

UNIVERSIDAD DE BARCELONA
Instituto de Formación Continua
Postgrado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa
2008/2009

RESOLUCIÓN de CONFLICTOS en la EDUCACIÓN INFANTIL



IRATI QUETZAL UGALDE VILLA

ÍNDICE

❖ Introducción.....	3
❖ Primera parte: Marco teórico	
1. Resolución de conflictos.....	4
1.1. Introducción.....	4
1.2. El conflicto.....	4
1.3. Procesos de resolución de conflictos.....	10
1.4. Habilidades a desarrollar para la resolución de conflictos.....	13
1.5. Factores a considerar en la resolución de conflictos.....	17
1.6. Resolución de conflictos en la educación infantil.....	20
2. Educación emocional.....	28
2.1. Emoción.....	28
2.2. Inteligencia emocional.....	37
2.3. Competencias emocionales.....	37
2.4. Educación emocional.....	41
❖ Segunda parte: Programa	
3. Análisis del contexto.....	45
4. Identificación de necesidades.....	46
5. Diseño del programa.....	47
5.1. Objetivos.....	47
5.2. Contenidos.....	48
5.3. Actividades.....	48
6. Criterios para la evaluación del programa.....	53
6.1. Principio.....	53
6.2. Proceso.....	54
6.3. Final.....	54
❖ Conclusiones.....	55
❖ Bibliografía.....	57

INTRODUCCIÓN

Estaba a punto de terminar la carrera de Magisterio de Educación Infantil e hice una reflexión sobre lo aprendido en los tres años en la universidad. Puse imaginariamente mi persona en una aula con veinticinco niños y niñas de entre tres, cuatro y cinco años y me entró un escalofrío. Llevaba desde siempre rodeada de niños y niñas mayores y menores que yo (sobre todo primos y primas) y desde los catorce años cuidando de niños y niñas menores que yo; pero la situación con la que pronto me iba a encontrar no tenía nada que ver. Sentía que me faltaba algo, y no sabía muy bien el qué.

Veinticinco niños y niñas con diferentes historias, diferentes familias, diferentes actitudes; veinticinco niños y niñas diferentes. Con diferentes emociones e impulsos. Desde que comencé a entender mejor la mente y el corazón de esas personitas que alegran este mundo, me preocupaba mucho el tema de los conflictos; así que, merodeando por internet, contacté con dos postgrados en la Universidad de Barcelona: el postgrado de Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución Educativa y el Master de Educación Emocional y Bienestar. La resolución de conflictos y la inteligencia emocional son dos temas que se complementan y eso he intentado demostrar en este proyecto.

Este trabajo está estructurado en dos partes: la primera es la parte teórica, el marco teórico de la resolución de conflictos y de la educación emocional, siempre centrado en la educación infantil. La segunda parte es más práctica y consta del diseño de un programa de resolución de conflictos para la educación infantil.

De este proyecto espero sacar no sólo conclusiones profesionales, sino personales también, para aprender a ser mejor persona, amiga, hermana, hija, compañera, educadora y mejor Irati de lo que ya soy.

PRIMERA PARTE:

MARCO TEÓRICO

1. Resolución de conflictos

1.1. Introducción

Los conflictos son situaciones y procesos que suceden con normalidad en las relaciones con los demás e, incluso, con nosotros mismos. El caso es que los tratamos como si fueran algo malo y, aunque a veces nos hacen pasar un mal trago, debemos mirarlos desde un punto de vista positivo. Que los conflictos sean algo productivo donde podamos aprender miles de cosas. Para ello se debe aprender a manejarlos y a desarrollar diferentes habilidades. Además hay que tener en cuenta diversos factores que influyen, directa o indirectamente, en el conflicto. Analizaré todos estos temas y los relacionaré con la escuela y el aula de educación infantil.

1.2. El conflicto

No hay muchas diferencias entre los autores a la hora de definir el conflicto. En este caso, veamos cómo lo concibe Anna Carpena en su libro *Educación socioemocional en la etapa de primaria* (2003):

“El conflicto es la discrepancia entre dos o más intereses simultáneos que algunas veces conducen a un estado de tensión emocional, responsable de estados de ansiedad y de comportamientos compulsivos”

El conflicto se puede presentar de dos formas: interno, es decir, el que una persona tiene consigo mismo; y relacional, el que se da entre dos o más

personas. Sea cual sea su modalidad, se debe entender como algo positivo; el conflicto es un hecho natural que se debe aprovechar para el crecimiento individual y grupal ya que nos da la oportunidad de madurar, desarrollar recursos y competencias y poner en práctica los aprendizajes emocionales, intelectuales y sociales que tenemos.

En todos los conflictos se pueden encontrar las siguientes dimensiones:

- La **personal** y **subjetiva**: porque implica a un individuo o a varios en particular con sus propias características.
- La **contextual**: porque el entorno donde sucede afecta directamente al conflicto.
- La **cognitiva**: porque se ponen en marcha los pensamientos, las creencias, los valores...
- La **pragmática**: porque el conflicto conlleva una acción y comportamiento concreto.
- La **interrelacional**: cuando un conflicto sucede en una interrelación entre diferentes personas.

1.2.1. Tipos de conflicto

Todos los conflictos son diferentes. Cada uno de ellos tiene unos antecedentes, unas personas implicadas y un contexto cambiante, por lo que se podría decir que los conflictos tienen identidad propia. Aún así se ha hecho una clasificación de carácter práctico, que divide los conflictos en cuatro áreas (Jesús Viñas i Cirera, 2002a):

- Conflictos de **relación**: surgen cuando hay dificultades en las relaciones interpersonales, normalmente su razón suele ser la falta de comunicación, el mal uso de los canales de comunicación y/o la incomunicación. Además, el lenguaje no verbal, los mensajes ocultos y el dañar los puntos débiles de las personas implicadas, suelen agravar la situación. Estos conflictos se pueden dar entre todos los participantes del centro, por lo que se pueden encontrar distintos modelos: alumno-

alumno, alumno-profesor, profesor-profesor, profesor-familia, familia-alumno, personal no docente-alumno,... y así hasta tener todas las combinaciones posibles. Para solucionar y evitar estos conflictos es necesario desarrollar las habilidades comunicativas y poner en marcha el interés y el respeto hacia los demás.

- Conflictos de **poder**: a la hora de definir estos enfrentamientos, hay que tener en cuenta que la autoridad que tienen el profesorado debe ser justificada y respetuosa. Hay que ganarsela y mantenerla sin privar a nadie de sus derechos. Los conflictos de poder se dan cuando se ponen en juego la autoridad, los derechos y los roles de los diferentes agentes del centro. Para solucionar eficazmente estos problemas hay que definir claramente las funciones de cada agente, los procesos que se seguirán para la toma de decisiones y los mecanismos de democratización y participación. También hay que evaluar el funcionamiento del centro y sus agentes. Este tipo de conflicto se suele dar, por ejemplo, cuando los alumnos no respetan y ponen en duda la autoridad de un profesor.
- Conflictos de **rendimiento**: se generan cuando las expectativas que había de aprendizaje no se consiguen. Las razones de ello pueden ser varias: el esfuerzo de los alumnos no es suficiente, los alumnos no están motivados, el profesor no tiene las competencias necesarias para ejercer sus funciones, tanto alumnos como profesores no están satisfechos con su propio trabajo,... Así, con estos conflictos se pueden hacer dos grupos, por una parte la falta de motivación, capacidad y esfuerzo del alumnado y, por otra, la metodología del profesorado. Como ejemplo podríamos poner que un alumno es capaz de aprobar una asignatura pero no pone suficiente esfuerzo en ello porque no está motivado y prefiere trabajar en otras asignaturas que le gustan más.
- Conflictos de **identidad**: son de ámbito personal y aquí tienen especial importancia las expectativas que unos tienen de otros porque éstas condicionan especialmente a las personas. Por una parte, en el alumnado está en juego la capacidad de aprendizaje; y, por otra, en el profesorado se cuestiona su actitud y habilidad.

Cabe insistir en que cada conflicto es diferente y, por consiguiente, su tratamiento y resolución debe ser específico. En cada caso habrá que analizar el conflicto, hacer un diagnóstico y buscar unas soluciones adecuadas y contextualizadas.

Los conflictos que se dan en la educación infantil son, sobre todo, de relación entre los niños y las niñas y de identidad cuando tienen baja autoestima y un autoconcepto negativo. Además, el egocentrismo que caracteriza esta etapa intensifica dichos conflictos. Hay que aclarar que ser egocéntrico y ser egoísta no es lo mismo. El primero ve el mundo desde el punto de vista propio sin comprender el de los demás, no es capaz de ponerse en el lugar del otro; el segundo, en cambio, es capaz de ponerse en el lugar del otro pero no lo hace porque quiere someter a los demás sus intereses. Como dice Maite Vallet en su libro *Educación a niños y niñas de 0 a 6 años* (2004), para que el niño vaya comprendiendo que los demás también tienen sentimientos y que les pueden gustar o disgustar las cosas, hay que ponerle en el lugar del otro: “¿A ti te gustaría que...? ¿Cómo te sentirías si a ti te harían o te dijese...?”.

1.2.2. Causas de los conflictos en el aula

Según Ellen McGinnis y Arnold P. Goldstein (2007), hay seis clases de causas de los conflictos:

- Una atmósfera competitiva: empuja a los alumnos a ser competitivos y a tratar a los demás como rivales. Trabajan unos contra otros.
- Un ambiente intolerante: lleva a la hostilidad y a la desconfianza.
- Comunicación precaria: hay incomunicación o comunicación ineficaz. Malentendidos, percepciones erróneas...
- La expresión inadecuada de los sentimientos: si no se controlan bien el impulso de las emociones puede haber agresividad o malentendidos.
- La carencia de habilidades para la resolución de conflictos: es la falta de estrategias y recursos para el tratamiento de los problemas.

- Abuso de poder por parte del maestro: esto ocurre cuando el profesor fija expectativas irracionales sobre los alumnos, impone reglas inflexibles,...

Además de esas causas, en la educación infantil nos encontramos con que el niño está explorando su mundo interior y, a la vez, empieza a separarse de su mundo social, (hasta ahora su casa y su familia), para socializarse con sus iguales en la escuela. En palabras de Estela Flores Ramos en el libro *La resolución de conflictos en el aula de educación infantil* (2005), “Los niños tienen que ir resolviendo en paralelo la ansiedad y las tensiones de su mundo interno, subjetivo, y las que se generan en el proceso de socialización”.

Como vemos, no son unas causas que no se puedan solucionar para prevenir o solucionar positivamente los conflictos. Para hacer frente a estas situaciones, en el aula hay que trabajar lo siguiente: cooperación, comunicación, tolerancia, expresión emocional positiva, técnicas de resolución de conflictos y ambiente positivo del aula.

1.2.3. Actitudes ante los conflictos

Ante un mismo conflicto se puede actuar de maneras diferentes. Estos comportamientos pueden ser tanto positivos como negativos. Veamos los que explica Viñas i Cirera (2002b):

- Colaborador: éste es el comportamiento más óptimo y adecuado para resolver conflictos. Se trata de comprenderse el uno al otro y buscar una solución que beneficie a las dos partes. Es lo que se llama el modelo “yo gano, tu ganas”. Por ejemplo, en un conflicto de rendimiento porque un alumno no ha aprobado una asignatura el comportamiento colaborador sería que el alumno se esforzaría más y que el profesor le ayudaría ofreciéndole más recursos.
- Complaciente: en este comportamiento una de las partes cede voluntariamente y la otra gana, es decir, la parte que cede lo hace porque no quiere que el conflicto se complique aunque en el fondo no está convencido ni de acuerdo.

- Transigente: en esta actitud una parte gana y la otra cede al sentirse presionada, es decir, acepta porque la otra parte se lo impone y manda. Puede que la persona que retrocede espere a otro momento para retomar el conflicto y “derrotar” al otro.
- Egocéntrico: en este caso una parte gana y no piensa en lo que le sucede a la otra, esto es le da igual que la otra parte gane, pierda o siga igual mientras él consiga lo que persigue.
- Competitivo: el objetivo de esta actitud es vencer a la otra parte. Siempre trata de que una parte gane y la otra pierda.
- Elusivo: este comportamiento se observa cuando las dos partes niegan el hecho de que hay un conflicto. No admiten y huyen del problema existente.
- Suicida: esta actitud tendría este pensamiento: “si yo no me salgo con la mía, tu tampoco”. En este caso las dos partes pierden.

En todas las actitudes, menos en la colaboradora, está el peligro de que el conflicto vuelva a aparecer. Sólo el primer comportamiento asegura la buena solución del problema, eso sí, esta actitud cooperativa exige ganas y voluntad por las dos partes implicadas en el conflicto.

Maite Vallet (2004) dice que, normalmente, los adultos actúan de dos maneras ante los conflictos que los pequeños plantean: o bien los resuelven ellos mismos sin llegar a saber si efectivamente es una decisión justa y solución definitiva; o bien dejan que los niños resuelvan el conflicto diciéndoles: “Es un problema vuestro, resolvedlo vosotros”. Ninguno de los dos comportamientos es el adecuado para que los niños puedan resolver de manera autónoma los conflictos que tengan en el futuro, ya que en ninguno de los dos se les ha enseñado a solucionar el problema. Los niños, en un principio, necesitan que les guiemos por el camino de la asertividad y poco a poco debemos dejarles que ellos solos la pongan en práctica.

1.3. Procesos de resolución de conflictos

Existen diferentes técnicas con las cuales se pueden solucionar diferentes conflictos. En las escuelas la que más se utiliza es la mediación; pero echemos un vistazo a todas para poder situar mejor la mediación escolar.

1.3.1. Sistemas de resolución de conflictos.

Según Maria Munné Tomás (2002), se pueden definir cinco sistemas de resolución de conflictos:

- El **juicio**: lo más característico de este proceso es que no es voluntario, es decir, las partes implicadas se deben someter al juicio aunque no quieran. Se trata de que un juez toma la decisión basándose en pruebas y argumentos. Es un proceso público, formal y estructurado por unas reglas anteriormente definidas. En diferentes sociedades se ha probado que este método está en crisis y, por eso, se ha dado paso a la resolución alternativa de conflictos que está compuesto por los siguientes métodos explicados.
- El **arbitraje**: las partes implicadas en el conflicto pueden opinar sobre el proceso pero la decisión final la tomará un tercero (el árbitro). Este proceso es voluntario y privado; es menos formal que el juicio y las reglas las establecen las partes.
- La **conciliación**: este proceso se puede aplicar en un proceso judicial y se trata de que el juez permita la confrontación de puntos de vista de las partes y éstas consigan llegar a un acuerdo. El acuerdo se logra a través de las propuestas que hace el conciliador y debe ser aceptado por todas las partes implicadas. Es un proceso voluntario y privado.
- La **mediación**: en este proceso hay un mediador que dirige y facilita los intercambios entre las partes y ayuda a buscar una solución. El mediador no propone soluciones como el conciliador, sino que conduce a las partes de forma que ellas mismas crean las alternativas y deciden sobre ellas. La mediación es un proceso voluntario y privado.

- La **negociación**: en este proceso las partes dialogan y deciden sobre el proceso y sobre el resultado. No se da la intervención de un tercero.

Como ya he dicho antes, la mediación es el proceso más utilizado en el ámbito escolar, a continuación, vamos a profundizar en las etapas de la mediación y en las características de un buen mediador.

1.3.2. Etapas de un proceso de mediación escolar.

Como ya hemos dicho varias veces, cada conflicto es diferente y, por lo tanto, el proceso de resolución también es distinto. La mediación se puede organizar de varias formas, ahora veremos, a modo de ejemplo, las etapas definidas por Munné Tomás (2002).

Primero se deben establecer las bases de la mediación. El mediador recibirá la primera información del conflicto mediante las partes implicadas y se identificarán los participantes del proceso (implicados y mediador) y sus tareas respectivas. Se tendrá que aclarar que las bases de la mediación son la colaboración y la comunicación, luego, la participación deberá ser voluntaria y activa.

En segundo lugar está la conversación. Los participantes darán su punto de vista sobre lo ocurrido y el mediador hará un resumen de lo dicho. De esta manera, el conflicto será más comprensible y el proceso se podrá encaminar hacia la comunicación. Así, el mediador hará una tanda de preguntas de todo tipo para recibir más información y hacer salir los sentimientos y los malentendidos. En esta etapa se desordena el conflicto, salen a la luz todos los elementos para poder, posteriormente, transformar el conflicto y buscar una solución.

En la siguiente etapa se debe construir una agenda. Se trata de escribir los puntos clave del conflicto para poder alejarse de él y ver la situación desde otra perspectiva. A partir de aquí, se deben priorizar unos puntos y trabajar con ellos.

En la cuarta etapa los participantes deberán buscar diferentes opciones de acuerdo. Para ello es importante dar uso a la creatividad, y el mediador deberá potenciar esa habilidad en los participantes.

Por último, se pondrá por escrito la propuesta finalmente acordada. Los participantes estudiarán con detenimiento dicho acuerdo y, una vez convencidos, lo firmarán. Después se hará un seguimiento al acuerdo para ver si funciona o no.

1.3.3. Características de un mediador.

El objetivo del mediador es poner a las partes implicadas de un conflicto en posición de comunicarse y negociar. Para ello, deberá legitimar a todas las partes y tendrá que marcar claramente las diferencias y los objetivos. Un mediador puede ser alguien externo al centro, un agente de la comunidad educativa, un alumno,... En el caso de la educación infantil, lo normal es que el mediador sea el profesor, veamos cuáles deben ser sus características y actitudes con los niños de dichas edades.

El educador tendrá que conducir a los niños hacia un diálogo respetuoso y junto a ellos analizará las posibles soluciones del conflicto. Es importante que el profesor observe y explore el lenguaje no verbal de los niños y que establezca con ellos una comunicación no verbal a través de la mirada, la sonrisa... para crear un clima de confianza y agradable. Los niños son personas y en todo momento habrá que valorar y respetar sus emociones y sentimientos. Como ya he explicado anteriormente, el mediador, el maestro en este caso, deberá explicar a los niños las normas del proceso y tendrá que hacer un trabajo de síntesis y recapitulación de los hechos.

La actitud del profesor debe ser abierta al diálogo y a nuevas soluciones; los niños tienen que ver que los conflictos te pueden hacer pasar un mal rato pero que se puede aprender mucho de ellos. Como dice Estela Flores Ramos (2005), "La actitud que asuma el docente en su intervención es determinante para lograr cambios y nuevos aprendizajes".

1.4. Habilidades a desarrollar para la resolución de conflictos

Para facilitar la capacidad de solucionar los conflictos adecuadamente y de manera eficaz, hay que trabajar diferentes habilidades. Éstas no se deben tratar por separado, una sola actividad puede ayudar a desarrollarlas todas. Además el desarrollo en unas hace más fácil el trabajo de otras, es decir, se influyen mutuamente. Veamos algunas:

1.4.1. Regulación emocional, autoconfianza y autoestima

En todos los conflictos las emociones están a “flor de piel” y esto es peligroso porque muchas veces los sentimientos ganan a la razón y ello puede conllevar que el conflicto se agrave y que se responda de manera agresiva. Por eso, hay que saber regular y expresar de forma adecuada las propias emociones e, incluso, las de los demás para poder tranquilizarse y ver el conflicto desde una perspectiva diferente, más distante y objetiva. Como dicen Genoveva Sastre Vilarrasa y Montserrat Moreno Marimon en el libro *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional* (2002):

“Dado que los conflictos interpersonales van siempre acompañados de sentimientos (...) consideramos que el aprendizaje de la resolución de conflictos debe ir precedido o acompañado de un aprendizaje emocional que dotará al alumnado de los conocimientos imprescindibles sobre su propio comportamiento emocional y sobre el de las demás personas.”

Por eso es importante tratar la educación emocional para enseñar las diferentes estrategias de resolución de conflictos. En este mismo trabajo se puede encontrar el marco teórico sobre la educación emocional (de qué se trata, cuáles son sus objetivos, qué son y cuáles son las competencias emocionales...).

A través de la educación emocional se trabaja, entre otras cosas, la autoconfianza y la autoestima y esto es necesario a la hora de reaccionar ante los conflictos. De todas maneras, existen unas distorsiones cognitivas (Anna Rodón Borrás, 2002) que impiden mejorar tanto la autoconfianza como la

autoestima. Esas distorsiones son las siguientes: etiquetaje (autodefinirse negativamente), hipergeneralización (hacer de un hecho aislado una regla general), filtraje (percibir sólo los elementos negativos de una situación), autoacusación (sentirse responsable de algo que no está al alcance de uno), lectura de pensamiento (dar por supuesto que no gustas), error del adivino (creer que las cosas van a salir mal), magnificación y minimización (exagerar los elementos negativos y minimizar los positivos), razonamiento emocional (pensar que las cosas son como se sienten) y el deber (cuando los “tendría que...” no cumplidos provocan sentimientos de culpa). Si se aprende a corregir estos pensamientos, se controlará mejor los estados anímicos y, por consiguiente, la resolución de un conflicto será más fácil.

1.4.2. **Comunicación**

Para resolver los conflictos es imprescindible mantener una comunicación eficaz (Viñas i Cirera, 2002b). Para ello, se deben desarrollar y aprender las siguientes habilidades:

- Comunicar: saber emitir un mensaje adecuadamente para que el o los receptores comprendan lo que queremos decir.
- Escuchar y entender: desarrollar mecanismos que nos ayuden a recibir y comprender los mensajes que nos hagan llegar otras personas.
- Comprender los elementos del contexto (características personales, culturales...) en el que se sitúa la interacción para mejorar el entendimiento entre ambas partes.
- Saber mantener unos canales (medios a través los cuales se realiza la comunicación) óptimos.
- Favorecer las redes de comunicación participativas para que todo el mundo tenga la opción de opinar y aportar ideas.

También hay que tener en cuenta que la comunicación puede ser verbal o no verbal (gestos, expresión...) y debe haber una coherencia entre estos dos tipos de comunicación; de lo contrario, el receptor no sabrá comprender el mensaje de forma clara.

Hay que subrayar la importancia de una comunicación eficaz, ya que la causa principal de muchos conflictos es la incomunicación y la mala comunicación.

1.4.3. Empatía

La empatía, como dice Carpena (2003), “es la capacidad personal para conectar, respetuosa y sinceramente, con los sentimientos y las emociones de otras personas y para comprender sus argumentos y sus puntos de vista”. Esto es muy importante en la resolución de conflictos, ya que entendiendo la manera de ver la situación de las otras personas, ampliamos nuestro propio punto de vista y es más fácil llegar a un acuerdo. Es imprescindible que las dos partes tengan empatía hacia la otra para que la resolución sea positiva y justa.

1.4.4. Asertividad

La asertividad es la mejor conducta para responder ante un conflicto. Se trata de buscar un término medio y equilibrado entre la agresividad y la inhibición. La agresividad sólo conduce a más agresividad y, por lo tanto, el conflicto se complica muchísimo. La inhibición se trata de no afrontar el problema, es una actitud pasiva. La asertividad, en cambio, se sitúa en un lugar equilibrado en el cual se expone la opinión sobre el problema controlando las emociones y respetando en todo momento los derechos propios y de los demás. Para desarrollar la conducta asertiva hay que trabajar las habilidades cognitivas, emocionales y de conducta.

En muchos programas de resolución de conflicto se subraya la importancia de desarrollar las habilidades cognitivas; y se trata de trabajar los siguientes tipos de pensamiento (Rodón Borrás, 2002; Segura Morales y Arcas Cuenca, 2004; Palou Vicens, 2004):

- Pensamiento causal: es la capacidad de definir el problema en sí y sus causas. Busca la objetividad y la verdad.
- Pensamiento alternativo: se trata de buscar todas las soluciones posibles de un problema. Este pensamiento pide trabajar la creatividad.

- Pensamiento consecuencial: este pensamiento analiza y reflexiona las consecuencias de un hecho, de las posibles alternativas antes buscadas etc. Aquí se trabaja la responsabilidad.
- Pensamiento de perspectiva: es la capacidad de ponerse en el lugar de las otras personas. Tiene que ver con la empatía y la comprensión.
- Pensamiento medios-fin: se trata de establecerse a sí mismo objetivos y saber planificar cómo conseguirlos.

1.4.5. Creatividad

La creatividad es la capacidad de crear objetos, métodos o ideas nuevas. Esta palabra siempre ha sido relacionada con los artistas y muchas veces hemos oído decir: “yo no tengo creatividad”. Pues bien, investigaciones recientes afirman que la creatividad es un potencial latente en todas las personas, que es una capacidad que se puede desarrollar y aplicar en diferentes actividades. El cerebro se puede entrenar para potenciar el pensamiento creativo y éste, como he dicho antes, se puede aplicar en diferentes casos: cocina, vacaciones, una fiesta...

Esta capacidad es muy importante a la hora de solucionar conflictos, ya que nos ayuda, sobre todo, a buscar alternativas diferentes a las habituales. Se trata de crear muchas soluciones aunque éstas sean equívocas, ya que, como dice Carpena (2003), “miles de ideas pequeñas y equivocadas preparan el camino de una idea útil”.

Uno de los métodos para poner en marcha un pensamiento creativo y generar nuevas ideas y soluciones es el llamado “Seis sombreros para pensar”. Esta técnica, creada por Edward de Bono (1996), consiste en hacer consciente los diferentes pensamientos y ver una misma situación con diferente sombrero, es decir, desde diferentes puntos de vista. Cuando una persona “se pone” un sombrero debe representar ese papel totalmente y tiene que dirigir toda su atención al punto de vista del sombrero que se ha “colocado”. Todo eso implica tener flexibilidad a la hora de cambiar de pensamiento.

1.4.6. Cooperación

Se trata de actuar conjuntamente hacia un mismo fin. Se es cooperativo cuando se colabora y cuando se da y se recibe ayuda. A consecuencia de esto mejora la comunicación, la cohesión y la confianza. Maite Garaigordobil Landazabal (2005) comenta en su libro *4-12 urte bitarteko haurren garapenerako kooperazio eta sormen jolasak (Juegos de cooperación y creatividad para niños de 4 a 12 años)* que la cooperación favorece: la tolerancia, la aprobación y el respeto hacia los compañeros de distinta raza, cultura y capacidad física o psíquica; las relaciones y la cohesión del grupo; las actuaciones prosociales; la superación de los problemas sociales; el desarrollo la capacidad moral; las habilidades sociales; el autoconcepto y la autoestima;...

1.5. Factores a considerar en la resolución de conflictos

1.5.1. Papel del profesorado

Hasta hace poco el papel del profesorado ante los conflictos era el de “justiciero”, es decir, escuchaba a las dos partes (cuando escuchaba a alguien) y decidía qué hacer; la mayoría de las veces la consecuencia del conflicto era un castigo para una de las partes. Ahora todo esto ha cambiado, o debería de cambiar. Los alumnos tienen que solucionar por sí solos los problemas que les surjan, pero no se nace con esa capacidad desarrollada; así que es algo que se tiene que aprender y para ello los profesores deben guiarles y aconsejarles en dicho camino. Hay que tener en cuenta que como dicen Sastre y Moreno (2002), “la finalidad no es la resolución de un conflicto concreto, sino el aprendizaje de la resolución de conflictos”. Es decir, hay que dar al alumnado recursos y estrategias para superar los enfrentamientos y para ello se debe cambiar la actitud antes descrita por la escucha atenta, observación, empatía, comprensión, comunicación, colaboración, respeto, paciencia, seguridad, planificación...

Además hay que señalar la importancia del comportamiento de los profesores a la hora de solucionar conflictos; sobre todo en la etapa de educación infantil, ya que son un modelo a seguir para el alumnado. Como dice Carme Rosanas en su libro *Estrategias para crear un ambiente tranquilo en la clase* (2003):

“Los niños pequeños se encuentran en una etapa propicia a los conflictos, ya que no tienen todavía la madurez necesaria para tener un control completo sobre sus impulsos y emociones. Pero, en cambio, por esta misma razón, son capaces de aprender de los modelos que ven a su alrededor e ir formando unas pautas de respuesta más o menos adecuadas, según su carácter, su aprendizaje y, por lo tanto, según los modelos que les ofrezcamos.”

1.5.2. Reglamento

El reglamento, en muchos casos, suele tener una connotación negativa, sobre todo para los alumnos. Hay que partir de la base de que las normas ayudan a las personas a relacionarse entre sí. Se puede decir que el reglamento o las normas de un centro dan pautas para comportarse.

Hay que tener cuidado con cómo se elabora un reglamento y cómo se pone en práctica. Como dice Cesc Notó Brullas (2002), para que unas normas sean eficaces y justas, lo ideal es elaborarlas entre toda la comunidad educativa, en el caso de un centro; y entre el alumnado y los profesores que participan en un grupo clase, en el caso de un grupo clase. Por lo tanto, tales reglas deben respetar los derechos y los deberes de los participantes y basarse en unos principios y valores. Cuando los alumnos se sienten partícipes de algo, se involucran más en la tarea y se consiguen mejores resultados, por eso quiero subrayar la importancia de su participación en la elaboración de un reglamento.

Las normas dan seguridad a la hora de relacionarse con los demás, pero hay que tener en cuenta que para que se cumplan adecuadamente, deben ser claras, simples, precisas, justas y lógicas.

1.5.3. Clima del aula

El ambiente que se respira en el aula, y en el centro en general, es algo muy importante a la hora de prevenir y solucionar conflictos. En un sitio donde se puede sentir apoyo, entendimiento, comodidad y creatividad es más fácil desarrollar la confianza, el respeto, la comunicación y la asertividad para

prevenir o solucionar positivamente los conflictos. Para ello, y partiendo de la idea de que los estados emocionales son contagiosos, los profesores deben tener una serie de actitudes que define Silvia Palou Vicens en su libro *Sentir y crecer. El crecimiento emocional en la infancia* (2004):

- **Transparencia:** compartir con los demás lo que se piensa y se siente, reconocer las propias dudas y límites y enfrentarse a las críticas y reconocimientos. Todo ello contribuye a que seamos honestos con nosotros mismos y con los demás.
- **Confianza:** se trata de que el profesor sea para los niños un punto de referencia, alguien que escucha, ayuda y está atento. De la misma manera, es importante que el profesor tenga confianza en los niños, que confíe en que cada niño es capaz de muchas cosas; en otras palabras, es necesario que el profesor tenga unas expectativas positivas hacia el niño porque de éstas puede depender que el niño consiga algo o no.
- **Tacto:** como dice Palou Vicens (2004), “tacto quiere decir tocar con dulzura, con delicadez, teniendo en cuenta lo que siente la otra persona”. Actuar con tacto requiere buscar un equilibrio entre sensibilidad y firmeza, seriedad y simpatía, distancia y proximidad. Es algo difícil pero se tiene que intentar trabajar desde esta idea.
- **Paciencia:** es la capacidad que permite esperar, tener constancia, escuchar las propias necesidades y las de los demás y ser tolerantes. Todo ello sin alterarse y perder los nervios.
- **Responsabilidad:** es aceptar las consecuencias, ya sean positivas o negativas, de nuestros actos. Para ello una persona debe ponerse objetivos para auto superarse; respetar las responsabilidades de los demás y no hacerse cargo de ellas; y aceptar sus propios errores.
- **Elasticidad:** se trata de adaptarse a la situación para dejar fluir la comunicación y las emociones. Para eso es necesaria la flexibilidad, el esfuerzo y la humildad.
- **Armonía:** quiere decir que entre unas cosas y otras (personas, relaciones, emociones...) hay una buena proporción y correspondencia.

En palabras de Palou Vicens (2004) “Que una relación se mueva en armonía no presupone que no tenga problemas (...) significa que dispone de los mecanismos propios para hacer frente a estas circunstancias de forma conjunta”.

Como he dicho antes, estos comportamientos ayudarán a que el clima del aula favorezca el respeto, la comunicación, la confianza y la actitud asertiva entre profesores y alumnos. Además, estas actitudes serán aprendidas por el alumnado de forma que en las relaciones entre los niños también se establecerán comportamientos como los antes descritos.

1.6. Resolución de conflictos en la educación infantil

Existen diferentes programas, recursos, actividades..., para trabajar la resolución de conflictos. En este apartado veremos primero algunas propuestas que se pueden poner en práctica en el aula de educación infantil. Después analizaremos dos técnicas específicas de la resolución de conflictos. Hay que decir que se pueden combinar las actividades sueltas con programas concretos; lo importante es que se trabaje en la vida cotidiana, es decir, en los conflictos que surgen en el aula naturalmente y que para los niños sean conocidos.

1.6.1. Propuestas, recursos...

En este apartado he seleccionado cinco actividades de resolución de conflictos que se pueden utilizar en la educación infantil. Para ello he escogido propuestas de diferentes libros y algunas las he simplificado o adaptado para dicha etapa. Hay que decir que dependiendo del contexto donde nos encontremos estas sugerencias se tienen que adaptar para obtener una buena respuesta de los niños.

- El **semáforo**. Lo primero que se debe hacer ante un conflicto es calmarse. Para eso es el semáforo. Se trata de enseñar a los niños que cuando perdemos el control de las propias emociones o nos encontramos ante un conflicto, tenemos que acordarnos de un

semáforo. Primero se encendería la luz roja que nos diría: “STOP. Me calmo”. Después se encendería la naranja: “PIENSO. Busco soluciones y escojo la mejor”. Y por último, tendríamos la luz verde: “¡ADELANTE! Llevo a término mi plan”. Es una técnica muy visual y, que por lo tanto, es muy útil para los niños. Ayuda mucho el poner en el aula un semáforo en el cual estén escritas esas tres instrucciones. Existe otra versión para los niños de educación infantil que se enseña mediante un cuento llamado “La Tortuguita”, que explicaré en el punto de los cuentos y marionetas.

- **El rincón de los conflictos.** Se trata de buscar un lugar en el aula donde se pongan dos sillas y en una de ellas se pondrá el dibujo de una boca y en la otra el dibujo de una oreja. Cuando dos niños tengan un conflicto deberán ir a este rincón y el que se siente en la silla donde hay una boca explicará al otro su punto de vista y cómo se siente. Luego se cambiarán de sitio y el que primero ha escuchado hablará. La norma es dejar hablar sin interrumpir. Después de haberse escuchado mutuamente, comentan qué soluciones pueden dar al problema y eligen uno. Así salen del rincón y llevan a cabo lo que han decidido. Hay que matizar que este rincón no es tan fácil de usar. En un principio quizá deban haber tres sillas para que el profesor también esté presente y pueda guiar la situación. Hace falta un entrenamiento para que los niños usen este mecanismo de manera eficaz y práctica.
- **Cuentos, marionetas y teatro.** Los cuentos son un recurso estupendo para la educación infantil. A los niños les gusta mucho y es una manera de enseñarles diferentes cosas, y, cómo no, a resolver conflictos también. Mediante los cuentos y las marionetas se pueden presentar diferentes conflictos que se dan en la escuela o fuera de ella y, gracias a la flexibilidad de este recurso, se pueden hacer diversos planteamientos: que el profesor cuente de principio a fin el cuento; que el profesor comente el principio y los niños le den solución y fin; que un grupo de niños se invente un cuento sobre un conflicto y lo representen delante de los demás;... En todos los casos al final del cuento pueden comentar entre todos qué les ha parecido la historia, qué hubieran hecho ellos,

etc. Existen también muchos libros para niños en los cuales se plantean situaciones diferentes. Ahora pondré como ejemplo un cuento basado en “el semáforo” para niños de educación infantil y los primeros cursos de primaria. Se llama “la tortuguita” y enseña el autocontrol, la reducción de la impulsividad y a mirarnos desde dentro para saber cómo nos sentimos. El cuento trata de una pequeña tortuga que tiene problemas en la escuela debido a su impulsividad. Un día la tortuguita se encuentra con una tortuga vieja y sabia y le cuenta su problema. La vieja tortuga le hace saber el secreto para solucionar todos los problemas de manera que es la misma tortuguita la que tiene la solución: su propio caparazón. Le explica que cada vez que sienta rabia y se encuentre frente a un conflicto, debe meterse en su caparazón, respirar hondo y decir qué problema tiene y cómo se siente. Así la tortuguita conseguirá estar más calmada y podrá buscar solución a sus problemas. A los niños se les puede enseñar que cada vez que a ellos les pase lo que a la tortuguita, pueden cruzar los brazos en el pecho, cerrar los ojos e inclinar la cabeza para poder calmarse y buscar una solución. El cuento de la tortuguita se puede encontrar en el siguiente enlace de Internet: <http://distritos.telepolis.com/consultoresprofesionales/lib/Conflictos/infanti.pdf>

- **Frases útiles.** Muchas veces los niños agradecen porque no saben explicar verbalmente lo que les sucede. Mediante una actividad o un cuento, se les puede enseñar a los niños diferentes frases que ellos mismos pueden utilizar como: “Basta ya, no me gusta lo que haces”, “No me pegues, me haces daño”, “¿Estas enfadado? ¿Por qué me has quitado el lápiz? Estaba haciendo mi tarea y tengo que terminar”,... También hay que enseñarles a usar las frases en su contexto adecuado.
- **Actividades físicas, de cooperación y creatividad.** Este tipo de actividades sirve para la descarga emocional. Muchas veces los niños se ponen nerviosos cuando están mucho tiempo encerrados en un mismo lugar. Por eso es bueno romper la monotonía y hacer algún juego donde puedan correr, gritar, reír... Después de este tipo de actividades

se puede hacer una relajación (sencilla y corta) y los niños estarán más relajados y tranquilos.

- **Mediación.** Como hemos visto anteriormente, ésta es una estrategia para resolver conflictos muy interesante. A la hora de aplicarlo en la educación infantil se tiene que tener en cuenta el contexto donde se va a trabajar. Un libro en el cual se desarrolla muy bien este tema es *Hagamos las paces. Mediación 3-6 años* de M. Carme Boque, Yolanda Corominas, Margarita Escoll y Montserrat Espert (2005). En este trabajo se pueden encontrar multitud de actividades para desarrollar las habilidades necesarias para la resolución de conflictos y la mediación.

Estas actividades se pueden emplear para aprender a resolver conflictos, pero se deben usar en un contexto adecuado. Para tener buenos resultados se deberán adaptar a la situación y, además, trabajar otras muchas cosas que tienen influencia a la hora de solucionar problemas (cooperación, creatividad, empatía, comunicación, asertividad, regulación emocional...).

1.6.2. Dos métodos

1.6.2.1. “Hablar hasta entenderse”

Bárbara Porro (1999), en su libro *La resolución de conflictos en el aula*, diseñó un programa de resolución de conflictos en versión infantil mientras ejercía de profesora en una escuela en California. El objetivo era “enseñar a los alumnos a actuar de diferente modo frente a los conflictos de la vida real (...) que manejaran sus conflictos de manera positiva (...) sin mi ayuda”. Para ello optó por definir seis pasos que se pondrían en práctica ante cualquier conflicto:

- 1) Hacer un alto y recobrar la calma.
- 2) Hablar y escucharse el uno al otro.
- 3) Determinar qué necesita cada uno.
- 4) Proponer soluciones (“torbellino de ideas”).
- 5) Elegir la idea que les guste a los dos.
- 6) Trazar un plan. Ponerlo en práctica.

El conflicto lo solucionarán las partes implicadas y al principio, cuando los alumnos todavía estén aprendiendo la técnica, el profesor estará presente. Éste debe tener un comportamiento neutral, tiene que guiar a los niños manteniéndose al margen y sin emitir juicios. Esto lo hará haciendo preguntas y recapitulando lo que los alumnos van diciendo. Para facilitar el trabajo del profesor, Bárbara Porro (1999) sumó en su libro el apéndice “Cómo ayudar a los chicos a hablar hasta entenderse. Guía del facilitador.” En él se pueden observar varios consejos para que los profesores guíen adecuadamente a sus alumnos. En este libro también se pueden encontrar materiales para llevar a cabo el método y varios ejemplos que ayudan a hacerse una idea de la técnica. Veamos un pequeño fragmento de uno de los ejemplos para hacernos una idea:

“Yo (se refiere a Bárbara, la profesora): *¿Cuál es el problema?*
Carla (sollozando): *¡Teresa no quiere jugar conmigo!*
Yo: *Así que estás afligida porque Teresa no quiere jugar contigo.*
(...)
Yo: *¿Estás lista para hablar ahora o necesitas más tiempo para recobrar la calma?*
(...)
Yo: *Carla, cuéntanos qué pasó.*
Carla: *Teresa dijo que iba a jugar conmigo y después se fue con Julieta.*
(...)
Yo: *¿Puedes decirle a Teresa cómo te sientes? Comienza diciendo: “Teresa, yo...”*
Carla: *Teresa, estoy enojada porque no quieres jugar conmigo.*
Yo: *Gracias, Carla. Ahora, Teresa, es tu turno. ¿Qué pasó?*
(...)
Yo: *Veamos si entendí bien. Julieta te invitó ayer. Carla te invitó hoy a la mañana, y tú les dijiste que sí a las dos. ¿Cómo te sientes ahora?*
Teresa: *Mal. Porque no quiero que Carla esté enojada conmigo.*
(...)
Yo (a ambas): *Entonces, parece que las dos quieren jugar juntas, ¿no es así? (ambas asienten). Vamos a ver si se les ocurren cuatro maneras en que puedan reunirse a jugar. ¿Quién tiene una idea?*
(...)”

1.6.2.2. “Meta fantástica”

Este sistema aparece en el libro *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia* de Stephanie Judson (2000). Es un método que soluciona los problemas en grupo (entre ocho y doce personas). Previamente el grupo tiene que saber que:

- el problema pertenece a una persona y los demás forman un equipo para resolverlo;

- la persona que tiene el problema no será criticada, sólo se le harán preguntas para pedir aclaraciones; y
- nadie del grupo criticará ni discutirá las ideas de los demás.

Para llevar a cabo esta técnica una persona (cuando los niños son muy pequeños será el profesor) asumirá el papel de moderadora (aclarar las preguntas, toma nota de lo que se diga en la pizarra o en un cartel grande, modera y controla el proceso y el tiempo disponible...) y otra persona el de presentadora (el que tiene el problema). El proceso tiene tres fases:

1) Identificar el conflicto: Es una etapa opcional ya que puede que el conflicto esté ya definido o no. Se pueden dar dos casos: por un lado, que el grupo tenga decidido qué conflicto quiere tratar; y, por otro, que hagan una “lluvia de ideas” sobre los problemas que quieren solucionar y, con ayuda del moderador, elijan sobre cual o cuales van a hablar.

2) Explicar el conflicto: La persona que sugirió el conflicto (el presentador) explica las posibles causas, cómo se siente, cuáles pueden ser las soluciones, etc. Mientras, los demás apuntan sus ideas sin interrumpirle. Cuando el presentador termina, el moderador da paso a las “metas/deseos fantásticas”. Se trata de comenzar frases con las palabras: “Cómo hacer para...”. Por ejemplo: “¿Cómo hacer para que el niño despreciado por todos tenga amigos?, ¿Cómo hacer para que todos descubran que les gusta el niño?...” (estas frases se tendrán que modificar según la edad de los niños). Estas metas fantásticas las pueden proponer todos los alumnos incluyendo el presentador.

3) Trabajar el conflicto en busca de soluciones: en esta fase, el presentador seleccionará las ideas que prefiera y las formula de una en una. Ahora el grupo hará una lluvia de ideas para poder alcanzar la meta fantástica. El presentador comentará qué ideas le han gustado y parecen que son posibles de llevar a cabo y entre todos las especificarán. El moderador dará paso a que el presentador explique qué pasos dará en la solución de su problema y marque un plazo para llevarlos a fin. Finalmente todos los participantes y el moderador entregarán al presentador las ideas que han ido escribiendo durante todo el proceso para que se de cuenta de que hay

más de una solución para un solo conflicto y que si una le falla, podrá intentar poner en práctica otra.

1.6.2.3. No hay una fórmula mágica

Al comparar los dos métodos explicados, quizá en lo que más nos fijemos sea en los participantes. En el primer método sólo toman parte las personas implicadas y, en el segundo, participa un grupo que no tiene porqué estar involucrado en el conflicto. Ésta es la diferencia que aparece nuestro primer pensamiento, pero si miramos más allá, nos daremos cuenta que hay tres factores que coinciden y que son muy importantes.

En primer lugar, en cuanto el conflicto sale a la luz, se debe recobrar la calma y la tranquilidad. En el método “metas fantásticas” este factor no aparece explícitamente, pero nos damos cuenta que esta técnica no se hace inmediatamente después de que el conflicto aparezca, es decir, es una sesión en la cual se propone hablar sobre diferentes conflictos. Esto quiere decir que el problema a podido pasar el día anterior o hace una hora y probablemente el factor emocional está controlado y hay calma.

En segundo lugar, se puede observar que en los dos métodos se escucha y se habla; esto es, unos escuchan a otros manteniendo el respeto y sin interrumpir. Esto conlleva una comunicación eficaz y fluida.

Por último, nos damos cuenta de que en todos los casos se da más de una solución al conflicto. Esto es algo importante, ya que se puede elegir la idea que más guste y en caso de no funcionar, se puede acudir a las otras soluciones “guardadas en el bolsillo”.

1.6.3. Conclusiones

Es importante decir que no hay un programa, un método, una actividad o un recurso perfecto para todas las situaciones. Las personas, los profesores, los niños, los sentimientos, los contextos... en definitiva, los conflictos nunca son los mismos, siempre son diferentes y, como consecuencia, las soluciones deben ser diferentes. Cada profesor debe encontrar la técnica que mejor pueda ser

aplicada a su grupo de alumnos y la tendrá que ir adaptando según las necesidades que surjan en el camino.

2. Educación emocional

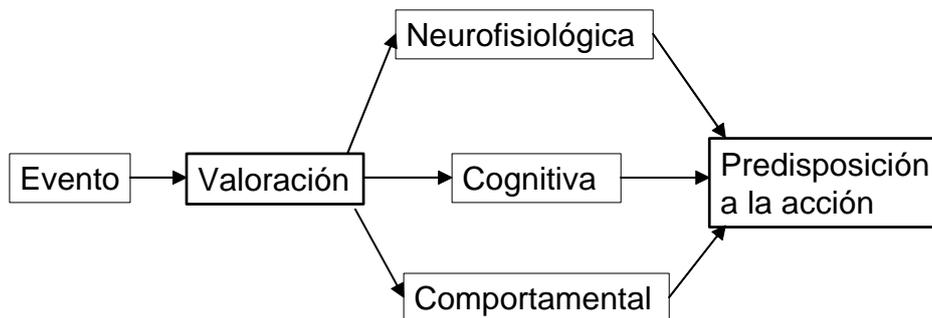
2.1. Emoción

2.1.1. Definición

La emoción es un concepto que ha sido estudiado por psicólogos y filósofos durante mucho tiempo y, que por lo tanto, tiene diversas definiciones. Como cita Goleman en su famoso libro *Inteligencia Emocional* (1995), el *Oxford English Dictionary* define la emoción así: “agitación, o perturbación de la mente; sentimiento; pasión, cualquier estado mental vehemente o agitado”. El mismo autor describe: “el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan”. La Real Academia Española, simplificando el concepto, ofrece la siguiente definición: “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”. A pesar de haber diferentes estudios y descripciones sobre el tema, como explica Bisquerra en su libro *Educación Emocional y Bienestar* (2000), en general hay bastante acuerdo en que la emoción se trata de:

“Un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”

Así, podemos decir que una emoción surge de un acontecimiento o situación que valoramos y respondemos. Estas respuestas pueden ser neurofisiológicas, comportamentales y/o cognitivas y dependen de varios factores: personas implicadas, experiencias previas, ambiente, lugar... En el siguiente esquema se puede ver claramente esta explicación:



Redorta, Obiols y Bisquerra *Emoción y Conflicto* (2006) (Fuente: Bisquerra (2000))

2.1.2. Componentes

Como ya hemos visto en el anterior apartado, las emociones tienen tres componentes: neurofisiológico, comportamental y cognitivo. Veamos en qué consiste cada uno.

- **Neurofisiológico:** son respuestas involuntarias que el Sistema Nervioso Central provoca. Pueden ser sudoración, rubor, taquicardia, respiración, presión sanguínea,... Como son involuntarias es muy difícil controlarlas, pero es posible usar técnicas como la relajación para prevenirlas.
- **Comportamental:** es la expresividad que transmitimos consistente en expresiones faciales y del cuerpo, el tono, ritmo y volumen de la voz,... Aunque no sea fácil las mismas se pueden disimular.
- **Cognitivo:** es la sensación consciente de la emoción que nos permite calificar y nombrar una emoción.

Estos tres componentes actúan simultáneamente en fracciones de segundo, por lo tanto es muy difícil ser consciente en todo momento de lo que está ocurriendo y controlar la situación. La educación emocional tiene como objetivo enseñar a controlar estas situaciones que causan las emociones.

2.1.3. Clasificación

La variabilidad y el uso del lenguaje han complicado el intento de clasificación de las emociones de muchos autores; sin embargo, no hay discusión a la hora de llevar a cabo dichas clasificaciones en tener en cuenta los siguientes aspectos:

Por un lado, como cita Bisquerra (2000), Russell y Mehrabian (1977) proponen un enfoque con dos ejes: placer-displacer y *arousal*, que se traduciría como “activación”. De este modo las emociones se clasificarían dependiendo del nivel del placer y de activación que producen.

Por otro lado, Bisquerra (2000) aconseja tener presentes estos aspectos: intensidad, que es la fuerza con que se experimenta una emoción; especificidad, que califica la emoción y posibilita asignarle un nombre; y temporalidad, que es la dimensión temporal de las emociones como bien hemos explicado en el anterior apartado sobre los fenómenos afectivos.

A pesar de las diferencias entre autores, todos coinciden en que el eje placer-displacer es imprescindible a la hora de clasificar las emociones. De este modo se puede concluir que hay, por lo menos, dos tipos de emociones: las negativas, que son desagradables y no crean ningún placer; y las positivas, que son agradables y placenteras. A estas dos se le puede sumar un tercer tipo de emociones, que serían las ambiguas, emociones que no son ni positivas ni negativas o que, dependiendo de la situación, las definiríamos de una manera o de otra (por ejemplo, la sorpresa).

Para seguir con este apartado, vamos a tener en cuenta la clasificación hecha por Bisquerra desde una perspectiva de educación emocional. Las siguientes tablas mantienen dicha clasificación, pero la información ha sido completada gracias a diferentes fuentes: Bisquerra (2000), Redorta, Obiols y Bisquerra (2006), Asociación *Emaisia* (2007). Las emociones se organizan así: emociones desagradables, agradables, ambiguas y estéticas (ver las siguientes tablas).

Emociones desagradables:

	CUÁNDO	FUNCIÓN o REACCIÓN	AFRONTAMIENTO	FAMILIA
Ira	Sensación de haber sido perjudicados. Reacción desencadenada por la indignación de sentir vulnerados nuestros derechos.	Respuesta impulsiva: ataque verbal o físico, peligroso.	Ver las cosas de forma diferente. Dejarlo estar y dedicarse a otras actividades.	Cólera, rabia, rencor, odio, furia, indignación, resentimiento, tensión, aagitación, irritabilidad, violencia, enojo, impotencia, enfado...
Miedo	Ante un peligro real e inminente. Amenazas a nuestro bienestar físico o psíquico. (a veces miedos irracionales: fobias)	Huir o evitar el peligro. El organismo reacciona movilizando gran energía para preparar al cuerpo para respuestas intensas.	Nivel óptimo entre activación y rendimiento.	Temor, horror, pánico, timidez, susto, fobia, angustia, desesperación inquietud, preocupación, espanto...
Ansiedad	Puedo estar en peligro por algo con pocas probabilidades de que suceda ("y si...?"). Preocupaciones (búsqueda de lo que puede ir mal y cómo evitarlo). Dificultades económicas, sentirse inseguro, ...	Atender las informaciones amenazantes desatendiendo las condiciones neutras.	Identificar las situaciones que generan preocupación. Técnicas de relajación. Reestructuración cognitiva (cambiar los pensamientos derrotistas por otros realistas).	
Tristeza	Pérdida de algo que se considera importante.	Llanto, llorar, estar solo, no hacer nada. Desmotivación, pérdida de la sensación de placer. Puede llegar a convertirse en depresión.	Pertenencia a un grupo, cohesión social. Reestructuración cognitiva. Distracción (actividades placenteras).	Depresión, frustración, pena, dolor, melancolís, desgana...
Vergüenza	Creer que no se ha estado a la altura de lo que se esperaba, ridículo, error. Sentimiento de pérdida de dignidad. (humillación, insulto...) Se siente culpable.	Ruborizarse.	Superar sentimientos de culpabilidad, de inferioridad y de timidez. Reestructuración cognitiva, camcio de atribucióncausal, relajación...	Culpabilidad, timidez, inseguridad, vergüenza ajena, bochorno,...
Aversión	Rechazo de algo o alguien. Estímulos desagradables que provocan la necesidad de alejamiento.	No querer tener nada que ver ni que hacer con esa persona o cosa.	Rechazo y evitación.	Desprecio, hostilidad, acritud, asco, rechazo, resentimiento,...

Emociones agradables:

	CUÁNDO	FUNCIÓN o REACCIÓN	AFRONTAMIENTO	FAMILIA
Alegría	Acontecimientos positivos (enamorarse, pasar un examen, ir de vacaciones, curarse de una enfermedad...) Relaciones con los amigos, satisfacciones básicas (come, beber, sexo) y experiencias exitosas.	Moverse, estar exuberante, cantar, saltar...	.	Júbilo, gozo, placer, satisfacción,...
Humor	Buena disposición en que uno se encuentra para hacer alguna cosa. Estímulos divertidos y graciosos.	Sonrisa, risa, carcajada (postura relajada y bajada del tono muscular).	Disfrutar!	
Amor	Afecto que se siente hacia una persona, animal, cosa o idea (desear su compañía, alegrarse con lo que es bueno para ella y sufrir cuando ella sufre).		.	Afecto, cariño, ternura, simpatía, empatía, aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, respeto, adoración, gratitud, compasión,...
Felicidad	Estado de bienestar deseable y deseado (familia, trabajo, relaciones sociales, tiempo libre...)	Genera actitudes positivas (hacia uno mismo y hacia los demás, autoestima, autoconfianza, relaciones sociales,...)	.	Gozo, sensación de bienestar, capacidad de disfrute, estar contento, alegría,...

Emociones ambiguas:

Sorpresa	Se provoca por algo imprevisto. Estímulos novedosos, inesperados, ... Suele convertirse en otra emoción: miedo, alegría, tristeza, ira, ...
Esperanza	Temer lo peor pero ansiar mejorar.
Compasión	Preocupación altruista por el sufrimiento de otros con el deseo de ayudarles.

Emociones estéticas:

Emociones estéticas	Reacciones emocionales ante el arte (pintura, cine, música...). No son emociones básicas pero son importantes para la educación emocional.
----------------------------	--

2.1.4. Desarrollo emocional

Desde la etapa de gestación hasta el último día de vida de una persona, se da un desarrollo emocional específico en cada persona que, dependiendo de su entorno y de los estímulos que reciba, la persona desarrollará más o menos y de diferente manera. Como este proyecto está destinado a trabajarlo en la etapa de la educación infantil, profundizaremos el desarrollo emocional en esas edades.

Como hace Silvia Palou Vicens en su libro *Sentir y crecer. El crecimiento emocional en la infancia* (2004), vamos a imaginar el mundo emocional como si fuera un motor. El mismo necesita cuatro piezas relacionadas entre sí y varios mecanismos para desarrollar cada una de ellas. Veamos cuáles son:

- **Entorno social:** el niño depende de las relaciones que le proporcione su entorno para desarrollar sus competencias afectivas, cognitivas y motrices. Esas relaciones se establecerán a partir de los vínculos que tenga a su alrededor. Sobre esos vínculos el niño irá construyendo, destruyendo, reconstruyendo y desarrollando su propio crecimiento emocional.

El primer vínculo del niño será con la madre en la etapa de gestación. Ésta tendrá que entender al niño como un ser que empieza siendo parte de ella y que luego llegará a ser una parte aislada de ella. A partir de que el bebé nazca, se formará una estructura y roles de familia que también generarán vínculos afectivos.

Más tarde, cuando el niño se escolarice, el grupo-clase y el o la maestro/a, pasarán a ser una parte muy importante del niño. La manera de establecer relaciones de éste, dependerá de los vínculos establecidos con su familia. Los agentes de la escuela (compañeros, profesorado...) deben hacer sentir al niño acogido y querido por el grupo; respetando, siempre, su individualidad.

La capacidad que el niño debe desarrollar en el entorno social es la socialización. Para ello, el entorno y el niño se tienen que ofrecer mutuamente lo siguiente: contención (sentirse acogido, querido, aceptado y apoyado), comprensión (entender las causas de una

situación o reacción, saber compartir deseos e ideas, empatía), respeto (hacia los sentimientos e ideas de los demás) y acogida (sentirse mimado y bien tratado, saber que eres aceptado por lo que eres, valorar las cosas positivas, complicidad).

- **Diálogo interno:** todo individuo tiene un mundo interior. Cuando un bebe nace, éste mundo interno se encuentra protegido por el entorno social que gracias a la experiencias que éste le proporciona, el niño irá alcanzando. Al principio el niño exterioriza ese diálogo, pero poco a poco irá aprendiendo a regularlo y a controlarlo mediante su propio autoconocimiento y aceptación.

El autoconocimiento y la aceptación de uno mismo es el camino para la creación de la propia identidad. Para desarrollar estos elementos es necesario que, por un lado, la familia ofrezca al niño confianza y diálogo en la vida cotidiana para que todos lo miembros expresen sus sentimientos, opiniones, etc.; y, por otro, que los profesionales en la escuela se preocupen de crear un marco rico y constructivo para que las múltiples experiencias jueguen a favor del desarrollo de la imagen interna que el niño tiene de sí mismo.

El equilibrio es un elemento importante para ayudar a regular y a controlar las propias emociones e impulsos. Esta regulación no consiste en reprimir las emociones o en sentir culpabilidad por sentir algo, consiste en reconocer los propios sentimientos y expresarlos de manera asertiva respetando los derechos de los demás. Para conseguirla hay diferentes mecanismos que cada persona tendrá que averiguar cuál le funciona mejor.

Por consiguiente, la capacidad que se debe desarrollar en el diálogo interno es la autorregulación, que consta de autoconocimiento (para ello es necesario: trabajar lo que se siente y vive; la consciencia de lo que ocurre, causas, consecuencias...; compartir sentimientos y deseos; poner nombre a las emociones); aceptación (aceptar las debilidades y reforzar el optimismo y el positivismo); y regulación (regular la propia acción teniendo en cuenta el cuerpo y el estado

emotivo, conocer qué nos hace descontrolarnos y cómo se puede evitar, trabajar ejercicios de relajación y autocontrol, practicar situaciones de descontrol emocional para “entrenar” diferentes técnicas de regulación, expresarse de diferentes maneras, escuchar y valorar las técnicas de regulación que los propios niños pueden aportar).

- **Proximidad-distancia:** el crecimiento emocional tiene que llegar a ser autónomo. Para ello, el entorno social debe mantener hacia el niño la suficiente distancia para que éste pueda actuar y caer y, al mismo tiempo, seguir proporcionándole amor y seguridad. Se trata de que el niño experimente éxitos y fracasos y que gracias a ellos coja confianza en sí mismo.

Hay niños a los cuales les cuesta tomar la iniciativa de actuar por ellos mismos sin depender de un adulto; a estos niños hay que darles un pequeño empujón para motivarles a hacerlo. Los adultos debemos evitar la sobreprotección y fomentar la independencia.

Este crecimiento autónomo tiene dos elementos: por un lado, es un proceso personal porque el niño debe coger confianza en sus propias capacidades, tiene que buscar estrategias y mecanismos propios para enfrentarse a diversas situaciones, debe experimentar la satisfacción que le producirá la autonomía y tendrá que hacer frente a la distancia que mantenga el entorno social percibiéndolo al mismo tiempo cercano. Por otro lado, también es una exigencia del entorno ya que el grupo afectivo deberá mantener una distancia con el niño sin abandonarlo en el camino.

- **Sensibilidad estética:** tiene que ver con la cultura y cómo nos reflejamos en ella. Este elemento nos aporta lo siguiente: creación de significados, herramientas para la comunicación y admiración.

La creación de significados el niño la hace dependiendo de los signos que le mande su entorno y, por consiguiente, su cultura. Esto nos lleva a matizar que las cosas tienen valor según cómo construyamos su significado en función del contexto, la cultura, las experiencias

previas,... Unos mecanismos para desarrollar los significados y los signos son la creatividad y la imaginación.

En el mundo emocional es muy importante comunicar y expresar lo que uno siente o desea. Para ello, la humanidad ha creado diversas herramientas para la comunicación: lenguaje corporal, musical, visual, verbal, plástico,... En la edad escolar hay que trabajar todas las herramientas y una de las que más se utiliza en la educación infantil es el cuento. Éste es verdaderamente útil para transmitir a los niños los símbolos, las emociones, los valores, los significados... que tiene su cultura.

La capacidad de admiración por lo que nos rodea es importante para el desarrollo emocional y es algo que los bebés traen consigo. Podemos apreciar que es capaz de observar lo que mira, sentir lo que toca,... La sociedad está perdiendo esta capacidad por culpa del tiempo e ir siempre corriendo. Debemos aprender a relajarnos y observar todo lo que nos rodea y, sobre todo, no podemos permitir que los niños pierdan dicha habilidad.

Para desarrollar la sensibilidad estética se debe trabajar lo siguiente: recuperar símbolos culturales y crear unos personales; crear vínculos afectivos hacia los símbolos, imágenes y objetos; interpretar, compartir y comparar significados; utilizar diferentes lenguajes comunicativos; valorar las relaciones afectivas; sentir la atracción y la ilusión; provocar emociones mediante sensaciones estéticas;...

Para que el motor emocional antes mencionado funcione correctamente, es necesario que todas las piezas estén bien desarrolladas y en perfecto estado. Todas están interrelacionadas, es decir, se influyen mutuamente y hay que buscar un buen equilibrio para que unas no obstaculicen el desarrollo de las otras. También es importante decir que hay tantos motores emocionales como individuos hay en el mundo, y como se suele decir coloquialmente "*cada persona es un mundo*"; luego, no hay una receta mágica para desarrollar el mundo emocional de los niños.

2.2. Inteligencia emocional

Siendo numerosos los autores que tratan el tema (Gallego Gil y Gallego Alarcón, 2004; Gardner, 1995; Salovey y Mayer; Goleman, 1995), es difícil llegar a una definición unánime del concepto de inteligencia emocional; en lo que sí están de acuerdo todos es en dos cosas: 1) La base de la inteligencia emocional es reconocer, comprender y actuar sobre las emociones; y 2) Se puede desarrollar durante toda la vida.

Goleman es el autor del libro *Inteligencia Emocional* (1995) dando a este tema un empujón muy importante. Defiende que la inteligencia emocional está constituida por cinco competencias:

- **Conocimiento** de las propias emociones: reconocer un sentimiento en el momento en que aparece.
- Capacidad de **controlar** las emociones: controlar y adecuar los sentimientos al momento.
- Capacidad de **motivarse** uno mismo: encaminar las emociones y la motivación hacia los propios objetivos.
- **Reconocimiento** de las emociones ajenas: empatía. Se basa en el conocimiento de las propias emociones para poder captarlas en los demás.
- Control de las **relaciones**: capacidad de relacionarse con las emociones ajenas, interactuar de forma efectiva con los demás.

Goleman (1998) define la inteligencia emocional de la siguiente manera: “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

2.3. Competencias emocionales

El contenido del siguiente apartado está sacado del artículo “*Las competencias emocionales*” de R. Bisquerra y N. Pérez (2007).

A la hora de definir el concepto de competencia emocional no hay un acuerdo unánime entre los autores; por lo tanto definiré la competencia emocional tal y como lo hace el GROOP (*Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica*) en el que toman parte los autores del artículo antes citado. Las competencias emocionales son:

“El conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales.”

Así, se entiende que las competencias emocionales favorecen los procesos de aprendizaje, las relaciones interpersonales, la solución de problemas,... Se agrupan en cinco bloques diferentes que profundizaremos a continuación: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar.

2.3.1. **Conciencia** emocional

Esta competencia es la capacidad para tomar conciencia de las emociones de uno mismo y de las de los demás. Reconocerlas en el momento en el que ocurren y ser consciente de la situación. Para ello es imprescindible: percibir, identificar y etiquetar las propias emociones; tener un vocabulario amplio para poder nombrarlas; e implicarse empáticamente con los demás para identificar y comprender sus emociones. Esta capacidad es imprescindible para el desarrollo de las siguientes habilidades.

2.3.2. **Regulación** emocional

Como dicen Redorta, Obiols y Bisquerra (2006), regular las emociones consiste en canalizarlas de forma adecuada con el objetivo de aumentar las posibilidades de supervivencia y bienestar. Las emociones negativas se pueden regular de dos formas: centrándonos en el problema, es decir, solucionando el problema; o centrándonos en la emoción, cambiando el punto de vista de ver el problema. Además, haciendo una evaluación adecuada de la

situación, se pueden minimizar los efectos negativos y potenciar la perspectiva positiva.

Para llevar a cabo la regulación emocional es necesario el autoconocimiento y el autocontrol. Hay que aclarar que el control no quiere decir que las emociones tengan que ser reprimidas, el autocontrol consiste en expresar las emociones de forma adecuada, a la persona adecuada y en el lugar y momento precisos. Se trata de dirigir los impulsos hacia lo que racionalmente se quiere conseguir; sólo así se obtiene el equilibrio idóneo entre razón y emoción.

Redorta, Obiols y Bisquerra (2006) definen dos tipos de estrategias para la regulación emocional: internas y externas. En las internas se pueden encontrar las siguientes: relajación, cambiar de forma de pensar, afrontar el conflicto de forma diferente, usar la respiración adecuadamente, meditación, entrenamiento asertivo, buscar información, distracción, nutrición, ejercicio físico,... Por lo que respecta a las estrategias externas se pueden encontrar el tratamiento farmacológico, el apoyo profesional y el apoyo social.

Como hemos podido comprobar, hay una cantidad de técnicas para la regulación emocional. El objetivo de éstas es que las situaciones emocionales que sean difíciles de controlar no desborden al individuo. También hay que tener en cuenta que cada persona y situación es diferente, de manera que cada persona tiene que buscar qué técnica le va mejor en cada momento.

2.3.3. **Autonomía** emocional

Es un concepto relacionado con la autogestión personal. En esta se incluyen los siguientes elementos:

- Autoestima: tener una imagen positiva y estar satisfecho de sí mismo.
- Automotivación: capacidad de automotivarse e implicarse en actividades diversas de la vida (personales, sociales, profesionales...).
- Actitud positiva: capacidad de adoptar una actitud positiva ante la vida. Sentirse que se es constructivo con uno mismo y con la sociedad, optimismo, intención de ser justo y bueno,...

- Responsabilidad: implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos y asumir la responsabilidad de las propias decisiones.
- Auto-eficacia emocional: aceptar la propia experiencia emocional y capacidad de sentirse como uno desea.
- Análisis crítico de normas sociales: evaluar críticamente los mensajes sociales y culturales.
- Resiliencia: capacidad para afrontar las situaciones adversas que la vida pueda deparar.

2.3.4. Competencia **social**

Consiste en mantener buenas relaciones con los demás. Para ello es necesario: controlar las habilidades sociales básicas (escuchar, actitud dialogante...); respetar a las personas (aceptar y valorar sus derechos); mantener una comunicación receptiva (atender a los demás con comunicación verbal y no verbal); practicar la comunicación expresiva (expresar con claridad); compartir emociones; tener comportamiento pro-social y de cooperación; asertividad (comportarse equilibradamente, entre la agresividad y la pasividad); tener la capacidad para solucionar conflictos; y saber gestionar situaciones emocionales (regular las emociones en los demás).

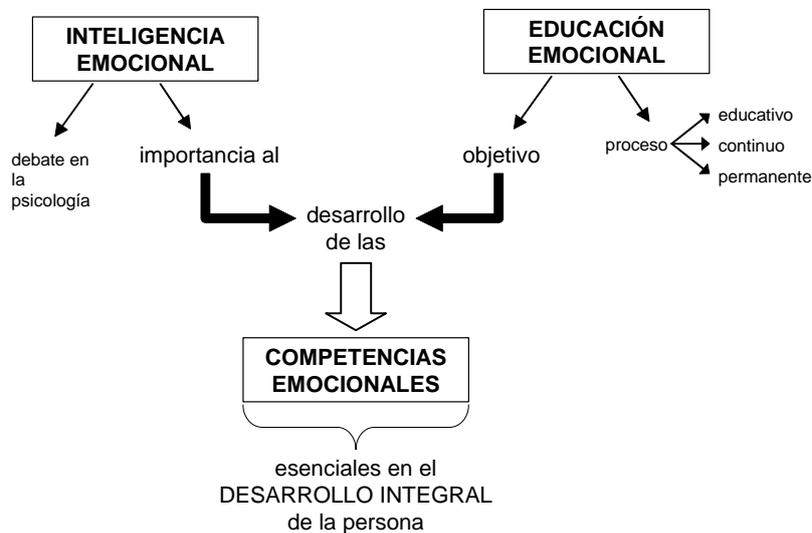
2.3.5. Competencias para **la vida y el bienestar**.

Sirven para tener comportamientos apropiados y responsables para afrontar la vida. De este modo, cabe organizarse la vida de forma sana y equilibrada proporcionando satisfacción y bienestar. Dentro de estas competencias se encuentran las siguientes: fijar objetivos positivos y realistas; tomar decisiones con responsabilidad; saber buscar ayuda y recursos; formar parte de una ciudadanía activa, responsable y crítica; saber disfrutar del bienestar subjetivo; y fluir (generar experiencias óptimas).

2.4. Educación emocional

2.4.1. Concepto

Después de haber definido y clarificado diferentes conceptos que forman parte de la educación emocional, nos sumergiremos profundamente en este tema. Para ello, y basándonos en el artículo antes mencionado “Las competencias emocionales” de R. Bisquerra y N. Pérez (2007), primero diferenciaremos y relacionaremos los conceptos *educación emocional*, *inteligencia emocional* y *competencia emocional*:



El concepto de Inteligencia Emocional, lo hemos trabajado en otro apartado; y, de todas maneras, es un concepto que todavía está en debate y no hay una definición unánime. Es una categoría que se tiene que trabajar, sobre todo, en el ámbito de la psicología. Lo que sí sabemos es que la inteligencia emocional da mucha importancia al desarrollo de las competencias emocionales. Éstas dan especial relieve a la interacción que se establece entre la persona y el ambiente, destacando aprendizaje y desarrollo. La educación emocional considera que la inteligencia emocional es algo que se puede aprender y, por lo tanto, enseñar; lo cual, se debe tratar como un proceso educativo, continuo y permanente que tiene como objetivo el desarrollo de las competencias emocionales como camino para el desarrollo integral de la persona.

Habiendo trabajado estos tres conceptos, veamos cómo define Bisquerra (2000) el concepto de *educación emocional* que es lo que nos concierne en este apartado:

“Proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.”

Es una definición larga, así que vamos a descomponerla en cuatro apartados:

- **“Proceso educativo, continuo y permanente...”**: debe estar presente tanto en el currículum académico como en la formación personal que dura toda la vida. La educación emocional tiene un ciclo vital, nunca se debe terminar.
- **“...pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral...”**: para lograr una personalidad integral hacen falta el desarrollo cognitivo y el emocional. Éste último, que es el que pretende potenciar la educación emocional, es esencial para el desarrollo cognitivo. Uno no se puede desenvolver de manera adecuada sin el otro.
- **“...Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana...”**: la educación emocional propone potenciar las competencias emocionales para ponerlas en práctica y usarlas como técnica para afrontar lo que trae el día a día.
- **“...Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social.”**: el objetivo básico de la educación emocional es el bienestar personal que conlleva al bienestar social.

En definitiva, la educación emocional pretende introducir, de forma sistemática, las competencias emocionales en los procesos educativos.

2.4.2. Objetivos y beneficios de la Educación Emocional

A continuación veamos en una tabla los objetivos y los resultados de la educación emocional que especifica Bisquerra (2000):

Objetivos generales	Objetivos específicos
<ul style="list-style-type: none"> - Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones. - Identificar las emociones de los demás. - Desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones. - Prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas. - Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas. - Desarrollar una mayor competencia emocional. - Desarrollar la habilidad de automotivarse. - Adoptar una actitud positiva ante la vida. - Aprender a fluir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar la capacidad para controlar el estrés, la ansiedad y los estados depresivos. - Tomar conciencia de los factores que inducen al bienestar subjetivo. - Potenciar la capacidad para ser feliz. - Desarrollar el sentido del humor. - Desarrollar la capacidad para diferir recompensas inmediatas a favor de otras de mayor nivel pero a largo plazo. - Desarrollar la resistencia a la frustración.
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de las habilidades sociales y de las relaciones interpersonales satisfactorias. - Disminución de pensamientos autodestructivos, mejora de la autoestima. - Disminución en el índice de violencia agresiones. - Menor conducta antisocial o socialmente desordenada. - Menor número de expulsiones de clase. - Mejora del rendimiento académico. - Disminución en la iniciación en el consumo de drogas. - Mejor adaptación escolar, social y familiar. - Disminución de la tristeza y sintomatología depresiva. - Disminución de la ansiedad y el estrés. - Disminución de los desórdenes relacionados con la comida. 	

Los beneficios de la educación emocional son cuantiosos. En el contexto de la escuela aporta un clima emocional positivo que conlleva a una vinculación emocional con el centro, una buena predisposición para el aprendizaje y una disminución de comportamientos destructivos. Así se puede decir que la educación emocional actúa como prevención de la violencia, estrés, conflictos, depresión... Todos estos beneficios tienen como consecuencia un mejor rendimiento académico

Como vemos, la educación emocional sólo tiene consecuencias positivas en el individuo y en la sociedad; esto nos da más razones para intervenir con este tema en la escuela desde el día en el que los niños llegan a ella.

SEGUNDA PARTE:

PROGRAMA

3. Análisis del contexto

Este programa se ha estructurado y organizado de forma que sea aplicable a distintos grupos de alumnos, es decir no se ha hecho pensando en un grupo específico. Está orientado hacia la educación infantil y, como tal, se debe adaptar a las necesidades y características del colectivo al que vaya dirigido. En este trabajo las actividades están orientadas a niños y niñas de cinco años; pero dependiendo de la experiencia de estos y en función de si trabajaremos con niños y niñas de menor edad, tendremos que simplificar las actividades, presentarlas poco a poco, prestarles menos tiempo de lo pensado..., para ir, progresivamente, aumentando el nivel y la complejidad de éstas.

Se centra en la educación infantil porque en esta etapa se construyen los cimientos de la educación en los que se irá construyendo la persona. Como dice Estela Flores Ramos (2005):

“en la etapa infantil, se condensa en pocos años el registro completo de sentimientos y emociones que nos van a acompañar durante toda la vida y que dan origen a conflictos subjetivos e interpersonales que deberemos aprender a gestionar para alcanzar una buena calidad de vida”.

Hay que tener en cuenta que, a pesar de que aquí se proponen unas actividades específicas, la resolución de conflictos debe ser un tema transversal al objeto de garantizar su eficacia. Se debe prestar atención a las diferentes situaciones del día a día y actuar de forma eficaz ante estas.

Las actividades sugeridas tienen como especial objetivo crear hábitos diarios en los niños y niñas. Cabe apuntar que no son actividades sueltas que se hacen y se olvidan; sirven para aprender a hablar, dialogar, reflexionar y actuar sobre los diferentes problemas del día a día.

También me gustaría subrayar la importancia de la actitud del profesorado. El alumnado de educación infantil se encuentra en una edad en la que necesita modelos de comportamientos y los profesionales de la educación tienen un gran papel en éste sentido. Además de lo que aprendan de las diferentes actividades propuestas, los niños se guiarán por los comportamientos de los adultos de su alrededor y, poco a poco, los irán imitando. En consecuencia, la formación y la coordinación entre profesores, diferentes docentes de la escuela y la familia, son dos factores que se deben considerar a la hora de llevar a cabo este programa.

Respecto al calendario del programa, no se ha especificado nada. Hay que recordar que el horario en la etapa de educación infantil es muy flexible ya que siempre surgen imprevistos de todo tipo. Así, se deja este apartado en manos del o la profesional que va a llevar a cabo el programa.

4. Identificación de necesidades

Como he dicho anteriormente, para diseñar el programa no se ha tomado como referencia las necesidades de un grupo específico. Aún así, se pueden señalar varios puntos de los que la escuela de hoy en día carece en general y los cuales son la razón de muchos conflictos que surgen en la escuela. Para ello, recordaremos las seis clases de causas de los conflictos expuestas por Ellen McGinnis y Arnold P. Goldstein (2007):

- Una atmósfera competitiva: empuja a los alumnos a ser competitivos y a tratar a los demás como rivales. Trabajan unos contra otros.
- Un ambiente intolerante: lleva a la hostilidad y a la desconfianza.
- Comunicación precaria: hay incomunicación o comunicación ineficaz. Malentendidos, percepciones erróneas...

- La expresión inadecuada de los sentimientos: si no se controlan bien el impulso de las emociones puede haber agresividad o malentendidos.
- La carencia de habilidades para la resolución de conflictos: es la falta de estrategias y recursos para el tratamiento de los problemas.
- Abuso de poder por parte del maestro: esto ocurre cuando el profesor fija expectativas irracionales sobre los alumnos, impone reglas inflexibles,...

Además de estos puntos generales, se deberán identificar las características, las carencias y las necesidades del colectivo con el que vayamos a trabajar. Cada grupo de alumnos tiene una historia y unos individuos diferentes, lo cual hará que en cada uno de los mismos se identifiquen las diferentes necesidades. De éstas habrá que priorizar algunas y comenzar a tratarlas para, poco a poco, ir cubriendo todas.

5. Diseño del programa

5.1. Objetivos

- Objetivo general: Trabajar la **resolución de conflictos** en el aula de educación infantil mediante la regulación emocional.
- Objetivos específicos:
 - 1) Tomar **conciencia** de lo que son los conflictos y lo que les rodea.
 - 2) Crear en el aula el **hábito** de solucionar conflictos positiva y asertivamente.
 - 3) Conseguir la **autonomía** de los niños a la hora de solucionar conflictos.
 - 4) Interiorizar **técnicas de regulación emocional** como herramienta para la resolución de conflictos.

5.2. Contenidos

Los contenidos que se van a trabajar mediante las diferentes actividades para conseguir los objetivos planteados son los siguientes:

- Identificación de situaciones de conflicto.
- Reconocimiento de las emociones propias y las de los demás.
- Reflexión sobre las diferentes actitudes ante los conflictos.
- Estrategias para hacer frente a los conflictos de forma positiva y asertiva.

5.3. Actividades

Las actividades aquí propuestas tienen como base una metodología:

- Vivencial: de forma que los niños puedan participar, dar su opinión y ser creadores y creativos.
- Práctica: permitiendo que puedan aplicar lo aprendido en diferentes situaciones de su vida cotidiana.
- Visual y verbal: al objeto de experimentar todo lo aprendido con los cinco sentidos.
- Grupal e individual: para que puedan gozar de la pertenencia a un grupo y, la vez, se les de importancia y valor como individuos únicos e importantes en el mundo.

El orden de la presentación de las actividades no tiene relevancia a la hora de ponerlas en práctica. Como ya he repetido en varias ocasiones, las actividades se deben trabajar según las necesidades captadas del grupo, es decir el orden, el tiempo, la forma de explicar..., dependerán en todo momento del contexto específico donde se vaya a desarrollar el programa.

Las actividades son las siguientes: Cubo de expresiones, Láminas de conflictos, La pelea, Cuento de lo tortuguita, Rincón de la tranquilidad, Me gusta lo diferente, Ponerse otro sombrero, Todos tenemos miedos, Lluvia de problemas, ¿Me queréis? y Las pirañas.

NOMBRE: Cubo de expresiones	OBJETIVOS: 1, 2, 4.
MATERIAL: Un cubo con dibujos de caras con diferentes expresiones.	
DESARROLLO: Sentados en corro, se tira el cubo y quien quiera cuenta una situación relacionada con la emoción que haya salido. Puede ser una experiencia, un cuento... y los compañeros y/o el educador/a le pueden ayudar haciéndole preguntas. Para terminar cada niño puede hacer un dibujo sobre lo que ha contado.	

NOMBRE: Láminas de conflictos	OBJETIVOS: 1, 2.
MATERIAL: Dibujos en láminas de diferentes conflictos.	
DESARROLLO: El/la educador/a muestra una de las laminas con el dibujo de un conflicto al grupo y dialogan sobre lo hipotéticamente sucedido. Se pueden usar las siguientes preguntas: <i>¿Qué sucede en este dibujo? ¿Qué ha podido pasar antes? ¿Cómo creéis que se siente cada personaje? ¿Cómo lo pueden solucionar? ¿Ha vosotros os suele pasar esto? ¿Cómo os sentís? ¿Cómo lo solucionaríais?...</i>	
Cada cierto tiempo se pueden mostrar las diferentes láminas para que los niños se habitúen a analizar diferentes situaciones.	

NOMBRE: La pelea	OBJETIVOS: 1, 2, 3.
MATERIAL: Hojas y pinturas	
DESARROLLO: Cada niño/a dibuja en un papel una pelea o conflicto en el que haya participado y se lo explica a sus compañeros detalladamente. Después, cada dibujo se clasificará dependiendo de la solución tomada en uno de estos grupos: 1) buscar ayuda; 2) huir (llorar, dejarlo estar, ceder...); 3) agredir (chillar, empujar, insultar, pegar...); y 4) dialogar.	
A partir de la clasificación se dialogará con el grupo: <i>¿Cuál es la solución que más dibujos tiene? ¿Por qué? ¿Es la más eficaz? ¿Cómo se acaba una pelea? ¿Qué soluciones creéis que funcionan mejor? ¿Cuáles no? ¿Qué pasa si no hay ningún mayor para arreglarnos los problemas? ¿Cómo creéis que os sentiríais en cada una de las situaciones?...</i>	

NOMBRE: Cuento de la tortuguita	OBJETIVOS: 1, 2, 3, 4.
MATERIAL: Cuento de la tortuguita y un peluche de una tortuga.	
<p>DESARROLLO: El cuento de la tortuguita enseña el autocontrol, la reducción de la impulsividad y a mirarnos desde dentro para saber cómo nos sentimos. El/la educador/a se lo contará al grupo de manera que éste pueda tomar parte dando su opinión sobre la situación etc.</p> <p>El cuento trata de una pequeña tortuga que tiene problemas en la escuela debido a su impulsividad. Un día la tortuguita se encuentra con una tortuga vieja y sabia y le cuenta su problema. La vieja tortuga le hace saber el secreto para solucionar todos los problemas de manera que es la misma tortuguita la que tiene la solución: su propio caparazón. Le explica que cada vez que sienta rabia y se encuentre frente a un conflicto, debe meterse en su caparazón, respirar hondo y decir qué problema tiene y cómo se siente. Así la tortuguita conseguirá estar más calmada y podrá buscar solución a sus problemas. A los niños se les puede enseñar que cada vez que a ellos les pase lo que a la tortuguita, pueden cruzar los brazos en el pecho, cerrar los ojos e inclinar la cabeza para poder calmarse y buscar una solución. El cuento de la tortuguita se puede encontrar en el siguiente enlace de Internet: http://distritos.telepolis.com/consultoresprofesionales/lib/Conflictos/infanti.pdf.</p>	

NOMBRE: Rincón de la tranquilidad	OBJETIVOS: 2, 3, 4.
MATERIAL: Todo lo necesario para el rincón.	
<p>DESARROLLO: Esta actividad trata de crear un rincón de la tranquilidad en el aula. Se puede proponer al grupo el crear un rincón donde se pueda tener a mano todo el material necesario para relajarse, expresar emociones, tranquilizarse... Específicamente este rincón tendría: mandalas, música, alguna colchoneta, cojines, peluches...</p> <p>Este rincón tendría como objetivo fundamental el crear hábitos de regulación emocional.</p>	

NOMBRE: Me gusta lo diferente	OBJETIVOS: Aprender a valorar lo diferente.
MATERIAL: Papel y pinturas.	
<p>DESARROLLO: El o la educador/a propondrá a los niños/as que hagan un dibujo de un objeto o animal tal y como es en realidad. Después podrán divertirse agregando elementos que no le correspondan convirtiéndolo en un ser único y especial.</p>	

NOMBRE: Ponerse otro sombrero	OBJETIVOS: 1, 2.
MATERIAL: Dos sombreros diferentes.	
<p>DESARROLLO: En grupo, se debe recordar un conflicto reciente y que no sea muy complejo. A cada sombrero se le dará el nombre de uno de los protagonistas de la pelea. A los niños que quieran se les ponen los sombreros y se les pide que representen el papel correspondiente; luego, se les cambian los sombreros y tienen que representar el otro papel.</p> <p>Con esta actividad los niños/as entenderán que en un conflicto hay más de una posición y trabajaran la empatía.</p>	

NOMBRE: Todos tenemos miedos	OBJETIVOS: 1.
MATERIAL: Un cuento que hable sobre algún miedo, pañuelos de papel, rotuladores, piedras y canicas.	
<p>DESARROLLO: La actividad se puede comenzar contando un cuento que hable sobre algún miedo (por ejemplo los cuentos de Begoña Ibarrola en <i>Cuentos para sentir</i>, 2003) y luego se dialogará: <i>¿Habéis sentido miedo alguna vez? ¿Cuándo? ¿Cómo sabemos cuándo tenemos miedo? ¿Cuántos tipos de miedo hay? ¿Sirven para algo los miedos? ¿Qué debemos hacer cuando tenemos miedo? ¿Los mayores tienen miedo?</i></p> <p>Para finalizar cada niño dibujará su miedo en un pañuelo de papel. Luego se envuelven con el pañuelo unas canicas y se entierran en una jardinera. Se deberá colocar una piedra con el nombre de cada niño/a en el lugar donde están enterradas sus canicas. Seis meses después se desenterrarán las canicas y los miedos (los pañuelos) habrán desaparecido.</p>	

NOMBRE: Lluvia de problemas	OBJETIVOS: 1, 2.
MATERIAL: ninguno.	
<p>DESARROLLO: Cada cierto tiempo, por ejemplo, a las mañanas en el corro, el/la educador/a pedirá un voluntario/a que le apetezca explicar alguna preocupación o problema que tenga. Todo el grupo escuchará atentamente y al final el voluntario/a pedirá a sus compañeros/as que le den ideas para solucionar su problema.</p> <p>De esta manera los y las niños/as se darán cuenta que pueden compartir sus problemas, que no se los tienen que guardar para sí mismos y que puede haber mas de una solución para cada problema.</p>	

NOMBRE: ¿Me queréis?	OBJETIVOS: 1, 3.
MATERIAL: ninguno.	
<p>DESARROLLO: Se hacen grupos de seis niños/as y uno de ellos de queda fuera. Los cinco restantes hacen un corro de pie agarrándose entre ellos. El que está fuera tiene que conseguir entrar dentro surgiendo así diferentes estrategias: empujar, hacer cosquillas, llorar, hacer tratos, hacer trampas, enfadarse, mostrarse afectuoso... Pasado un tiempo otro niño/a saldrá fuera y se repetirá la actividad.</p> <p>Al final se dialogará con el grupo: <i>¿Qué os ha parecido el juego? ¿Cómo os sentías fuera del grupo? ¿Y dentro del grupo? ¿Qué habéis hecho para entrar dentro?...</i></p>	

NOMBRE: Las pirañas	OBJETIVOS: 1, 2, 3.
MATERIAL: Hojas de DA3.	
<p>DESARROLLO: Este juego se hará en el patio. Allí, se encontrará un río imaginario lleno de pirañas. Los niños/as tendrán que pasar de un lado a otro teniendo cada uno una piedra (un folio). El grupo deberá pensar la solución para que todos puedan pasar el río y para ello cada niño tendrá que colocar su piedra en el río y subirse encima haciendo un puente de piedras. Para empezar, el primer niño colocará la piedra en el río y se pondrá encima. El segundo niño sube a la primera piedra sin hacer caer al otro, deja su piedra y sube a ella. Así se seguirá construyendo el río hasta que el puente lo cruce.</p>	

Los libros usados para elegir estas actividades han sido: *La resolución de conflictos en el aula de educación infantil* (Flores Ramos, 2005); *Estrategias para crear un ambiente tranquilo en clase* (Rosanas, 2003); y *Hagamos las paces. Mediación 3-6 años* (Boqué; Corominas; Escoll; Espert; 2005).

6. Criterios para la evaluación del programa

Los objetivos buscados con la evaluación en este programa son los siguientes:

- Identificar la capacidad de solucionar conflictos del alumnado: puntos fuertes, débiles, necesidades...
- Organizar adecuadamente el aprendizaje.
- Decidir el futuro del programa: seguir adelante, modificarlo, adaptarlo, alargarlo, darle continuación con otro programa...

La evaluación siempre tendrá un propósito positivo para todos los sujetos implicados en el programa; es decir, aunque una evaluación salga con muchos puntos débiles servirá para mejorar y cambiar lo que no funciona para que se cumplan los objetivos fijados. Será en todo momento una evaluación constructiva.

La evaluación será continua, ya que se llevará a cabo al principio, durante y al final del programa. Esto servirá para detectar sobre la marcha los cambios y las necesidades que hay para modificar el programa si es necesario. Los agentes que se evaluarán serán los alumnos/as, el/la educador/a y el programa en sí.

Al evaluar al alumnado se tendrá en cuenta la individualidad de cada niño o niña. Está claro que cada alumno/a tiene unas características diferentes ya que tiene una familia, educación e historia propia; por consiguiente, cada uno tiene un ritmo y una manera diferente de progresar y desarrollar, así que, en la evaluación se tendrá en cuenta esto y se respetará.

Veamos qué y cómo se evaluará en cada momento del programa:

6.1. Al principio:

El/la educador/a hará una reflexión mediante la observación y el diálogo sobre cómo se tratan los conflictos en su aula. Por una parte, evaluará los conocimientos y experiencias previas que tiene el alumnado sobre los conflictos de la vida cotidiana. Por otra parte, hará una autoevaluación sobre cómo actúa él o ella misma ante los conflictos que surgen entre sus alumnos.

Después de realizar la evaluación inicial del alumnado y del profesorado, se decidirá el futuro del programa, éste será el momento de modificarlo para adaptarlo a las necesidades del contexto en el que se va a trabajar.

6.2. Proceso:

Durante todo el desarrollo del programa el o la educador/a tendrá un diario donde apuntará todas las situaciones, comportamientos, sucesos, conflictos..., que considere necesario reseñar. Pueden ser observaciones vistas en el alumnado o auto-observaciones. En el diario anotará los siguientes aspectos: fecha, hora, clase, personas implicadas, conductas, causas, consecuencias, aspectos a considerar, observaciones...

Además se tendrá que observar el desarrollo de cada actividad teniendo en cuenta los objetivos fijados para ver si se va por buen camino o, de lo contrario, hay que hacer modificaciones en el programa. En la evaluación es muy importante no sólo recoger las impresiones del educador/a, sino las del alumnado también. Para ello, la herramienta más eficaz es el diálogo: *¿Os ha gustado la actividad?, ¿Cómo os habéis sentido?, ¿Por qué?, ¿Habéis tenido algún problema?, ¿Cómo lo habéis solucionado? ¿Os gustaría repetir la actividad?...*

6.3. Final:

Al final del programa se hará un resumen de la evaluación hecha durante el proceso del programa y comparándola con la evaluación inicial se llevará a cabo una reflexión sobre el programa, los objetivos, el alumnado, el educador/a... A partir de esta evaluación final se pueden detectar nuevas necesidades para dar continuación al programa, para diseñar otro...

CONCLUSIONES

Buscar libros, leerlos, aclarar conceptos, estructurar ideas, plasmarlas en frases, horas ante el ordenador, horas en la biblioteca, momentos de euforia, de estrés, de bloqueo, de motivación... y todo ha merecido la pena.

Trabajar para este proyecto me ha aportado muchísimas cosas, tanto en el ámbito profesional como en el plano personal. He recuperado ideas, como que los niños/as no nacen educados, sino que somos las personas de su entorno las que tenemos la responsabilidad de guiarles para que lleguen a ser individuos autónomos, independientes, críticos e inteligentes.

Antes se me hacía muy difícil pensar que un niño o una niña de entre 3, 4 y 5 años fuera capaz de autorregular sus emociones y comportamientos ante un conflicto. Pensaba que en la infancia las cosas se solucionaban o por fuerza y pasividad o por la intervención de un adulto "justiciero". He aprendido que no, que a los niños y a las niñas se les puede educar en un ambiente de diálogo y mediación para que sean capaces de solucionar sus propios problemas de forma adecuada y sin la intervención de una mayor.

También sé que hay actividades y técnicas que se les puede enseñar, de forma que logren regular sus emociones de forma autónoma sin necesidad de un adulto. En la educación infantil es muy importante el sentir y vivir las actividades propuestas para no quedarse en la simple y rígida escucha teórica, que en ocasiones transmitimos o recibimos y, por lo tanto, no la aplicamos de una manera práctica. Por eso creo que es imprescindible que al trabajar este tema con niños y niñas (y con jóvenes y adultos) se tenga especial cuidado con la metodología y el tipo de actividades.

Mediante la realización de este Proyecto y lo aprendido a lo largo del Postgrado he podido llenar el vacío que tenía cuando terminé la carrera de magisterio en

Educación Infantil. Había algo en mí que no me convenía: hacerme cargo adecuadamente de veinticinco niños y niñas me parecía algo difícil de conseguir. Ahora siento que estoy capacitada para conducir un grupo sin que se me descontrole la situación, tengo más recursos y cuento con técnicas para saber llevar la clase.

Con estas conclusiones queda bastante claro que estoy contenta con el trabajo que he hecho y con lo que he aprendido. Como he dicho al principio, todo el tiempo empleado para esto, ha merecido la pena.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Emaisia (2007). *Aisialdian emozioen bidez sexismoari aurre egiteko aholku sorta*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Bono, E. de (1996). *Seis sombreros para pensar*. Barcelona: Granica, DL.
- Boqué, M. C., Corominas, Y., Escoll, M., y Espert, M. (2005). *Hagamos las paces. Mediación 3-6 años. Propuesta de gestión constructiva, creativa, cooperativa y crítica de los conflictos*. Barcelona: Ceac.
- Carpena, A. (2003). *Educación socioemocional en la etapa primaria: materiales prácticos y de reflexión*. Barcelona: Octaedro.
- Flores Ramos, E. (2005). *La resolución de conflictos en el aula de educación infantil*. Valladolid: editorial de la Infancia.
- Gallego Gil, D. J., y Gallego Alarcón, M. J. (2004). *Educación la inteligencia emocional en el aula*. Madrid: PPC
- Garaigordobil Landazabal, M. (2005). *4-12 urte bitarteko haurren garapenerako kooperazio eta sormen jolasak*. Bilbao: Ibaizabal.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Ibarrola, B. (2003). *Cuentos para sentir*. Madrid. Sm.
- Judson, S. (2000). *Aprendiendo a resolver conflictos en la infancia: manual de educación para la paz y la no violencia*. Madrid: Los libros de la Catarata.
- Palou Vicens, S. (2004). *Sentir y crecer. El crecimiento emocional en la infancia*. Barcelona: Graó.
- Porro, B. (1999). *La resolución de conflictos en el aula*. Buenos Aires: Paidós.
- Redorta, M., Bisquerra, R., y Obiols, M. (2006). *Emoción y conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Rosanas, C. (2003). *Estrategias para crear un ambiente tranquilo en la clase. Actividades y técnicas en educación infantil*. Barcelona: Ceac.
- Sastre Vilarrasa, G., y Moreno Marimon, M. (2002). *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: una perspectiva de género*. Barcelona: Gedisa.
- Segura Morales, M., y Arcas Cuenca, M. (2004). *Relacionarnos bien: programa de competencia social para niños y niñas de 4 a 12 años*. Madrid: Narcea.
- Vallet, M. (2004). *Educación a niños y niñas de 0 a 6 años*. Barcelona: Praxis.

Internet:

Diccionario de la lengua española (vigésima segunda edición) en la Web de la Real Academia Española: <http://www.rae.es/rae.html>

<http://distritos.telepolis.com/consultoresprofesionales/lib/Conflictos/infanti.pdf>
(documento en pdf)

McGinnis, E y Goldstein, A. P. (2007). "Programa de habilidades para la infancia temprana (la enseñanza de habilidades prosociales a los niños de preescolar y jardín infantil)", material de apoyo para el programa: "Estrategias para la prevención temprana de la violencia en los niños", Fundación para el Bienestar Humano, 86 p.: www.oei.es/inicial/articulos/habilidades_infancia.pdf

Otros documentos:

Munné Tomas, M. (2002). "El proceso de mediación. Mediación y conciliación en la escuela". En *Mediación y negociación en las instituciones educativas*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual (paper).

Notó Brullas, C. (2002). "Normas de convivencia en las instituciones educativas". En *Tratamiento institucional de los conflictos en el centro*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual (paper).

Rodón Borrás, A. (2002). "Prevención de respuestas violentas". En *Tratamiento institucional de los conflictos en el aula*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual (paper).

Viñas i Cirera, J. (2002a). "Tratamiento institucional y normativo del conflicto en las instituciones educativas". En *Tratamiento institucional de los conflictos en el centro*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual (paper).

Viñas i Cirera, J. (2002b). "Comunicación y participación en la resolución de conflictos". En *Tratamiento institucional de los conflictos en el centro*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona Virtual (paper).