas actuales siguen imperando, en muchas ocasiones, la imposición de normas y sanciones ante un conflicto, en lugar del uso del diálogo y el consenso, ya que consideran que la mejor forma de solucionar dichos conflictos es hacer uso de las pretensiones de poder.

Para lograr que en las escuelas reine un ambiente pacífico, es necesario posicionarse a favor de la sustitución de la violencia por el diálogo. Lo que lleva al desarrollo de iniciativas dirigidas al fomento del diálogo, sustituyendo así las pretensiones de poder por las de validez. Sin embargo, la relativización de la diferencia entre poder y diálogo, impiden desarrollar los procedimientos dialógicos que evitan los conflictos que en teoría se quieren superar, como afirman los autores Ramón Flecha y Julio Vargas. Siguiendo esta idea, es habitual encontrar ejemplos en la actualidad de las escuelas de la poca importancia que se le da a la diferencia entre ambos conceptos, y es que, a pesar de que cada vez se es más consciente de los resultados obtenidos mediante el diálogo, sigue habiendo una pequeña parte del profesorado de las escuelas de Educación Primaria que considera que el poder está por encima de cualquier tipo de estrategia en la resolución de conflictos.

En cuanto a la paz escolar, en la sociedad actual en la que vivimos, podemos destacar dos aspectos claros. Por un lado, podemos afirmar que la paz no se puede lograr desde la “modernidad tradicional”, en la que se elaboraban los valores para luego ser impuestos mediante las pretensiones de poder, de violencia física o simbólica. Y, por otro lado, sí que podemos lograr la paz escolar a través de los valores que se establecen y defienden desde el diálogo entre todas las partes que componen la comunidad educativa.

Los aspectos recogidos en los párrafos anteriores, confirman el enfoque de este trabajo que es el desarrollo de la resolución de conflictos bajo el aprendizaje dialógico, con el que se pretende llevar a cabo la intervención, consistente en la observación de cómo el profesorado solventa los conflictos apoyándose en el diálogo y en el consenso y dejando a un lado la imposición de normas, castigos y sanciones. Lo que se espera de una intervención como la expuesta es, mediante la observación, analizar los posibles aspectos detonantes del conflicto generado en el aula, así como las posibles soluciones a las que el alumnado puede llegar con la orientación y el diálogo con el profesorado.

## 5. SELECCIÓN, ESTRUCTURACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE ARGUMENTOS Y FUENTES DOCUMENTALES.

La selección de las fuentes documentales está delimitada a cuatro autores, con los cinco textos seleccionados, que aportan sus puntos de vistas e ideas sobre el tema de la resolución de conflictos en el aula, así como la convivencia escolar en Educación Primaria.

Las siguientes fuentes documentales se han utilizado, tanto por parte mi parte como por la del profesorado, como lectura para el conocimiento del tema de la resolución de conflictos y su posterior uso en los diálogos de las entrevistas. Se han seleccionado a los autores porque tras la lectura de sus textos, he podido destacar aspectos e ideas muy interesantes y útiles para el trabajo posterior con el profesorado, de tal forma que estos puedan conocer también, las opiniones y puntos de vista de dichos autores, en relación con el tema seleccionado. Los siguientes textos se han trabajado en aulas desde 3º hasta 6º de Educación Primaria, descartando los cursos de 1º y 2º, debido a su corta edad para la comprensión de los conflictos que se generan en sus aulas.

Los cuatro autores y los respectivos documentos ofertados a las maestras son los siguientes:

- ❖ Caballero Grande, M. J. (2010). Convivencia Escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista Paz y Conflictos*, (3), 154-169.

*Este trabajo de investigación se centra en la convivencia escolar y puede enmarcarse en la línea de educación para la paz. La finalidad del mismo ha sido conocer algunas peculiaridades de prácticas educativas que fomentan la paz y la convivencia en el ámbito escolar. Para esto, se ha recogido información sobre la puesta en marcha, desarrollo, y evaluación de actuaciones encaminadas hacia la cohesión del grupo, la gestión democrática de normas, la educación en valores, las habilidades socioemocionales y la regulación pacífica de conflictos.*

Este documento aporta varias ideas fundamentales en relación a la resolución de conflictos. En primer lugar, nos hace partícipes de que es positivo educar desde el

conflicto, siempre que se escuche, se respete las opiniones y vivencias de los demás, sepamos y queramos perdonar. Y, en segundo lugar, otra de las ideas fundamentales se centra en que para educar es necesario hacerlo habiendo una buena convivencia escolar, lo que conlleva a una buena relación entre alumnado, profesorado y familias, aspecto fundamental en la educación actual.

- ❖ Flecha, R., y Vargas, J. (2000). El aprendizaje dialógico "experto" en resolución de conflictos. *Revista de educación* (3), 81-88.

*En este artículo se presenta el aprendizaje dialógico como experto en la resolución de conflictos en el ámbito escolar. Basándose en la experiencia del proyecto de Comunidades de Aprendizaje, cuyo éxito radica en la implicación de toda la comunidad en el proceso de aprendizaje. Cuando los estudiantes sienten que están atendidos, se aprende realmente y se construye una solidaridad de base entre todos y todas que evita cualquier conflicto. Una de las formas concretas que toma el aprendizaje dialógico en el aula son los grupos interactivos.*

Este documento aporta dos ideas fundamentales en relación a la resolución de conflictos. Por un lado, queda claro que la implicación de las familias es cada vez más necesaria en el ámbito educativo, ya que dándole un papel más protagonista a las familias en el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, hace que se involucren en mayor medida en este, afianzando todo aquello que se les está enseñando en las escuelas. Por otro lado, está la idea fundamental de ir sustituyendo las pretensiones de poder por las de validez, en las que destacan el diálogo y el consenso ante un conflicto en las aulas.

- ❖ Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 33-52.

*En este artículo se reflexiona sobre la conflictividad escolar, y, en particular, sobre los problemas que con más frecuencia surgen entre los alumnos o entre estos y los profesores. En numerosos centros escolares se quiebra la convivencia, hasta el punto de hacer imposible la formación. La dificultad de analizar en toda su extensión el fenómeno de la violencia en las*



*aulas lleva al autor a realizar una revisión de los principales problemas existentes, con el propósito de conocer mejor esta realidad, y a la vez, con el de estudiar qué posibles vías conducen a su solución.*

Este documento aporta varias ideas fundamentales en relación a los cauces para la convivencia. Por un lado, se deja claro que los problemas de convivencia en los centros escolares obedecen a numerosas causas, por lo que la solución no puede ser sencilla, ya que es necesario el compromiso de todos los miembros de la comunidad educativa. Y, por otro lado, otra de las ideas destacadas de este documento es que una parte considerable de los problemas que se generan en las escuelas proceden del individualismo, de la exclusión y de la irracionalidad que reina en la sociedad actual.

- ❖ Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: Problemas y Soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12, (1), 295-318.

*El artículo se ocupa de los conflictos escolares que se producen entre los alumnos o entre estos y los profesores. Los centros escolares deberían ser un ámbito de convivencia, sin embargo, con frecuencia se rompe la armonía interpersonal, dificultando, en muchos casos la formación. Al mismo tiempo, el artículo trata de acercar los problemas de convivencia que se producen en los centros educativos con la finalidad de conocer la realidad de los mismos, y a su vez, estudiar las posibles vías de solución de los conflictos.*

En este artículo se destacan varias ideas sobre la convivencia escolar. Por un lado, los problemas que surgen en los centros educativos. Uno de estos problemas son los comportamientos antisociales en los centros escolares, que se basan en la violencia como forma de ejercer fuerza sobre otra u otras personas. Esta violencia se produce por varios factores, entre los que destacan los grandes cambios con el aumento de la escolaridad en la enseñanza y, por otro lado, los medios de comunicación, y en particular la televisión, que ejerce sobre los escolares una gran influencia, a menudo perjudicial. Ante los problemas mencionados, se proponen una serie de soluciones, como pueden ser la mediación, la comunicación y el diálogo para mejorar la convivencia escolar, reduciendo los conflictos que se producen en las aulas.

- ❖ Vinyamata, E.(coord.), Sáez de Heredia, R. A., Burguet, M., Curbelo, N., Dantí, F., Moreno Marimon, M., y otros. (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.

*En este capítulo del libro se pretende dar a conocer el valor del aprendizaje emocional dentro de los modelos de enseñanza actuales. Para ello, se cuenta con un análisis de vivencias que demuestran, la importancia de la enseñanza cognitivo-emocional; los aprendizajes ausentes, así como una propuesta metodológica que trabaje el aprendizaje de la resolución de conflictos, resaltando el papel del profesorado ante los mismos.*

En este capítulo se destacan dos ideas fundamentales en relación a la educación emocional en los centros educativos y al aprendizaje de la resolución de conflictos. La primera de ellas, habla del predominio del conocimiento cognitivo ante la educación emocional, preparando al alumnado para lo público, lo cognitivo y lo científico, ignorando lo privado, lo emocional y lo cotidiano. Y, la segunda de ellas, se centra en el aprendizaje de la resolución de conflictos, proceso que debe iniciarse en edades tempranas. No existe una única fórmula para resolver los conflictos en el aula, pero si existe la posibilidad de llevar a cabo un proceso educativo que permite aprender a resolverlos de manera no violenta. Es decir, fomentar la prevención de la violencia y la formación cognitivo-emocional que permita su adecuada resolución.

A continuación, se destacan varios autores con sus respectivas obras relacionadas con la resolución de conflictos en las aulas, que, a pesar de no haber sido utilizadas para el diálogo con lo el profesorado, han servido como fuente de conocimiento para la realización del Trabajo de Fin de Grado.

- ❖ García Raga, L., y Crespo Ginés, A. (2012). Una mirada diferente a la educación. Mediación y resolución de conflictos en una escuela. *Revista Edetania: estudios y propuestas socio-educativas* (42), 179-188.
- ❖ Guajardo, N. d. (2010). Resolución de conflictos y clima escolar. *Revista Temas* (4), 91-102.

- ❖ Pérez de Guzmán, V., Amador, L., y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Revista Interuniversitaria. Pedagogía Social* , 99-114.
- ❖ Capllonch, M., Figueras, S., y Lleixà, T. (2014). Prevención y resolución de conflictos en educación física: estado de la cuestión. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* (25), 149-155.

## **6. DESARROLLO DE LA REVISIÓN**

### **6.1. Procedimiento metodológico**

Para la realización del documento, se llevó a cabo la búsqueda y revisión de fuentes publicadas entre el año 2000-2014. Esta búsqueda ha sido realizada a través del Punto Q de la Biblioteca ULL, Google Académico, así como en el buscador de revistas digitales Dialnet.

Para la selección de las fuentes, se ha tenido en cuenta una serie de requisitos comunes como son: 1. Que tengan un marco teórico coherente y acorde con el tema tratado; 2. Que describan las características y dificultades del proceso de resolución de conflictos en las aulas de Educación Primaria; y 3. Que sean de utilidad para la aplicación del tema tratado en la práctica educativa. Teniendo en cuenta estos requisitos, la sistematización de la información obtenida se realizó a través de la búsqueda bibliográfica de artículos de revistas, libros y secciones de los mismos que contenían el tema a tratar. Una vez encontradas las fuentes documentales, se llevó a cabo una lectura comprensiva de los documentos con el fin de extraer la información de utilidad. Tras la revisión de las fuentes, han sido seleccionadas y entregadas 5 obras, a cinco maestras de 3º, 4º, 5º y 6º curso de un colegio concertado, puesto que cumplían los requisitos establecidos.

En este caso, se ha trabajado solo con 5 maestras, a las cuales se les ha facilitado las fuentes, en una primera reunión en la cual se les ha explicado el trabajo a desarrollar, que era la lectura comprensiva de las mismas, sacando sus propias conclusiones e ideas sobre lo leído. Una vez realizadas estas lecturas por parte del profesorado, se ha realizado una segunda reunión, en la que se realizaba un proceso dialogado de intercambio de opiniones, ideas, valoraciones o conclusiones extraídos por ambas partes de cada una de las lecturas.

### **6.2. Intervención**

La intervención que se ha llevado a cabo en las cinco aulas desde tercero hasta sexto de primaria, repitiendo en dos clases de quinto, ha sido la de observar la actuación del profesorado que forma parte del estudio ante los conflictos que surgían en las mismas, es decir, mi papel en dicha intervención era la de observador activo durante las clases,

recogiendo datos a través de un diario, el cual ha servido para sistematizar toda la información de los conflictos generados, así como todos aquellos conceptos claves más utilizados por el alumnado en relación a los conflictos. Tras la observación de los diferentes conflictos generados en las aulas y la recogida de los datos necesarios, en el diario de dichos conflictos, se ha generado una tabla de conflictos, conceptos y soluciones, a modo de sintetizar la información para la segunda reunión con el profesorado, donde se sacaron algunas conclusiones, tanto de las lecturas realizadas como de su actuación ante un conflicto después de ellas. (Tabla de conceptos, anexo 1).

### **6.2.1. Observación de cinco conflictos, a través del diario.**

A continuación, se presenta el diario en el que se han recogido todos los datos sobre los 5 conflictos generados en las aulas desde tercero hasta sexto de primaria.

#### **Conflicto nº1.**

Este primer conflicto se ha generado en el aula de 3º. En este caso lo que ha ocurrido es que un alumno ha venido a hablar con la tutora porque otro alumno de la clase le ha dado una patada. El motivo que da el alumno que ha dado la patada es que se ríen de él porque dice que no sabe hacer nada bien.

En este caso la maestra ha escuchado ambas partes y ha realizado el papel de mediador entre ellos. Además, ha hecho que el alumno que ha dado la patada se ponga en el lugar del otro compañero para que se diera cuenta de que está mal lo que ha hecho. La maestra ha hecho que hablen delante de toda la clase para que el resto de compañeros también sean conscientes de que las cosas no se pueden solucionar a base de golpes, insultos, etc.

La solución a la que han llegado, ha sido la de disculparse el uno al otro y la de trabajar juntos las actividades para que se ayuden entre ellos.

#### **Conflicto nº2.**

El segundo de los conflictos se ha producido en la clase de 4º. En este caso lo que ha ocurrido es que dos alumnas están enfadadas entre ellas porque en un juego de la clase de Educación Física no se han puesto juntas. Por eso, una de ellas ha ido hacia la otra gritándole que era una mala amiga, que no quería volver a ser su amiga, e incluso insultándola por no ponerse con ella.

Lo que ha hecho la maestra ha sido hablar con ellas por separado para que les explicaran que es lo que había pasado para que se pusieran a gritarse e insultarse. Una vez que las dos han expuesto sus motivos, la maestra les ha comentado que no siempre tienen porque estar juntas en todas las actividades y que, aunque las separen pueden ser igual de amigas como siempre.

La solución que le ha dado la maestra es la de disculparse entre ellas, con la profesora de Educación Física y con el resto de los compañeros. Una vez hecho esto, la maestra les ha dicho que prueben a hacer otras actividades separadas para que vieran que no pasaba nada y que su amistad podía estar igual, aunque hagan cosas separadas dentro del colegio.

### **Conflicto nº3.**

El tercer conflicto se ha producido en una de las clases de 5º. Lo que ha ocurrido es que un alumno no ha parado de levantarse y pasearse por la clase molestando al resto de sus compañeros. Una de las veces en las que se ha levantado, ha roto un trabajo de plástica de una compañera y, por esto esa compañera lo ha empujado y le ha gritado “tu eres tonto, vete de aquí”.

La profesora ya le había advertido en varias ocasiones que no se levantara más y que dejara de molestar. Al romper el trabajo de la compañera, la maestra le ha dicho que saliera de la clase para que pensara en lo que acaba de hacer.

Una vez pasado un par de minutos en los que este alumno estaba fuera de la clase, la maestra le ha pedido que entrara y que le explicara porque no había parado de levantarse y molestar, aunque ya se le había advertido varias veces. La solución a la que ha llegado la profesora ha sido la de separarlo del grupo y hacerle que trabajara individualmente ya que no había sabido trabajar ni respetar los grupos de trabajo.

### **Conflicto nº4.**

El cuarto de los conflictos, también se ha generado en otra de las clases de 5º. Lo que ha ocurrido en este caso es que un alumno que presenta discapacidad visual, ha comenzado a gritar durante una clase del Proyecto Bilingüe del centro, molestando al resto de compañeros, llegando a tener que detener la clase porque era imposible darla. Al no dejar

de molestar este alumno, el resto ha comenzado a decirle que parara porque no podían atender a la clase, a lo que ha hecho caso omiso, puesto que ha continuado con los gritos y golpes en la mesa.

La maestra en este caso ha detenido la clase y le ha preguntado a este alumno que es lo que le ocurría y por qué gritaba. Al ver que a la profesora no le hacía caso, varios alumnos le han dicho que se una a ellos y que ellos lo iban a ayudar, idea que si le ha parecido buena ya que así dejó de molestar y se pudo continuar con la clase.

En este caso la maestra ha desarrollado el papel de observadora, ya que ha sido el propio alumnado el que a través de diálogo y consenso ha conseguido llegar a una solución al conflicto.

#### **Conflicto nº5.**

Este último conflicto se ha generado en una clase de 6º. En este caso lo que ha pasado es que varios alumnos han mirado, sin permiso, las notas de un examen que estaba sobre la mesa de la profesora. Gran parte del alumnado les ha dicho que no lo hicieran porque las consecuencias serían para todos si la maestra se enteraba. Al volver la maestra a la clase, se encontró con todas las hojas de los exámenes esparcidos por su mesa y, entonces, preguntó que quien había estado mirando las notas. Al no contestar nadie, la maestra ha decidido restarle 2 puntos a toda la clase en dicho examen. La parte del grupo que no estaba de acuerdo con que se miraran las notas se levantó y le dijo a la profesora quienes habían sido los que miraron las notas.

La maestra en este caso decidió no restarles los 2 puntos, con la condición de que no volviera a pasar, porque en caso de que ocurriese de nuevo no se restarían 2 puntos, sino que se los suspendería a todos directamente.

La solución a la que llegaron el alumnado fue, pedir disculpas a la profesora y los demás compañeros y asumir la culpa, aquellos alumnos que, si habían mirado las notas sin el permiso de la profesora, diciéndole a esta que si les quitara los dos puntos a ellos y no al resto de la clase.

### **6.3. Conclusiones del profesorado**

Las conclusiones que se han extraído con el profesorado se han llevado a cabo mediante un proceso dialogado, es decir mediante la conversación abierta y distendida. Para sintetizar las conclusiones del profesorado, estas se expondrán a continuación en conjunto, destacando aquellos aspectos en los que han puesto más hincapié y en los cuales coinciden todas las maestras de nuestro grupo.

En primer lugar, todas las maestras destacan y coinciden en dos aspectos fundamentales en la resolución de conflictos. Por un lado, hacen visible la necesidad de incorporar a los centros educativos la figura del educador social, de forma que les ayuden, sirvan como apoyo en la gestión de conflictos y emociones y como mediador entre familias, alumno y centro. Y, por otro lado, otro de los aspectos en los que coinciden, es en la importancia que tiene la implicación de las familias en el proceso de aprendizaje del alumnado, tanto en el desarrollo cognitivo, como en el emocional y social.

Otro de los aspectos destacados por parte del profesorado es, el de la educación emocional y la educación en valores, que tal y como describen las maestras, a pesar de trabajarse en mayor medida actualmente y de haberse producido avances en este sentido, la educación emocional aún sigue estando en un segundo plano por detrás de lo académico y cognitivo. Por este motivo, se hace más perceptible la importancia que tiene para el desarrollo del alumnado, el conocimiento, gestión y expresión de las emociones a la hora de enfrentarse a los conflictos del aula.

La convivencia en las aulas es otro aspecto muy comentado y destacado por parte del profesorado, considerándola como un punto fundamental dentro de la gestión del centro y, más concretamente, de la organización y funcionamiento de las clases. La buena convivencia es el punto de partida para lograr la mejor educación posible para el alumnado, lo que deriva a la necesidad de la buena relación alumnado, familias y profesorado. La convivencia y el conflicto comparten un mismo escenario, pero no son los centros escolares los únicos espacios donde se generan conflictos, sino que también se producen en el ámbito familiar y social.



Por otro lado, tanto la formación del profesorado, como las herramientas y estrategias para la resolución de conflictos son, unos de los principales aspectos en los que coinciden todas las maestras. La formación ha de ser continua, lo que requiere de una dotación de fuentes de recursos amplias y actualizadas. En relación a esta idea, el profesorado destaca que, aunque a día de hoy se han generado muchas aportaciones y novedades en cuanto a la resolución de conflictos, todavía hace falta más colaboración y trabajo por parte de las administraciones pertinentes, mediante la organización de talleres, cursos, etc.

Para finalizar, todas las maestras han coincidido en otros dos aspectos importantísimos para la resolución de conflictos. En primer lugar, todas y cada una de ellas han destacado por encima de todo que, el uso del diálogo ante una situación de conflicto en su aula, es la mejor estrategia que se puede llevar a cabo para llegar a la solución de forma pacífica, y es que, con el uso del diálogo se puede hacer entender al alumnado que lo que ha hecho no está bien y que debe analizar la situación y los motivos que le han llevado a provocar dicho conflicto. Además, mediante la comunicación y el diálogo entre todas las partes implicadas en el conflicto, se puede lograr la solución, sabiendo cuales son las causas y detonantes para que en un futuro no se vuelva a generar otro conflicto como alguno de los surgidos. Y, en segundo lugar, otro de los aspectos más recalcados por el profesorado es, la poca efectividad y la falta de resultados positivos que se generan al imponer un castigo como solución a los conflictos. Con esta idea, el profesorado lo que ha querido dejar claro por su experiencia es, que los resultados que se obtienen al imponer un castigo no son nada positivos y, por consiguiente, no se logra solucionar el conflicto, sino que se tapa un poco con el castigo, pudiendo provocar así que las consecuencias sean peores o que se continúe generando el conflicto, ya que no se ha atendido y solucionado.

## 7. DIFICULTADES DEL TRABAJO

La primera de las limitaciones que han surgido con el desarrollo del trabajo ha sido la temporal, ya que cuadrar horarios con el profesorado, para realizar las entrevistas previas y posteriores a las lecturas ha sido un poco complicado dado que, al tratarse de los meses finales del curso, su trabajo es mayor, con exámenes, tareas, evaluaciones, festivales, etc. Sin embargo, hemos podido ponernos de acuerdo para realizar dichas entrevistas en un horario en el que no afectaran a su labor docente.

Por otro lado, otra de las principales limitaciones ha sido, la edad del alumnado. Es decir, en los primeros cursos de Educación Primaria (primer y segundo curso), los conflictos que se generan entre el alumnado no muestran la misma importancia que en los siguientes cursos. Un aspecto fundamental para comprender los conflictos es la edad y, por eso este alumnado no es capaz de entenderlos en muchas ocasiones. Además, debido a la corta edad del alumnado y, a lo anteriormente expuesto se decidió, no trabajar ninguno de los textos seleccionados con estos cursos, ya que, tras una primera entrevista con el profesorado, ha quedado claro que los conflictos que se generaban en sus aulas, no mostraban la relevancia e importancia suficiente como para abordar en profundidad el tema de la resolución de conflictos en las aulas.

La tercera de las limitaciones destacadas con la elaboración del Trabajo Fin de Grado ha sido, los destinatarios principales de los textos seleccionados que, en algunos casos se centraban con mayor medida en el alumnado de Educación Secundaria que en los de Educación Primaria. Por ello, he tenido que modificar alguno de los textos y elegir otro que, si trabajara con el alumnado de primaria, la resolución de conflictos en las aulas.

La última de las limitaciones que han surgido durante el desarrollo del trabajo ha sido, la implicación por parte del profesorado, en la parte del trabajo en la cual iban a colaborar. En este aspecto, nos encontramos con dos tipos de profesorado, por un lado, está la profesora que, en un principio, tras contarle el tema del trabajo y como se iba a trabajar, ha dicho que sí contara con su colaboración, pero tras varios días ha decidido que no quiere continuar, por lo que he tenido que buscar la ayuda de otra profesora de su mismo curso. Y, por otro lado, se encuentra el profesorado que, si ha comenzado a colaborar, pero que por motivos que no ha querido compartir, no ha realizado el trabajo que les he

pedido de ayuda, por lo que he tenido que modificar la dinámica del trabajo, siendo yo el que le comentaba los aspectos principales y destacables de los textos, para que tuvieran una idea general de lo expuesto en cada uno de ellos. De tal forma que pudiera conocer así, su opinión acerca del tema de la resolución de conflictos en las aulas, todo esto acompañado de un conjunto de preguntas relacionadas con el tema, que sirve para abordar más a fondo algunos aspectos relevantes de la resolución de conflictos en las aulas de Educación Primaria.

## 8. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y al trabajo de campo desarrollado, hay una serie de aspectos que han de trabajarse para la mejora de la convivencia escolar y la resolución pacíficas de conflictos en el aula.

Atendiendo a los dos primeros objetivos propuestos, que tratan de conocer la documentación que maneja el profesorado para la resolución de conflictos y, las herramientas y estrategias que desarrollan los mismos en el aula. En primer lugar, considero, una vez realizado el trabajo en el centro, que la documentación a la que accede el profesorado es escasa, debido a dos aspectos fundamentales como son: por una parte, la falta de compromiso, en muchas ocasiones, por parte del profesorado, para la búsqueda y el análisis de documentación de apoyo; y, por otra parte, la insuficiente difusión y compromiso, por parte de la Consejería de Educación, para facilitar el acceso a la documentación y formación para la mejora de la convivencia escolar y la adquisición de herramientas y estrategias para la resolución pacífica de conflictos en el aula.

En cuanto al tercer objetivo expuesto, que pretende observar el uso del diálogo por parte del profesorado ante un conflicto, considero que a pesar de que el diálogo, en base al análisis de la documentación seleccionada, sea una de las herramientas más eficaces en la resolución de conflictos, muchas veces el profesorado no cuenta con las herramientas necesarias para resolver de forma eficaz, los diferentes conflictos que pueden surgir en el aula. Partiendo de esta información y del diálogo con el profesorado, opino que es necesaria una mayor implicación por parte de toda la comunidad educativa, a todos los niveles, para la adquisición de herramientas y estrategias para la resolución pacífica de conflictos, mejorando de esta forma la convivencia escolar en la relación entre profesor-alumno, y entre el propio alumnado.

Aludiendo al primero de los objetivos específicos, que consiste en analizar el conflicto, sus orígenes y posibles soluciones. Por un lado, en base a la observación desarrollada en el centro, considero que, en la mayoría de los casos, la falta de tiempo por parte del personal docente impide el estudio de los casos de forma exhaustiva, no llegando a conocer los orígenes y las causas del mismo y, por lo tanto, dando una respuesta ineficaz al conflicto y permitiendo que el mismo pueda volver a desarrollarse en otro momento.

Ante esta realidad, el profesorado considera necesaria la figura de un/a educador/a social, que sirva de apoyo, tanto para dotar de herramientas a los mismos, como para ahondar en los orígenes y las causas de aquellos conflictos que requieran de su intervención.

Por último, en cuanto al segundo objetivo específico que trata de confirmar las estrategias seguidas para una resolución pacífica de los conflictos, basándome en la observación llevada a cabo, he comprobado que en aquellos conflictos en los que se utilizó el diálogo, la resolución fue más eficaz y positiva para las partes. Ante esto, pude observar, que en aquellos casos donde se empleó la sanción o el castigo, los resultados obtenidos no fueron tan eficaces como los anteriores, produciendo sentimientos de tristeza y frustración que derivaron en nuevos conflictos.

A nivel personal, quiero mostrar mi satisfacción a la hora de, como futuro maestro, conocer la realidad que se vive en las aulas en relación a la resolución pacífica de conflictos, y con ella, la mejora de la convivencia escolar. Así mismo, poder conocer, a través de los documentos seleccionados algunas herramientas para la resolución pacífica de conflictos, que son esenciales para la práctica profesional de la educación. Desde aquí, quiero expresar mi deseo de ayudar a fomentar valores de igualdad, tolerancia, respeto, diálogo y empatía en las aulas de Educación Primaria, persiguiendo la creación de personas capaces de resolver de forma pacífica los conflictos que puedan generarse a lo largo de su vida, no solo dentro de los centros escolares, sino también fuera de ellos.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amani, C. (2009). *Educación intercultural: análisis y resolución de conflictos*. Madrid: Popular.

Caballero Grande, M. J. (2010). Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista Paz y Conflictos* (3), 149-169.

Capllonch Bujosa, M., Figueras Comas, S., & Lleixà Arribas, T. (2014). Prevención y resolución de conflictos en educación física: estado de la cuestión. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* (25), 149-155.

Flecha, R. & Vargas, J. (2000). El aprendizaje dialógico "experto" en resolución de conflictos. *Revista de educación* (3), 81-88.

Flyvbjerg, B., & Murillo, L. (2001). Habermas y Foucault: ¿pensadores de la sociedad civil? *Estudios sociológicos*, 295-324.

Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Bakeaz.

García Raga, L., & Crespo Ginés, A. (2012). Una mirada diferente a la educación. Mediación y resolución de conflictos en una escuela. *Revista Edetania: estudios y propuestas socio-educativas* (42), 179-188.

Guajardo Concha, N. d. (2010). Resolución de conflictos y clima escolar. *Revista Temas* (4), 91-102.

LOMCE, Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.

Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación* (38), 33-52.

Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: Problemas y Soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 12 (1), 295-318.

Moreno Marimon, M., & Sastre Vilarrasa, G. (2003). Conflictos y emociones: un aprendizaje necesario. En E. Vinyamata, R. A. Saéz de Heredia, M. Burguet, N. Curbelo, F. Dantí, M. Moreno Marimon, y otros, *Aprender del conflicto. Conflictología y educación* (págs. 61-70). Barcelona: Graó.

Pérez de Guzmán, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Revista Interuniversitaria. Pedagogía Social*, 99-114.

Rodríguez, L. M., Marin, C., Moreno, S. M., & Rubano, M. D. C. (2007). Paulo Freire: una pedagogía desde América Latina. *Ciencia, docencia y tecnología*, (34), 129-171.

Sastre, G., & Moreno, M. (2002). *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: una perspectiva de género*. Barcelona: Gedisa.

Vinyamata, E., Saéz de Heredia, R. A., Burguet, M., Curbelo, N., Dantí, F., Moreno Marimon, M., y otros. (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.

## 10. ANEXOS

**Anexo 1. Tabla de conceptos claves.**

CONFLICTO	CLASE	GRITOS	INSULTOS	DAÑOS FÍSICOS	RECHAZO	AYUDA	EMPATÍA	DIÁLOGO	SOLUCIÓN
Un alumno da una patada a otro por reírse de él	Tercero	SÍ	SÍ	Patadas y empujones	NO	NO	SÍ	Gran grupo	La solución a la que han llegado es a disculparse y ayudarse en las tareas
Dos alumnas se han gritado e insultado porque no han hecho una actividad juntas en Educación Física	Cuarto	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Maestra y alumnas implicadas	La solución a la que han llegado es a disculparse y probar a realizar más actividades por separado
Un alumno no ha parado de levantarse y molestar y ha roto un trabajo de una compañera	Quinto	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Maestra- Alumno y Gran grupo	La solución ha sido separarlo del grupo y que trabajar individualmente
Un alumno con discapacidad visual se ha puesto a gripar en una clase de bilingüe molestando al resto	Quinto	SÍ	NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Maestra- Alumnos y Gran grupo	La solución a la que se ha llegado es que un grupo de alumnos le ha dicho que se pusiera con ellos, que lo iban a ayudar en la clase de bilingüe
Varios alumnos han mirado las notas de un examen sin permiso y la maestra le ha restado 2 puntos a toda la clase	Sexto	SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	Maestra- Alumnos y Gran grupo	La solución a la que se ha llegado es la de pedir disculpas a la profesora y a los compañeros y pidiéndole que les resten los puntos a ellos y no a sus compañeros