

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de conflictos dentro del aula.

Trabajo académico presentado para optar el Título de Segunda
Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Autora.

Lucy Campoverde Contreras

TUMBES – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de conflictos dentro del aula.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su
contenido y forma.

Lucy Campoverde Contreras. (Autora)

Dr. Segundo Alburquerque Silva. (Asesor)

TUMBES – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO ACADÉMICO

En Tumbes, a los veintiséis días del mes de febrero del dos mil diecinueve, se reunieron en un ambiente de la I.E. José Antonio Encinas, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la educación peruana, el Dr. Oscar Calisto La Rosa Feijoo, coordinador del programa; representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Saúl Sanción Yafante (Secretario) y Mg. Raúl Alfredo Sánchez Ancojima (Vocal), con el objeto de evaluar el trabajo académico denominado: "Resolución de conflictos dentro del aula", optar el título Profesional de Segunda Especialidad en Psicopedagogía a la señora Lucy Campoverde Contreras.

A las OCHO horas QUINENTA minutos y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo BUENO.

Por tanto, Lucy Campoverde Contreras. Queda APTA, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le otorgue el título Profesional de Segunda Especialidad en Psicopedagogía.

Siendo las NOVE horas con VEINTE minutos, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.


Dr. Oscar Calisto La Rosa Feijoo.
Presidente del Jurado


Dr. Saúl Sanción Yafante.
Secretario del Jurado


Mg. Raúl Alfredo Sánchez Ancojima
Vocal del Jurado

DEDICATORIA:

- “A Dios porque es él quien ilumina mi camino”
- A mí familia; quienes son el motor de mi vida, por su permanente apoyo para el logro de nuestras metas y objetivos.
- A mi amado esposo, que es mi ejemplo y estímulo para lograr mis expectativas profesionales.

•

ÍNDICE

DEDICATORIA	02
ÍNDICE	03
RESUMEN	06
INTRODUCCIÓN	07
CAPÍTULO I	10
OBJETIVOS	
1.1. Objetivos generales	10
1.2. Objetivos específicos	10
CAPITULO II: LA PSICOPEDAGOGIA EN LA	
EDUCACION	11
CAPITULO III: MEDIACION ESCOLAR	15
3.1 Características.....	17
3.2 Fases de la mediación escolar.....	19
3.3 El aula pacífica.....	22
CAPÍTULO IV EL CONFLICTO	24
4.1 Frustración y Conflicto	27
4.2 Conflicto y Conducta.....	28
4.3 Tratamiento pedagógico de los conflictos.....	30
CAPÍTULO V FACTORES DETERMINANTES	31
5.1 ¿Qué hacer? Propuestas de intervención.....	32
5.2 Centro educativo.....	33
5.3 Alumnado.....	34
5.4 Familias.....	37
CAPITULO VI: LA ESCUELA, ESPACIO PARA APRENDER A	
CONVIVIR	38
6.1 Aprender a convivir.....	38
6.2 Valores para la convivencia.....	40

6.3	La convivencia y los conflictos.....	41
6.4	Situaciones conflictivas.....	42
6.5	El uso de comunicación	43
CONCLUSIONES.....		45
REFERENCIAS.....		48-51

RESUMEN

Los conflictos son situaciones de la propia vida del ser humano, que se generan debido a numerosas razones, como por ejemplo las diferencias de opiniones o criterios entre dos o más individuos o grupos sociales. Éstos no siempre tienen un desenlace negativo, sobre todo, si son tratados a tiempo adecuadamente.

El conflicto es inevitable en los grupos humanos y los intentos de evadirlos han tenido efectos contrarios; y los que se generan en el ámbito preescolar no son la excepción.

La escuela de hoy no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños del nivel inicial, en ella se organizan y planifican la influencia curricular y la no curricular con el objetivo de fortalecer y construir valores de convivencia.

Palabras Clave: conflicto, mediación, convivencia.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula: “Resolución de Conflictos en el Aula”. Los conflictos en el aula de la educación nivel inicial son una realidad inherente al hecho de convivir. Lo que debe preocuparnos no es que existan sino cómo se resuelven.

“Un centro educativo, además de ser un espacio de aprendizaje, es un lugar de convivencia, y por ello, un espacio en el que hay conflictos que debemos abordar. Conflictos que se producen fruto de las relaciones que se establecen entre alumnos y profesores. Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa. Aprender a resolver conflictos en el aula de educación inicial o bien en el recreo, permite conocer y practicar los procesos para el logro del respeto mutuo, la solidaridad y la tolerancia, para convivir en armonía y adquirir habilidades protectoras frente a la violencia”. (Aulasiena, s.f., párr. 3)

“Los niños de nivel inicial siguen sin aprender a resolver sus conflictos pacíficamente, porque el modelo social, inherente a la familia y la escuela, no promueve la convivencia armónica sino que suscita agresividad” (Aulasiena, s.f., párr. 10).

“Para contrarrestar la ausencia de modelo social no agresivo, es imprescindible que la escuela programe la enseñanza de la resolución de conflictos por la vía pacífica, potenciando el papel del mediador, asumido por todos y cada uno de los alumnos”. (Aulasiena, s.f., párr. 13)

“Para resolver conflictos en el aula es necesario saber dialogar y ponerse de acuerdo. Trabajar en equipo permite a los alumnos practicar los valores, convivir en armonía regulando sus reacciones emocionales, adquirir habilidades para resolver sus conflictos” (Aulasiena, s.f., párr. 15).

“En el aula de educación inicial se debe establecer un tiempo para enseñar a los niños a resolver sus conflictos mediante el diálogo y el acuerdo. Se les dice que les vamos a enseñar a convivir en paz. Y se resuelve un conflicto diferente en cada sesión”. (Aulasiena, s.f., párr. 19)

“Los niños necesitan que les enseñemos a resolverlos, en lugar de hacerlo nosotros. No debemos pedirles que los solucionen sin haberles enseñado cómo hacerlo; les enseñaremos cuando ellos y nosotros estemos tranquilos. En el momento del conflicto los separamos y después hablamos... sin gritos, sin quejas, sin recriminaciones, sin culpabilizar”. (Aulasiena, s.f., párr. 20)

“Al agredido no debemos defenderle ni animarle a agredir. Le enseñamos a decir «no» con firmeza. Si no le hacen caso, tiene que pedir ayuda. Al agresor le enseñamos, sin agredirle, a decir lo que quiere y a controlarse, a tranquilizarse, alejándose del niño con quien tiene el conflicto. Establecemos las normas y límites de convivencia: lo que pueden y lo que no deben hacer”. (Aulasiena, s.f., párr. 22)

CAPÍTULO I

1.1.- Objetivos Generales:

- Comprender la importancia de la mediación como alternativa a los conflictos y aportar a mejorar el clima de convivencia escolar.

1.2.- Objetivos Especificos

- Conocer cómo crear un clima de paz, diálogo y colaboración entre todos los entes de la comunidad educativa.
- Conocer el marco conceptual del conflicto y el papel de la Escuela en la resolución de conflictos

CAPITULO II:

LA PSICOPEDAGOGIA EN LA EDUCACION

Según el portal web Cetep (s.f.):

“La psicopedagogía es aquella disciplina que se ocupa de abordar los comportamientos de las personas y los fenómenos psíquicos en el marco educativo. Su misión es lograr mejoras tanto en los métodos didácticos como en los pedagógicos que intervienen en el proceso educativo. Por ello es que la psicopedagogía hace foco en la persona que estudia, pero también en su entorno, dado que considera a éste fundamental, tanto en el éxito como en el fracaso del proceso. El objetivo primordial de esta especialidad es el satisfactorio desenvolvimiento de la persona en el ámbito educacional al que asiste”. (párr. 1)

“La psicopedagogía se desarrolla como disciplina científica a partir de la segunda mitad del siglo XX, con un enfoque interdisciplinario y combinando conocimientos de la educación y de la salud mental. A través de sus métodos, estudia el problema presente vislumbrando las potencialidades cognoscitivas, afectivas y sociales para un mejor desenvolvimiento en las actividades que desempeña la persona”. (párr. 2)

“La labor de la psicopedagogía está estrechamente vinculada con otras especialidades de la psicología, tal es el caso de la psicología del aprendizaje y la psicología evolutiva, entre otras, y además es un campo que dispone de una importante influencia en temas y cuestiones como ser: la educación especial, diseño curricular, política educativa, terapias educativas, entre otras”. (párr. 3)

“El profesional que se dedica a la psicopedagogía se conoce como psicopedagogo/a y tendrá entre sus manos la difícil y compleja tarea de guiar, y animar a los alumnos en el proceso de aprendizaje, pero también de identificar problemas, diagnosticarlos y pergeñar un plan para superarlos y que de este modo el alumno pueda cumplir satisfactoriamente con el objetivo educativo”. (párr. 4)

“Desde su institucionalización académica en distintos países de América del Sur, la Psicopedagogía emprendió un camino de redefinición de sus campos de acción, amplió sus intervenciones circunscriptas al ámbito clínico y desarrolló procesos de intervención relativamente propios” (Messi, Rossi y Ventura, 2016, p. 3).

“Ahora bien, estas acciones del psicopedagogo en el ámbito escolar también están nutridas por las representaciones que construyen las personas que forman parte de dichas instituciones. Estas representaciones pueden ser producto de las experiencias previas, del legado intergeneracional o pueden surgir ante una situación crítica”. (Messi et al., 2016, p. 5)

Según Moscovici (1979) como se citó en Messi et al. (2016)

“la representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. El desarrollo de la Teoría de las RS ha dado lugar a un profuso campo de investigación que no se reduce a una disciplina o perspectiva, de ahí la pluralidad de enfoques teóricos y metodológicos que abogan por la construcción social del conocimiento. Esto puede explicarse también por su dependencia al contexto histórico situado en relación a las teorizaciones”. (p. 5)

Por otro lado, Gadamer (1977):

“a quienes muchos llaman el filósofo constructor de puentes por su apuesta por entendimiento por medio del diálogo; precisa que el dialogo se construye en base a “tentativas de entendimiento, de apertura y escucha al otros”,

señalando que parezca difícil llegar a entendernos desde el principio, hay una “tarea de encontrar el lenguaje común. Pero el lenguaje común nunca es algo ya dado definitivamente...debe permitir el inicio de un entendimiento, aunque las opiniones se opongan frontalmente” Al igual que Gadamer, el Sistema tiene la misma convicción de que se debe tender puentes entre las diversas posturas y experiencias enriquezcan el proceso educativo en el aula o en las fases de formación docente”. (p.)

CAPITULO III

MEDIACION ESCOLAR

“EN 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmo que: "Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales". (Rivera, s.f., párr. 1)

“Para solucionar los conflictos hay que aprender a desarrollar habilidades cognitivas, afectivas y prácticas. La educación puede constituirse en un factor para facilitar la construcción de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento. Las escuelas actúan como caja de resonancia de procesos y cambios producidos en el medio social”. (Vivente, 2014, p. 14)

Los Objetivos De La Mediación Escolar Son:

1. “Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas.
4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.
5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo.
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación.

7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo.
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana”. (Iungman, 1996, p. 12)

3.1 Características:

La mediación se asienta en determinados pilares: “la participación, el protagonismo de las partes, no delegación de poder en terceros ajenos al conflicto, toma de decisiones autónomas” (Vivente, 2014, p. 19).

Florencia Bandoni (1999) como se citó en Vicente (2014) Sostiene que la mediación escolar se caracteriza por:

- ❖ **“VOLUNTARIEDAD:** se necesita voluntad de participar y la decisión de escuchar y negociar. En la escuela, la derivación o recomendación de un adulto a niños o jóvenes puede ser un incentivo y oportunidad para conocer el proceso” (p. 19).
- ❖ **“AUTOCOMPOSICIÓN:** lo componen los mismos protagonistas y construyen una salida a través del conceso” (p. 19).
- ❖ **“CONFIDENCIALIDAD:** es un rasgo que otorga intimidad a la conversación, que permite discutir y crear opciones, sin la presión de que la información será divulgada y de que cada cual quedará comprometido con lo conversado. A la vez protege la información para los que eventualmente deban decidir”. (p. 19)
- ❖ **“MIRADA AL FUTURO:** es una de las características nodales, porque la propuesta versa sobre el entender las causas múltiples de un conflicto, para buscar salidas hacia el futuro. Es posible pensar, desde la construcción en acciones, actitudes o conductas que en futuro eviten, reparen o solucionen, situaciones de malestar”. (p. 19)
- ❖ **“AHORRO DE TIEMPO, DINERO Y ENERGÍAS:** Es una valoración comparativa respecto de los métodos adversarios. No existen costos económicos directos, pero sí el desgaste emocional y la ruptura de las relaciones afectivas, cuando los conflictos no son abordados o son mal resueltos. Además, estos impiden o perjudican el logro de los objetivos, captan la atención y desvían de las metas”. (p. 19)

- ❖ **“INFORMALIDAD:** La Mediación es un procedimiento informal con estructura, ya que no hay un procedimiento estandarizado de desarrollarlo, sino que hay etapas lógicas que atravesar y herramientas de proceso (tipos y cantidad de reuniones), con las que llevarlo adelante. El diseño depende de cada caso en particular”. (p. 20)
- ❖ **“COOPERACIÓN:** Es el comportamiento estimulado en la negociación colaborativa y la mediación” (p. 20).

3.2 Fases De La Mediación Escolar:

“La Mediación Escolar es un instrumento que promueve la Cultura de la Paz y de la no Violencia dentro de los centros escolares de Educación Primaria y Secundaria. En la actualidad, muchos centros tienen muy en cuenta la Mediación Escolar como método para la Resolución de Conflictos. En estos centros existen formadores que instruyen a otros miembros de la Comunidad Educativa como son profesores, padres y alumnos. Pues bien, dentro del proceso de formación de mediadores, cabría incluir como un factor determinante las siete fases de una Mediación Escolar”. (Moll, 2013, párr. 1)

➤ “Detectar el conflicto: En primer lugar hay que saber qué personas son las que solicitan una mediación escolar y por qué. Es conveniente en este primer paso de la mediación, hablar con las personas afectadas por el conflicto y explicarles de forma clara y sencilla en qué consiste una mediación, ya que esta siempre debe ser voluntaria. Además, los mediadores deben valorar si el conflicto creado puede ser mediado o, por el contrario, sancionado. En el caso de ser sancionable este se deriva al tutor o a la Jefatura de Estudios. Cabe recordar que no todos los conflictos de un centro escolar son susceptibles de una mediación. Aquellos que atentan contra las normas de convivencia del centro, en principio, no tienen cabida en una mediación escolar”. (Moll, 2013, párr. 2)

➤ “Iniciar la mediación: A continuación se prepara el espacio en el que se va a desarrollar la mediación. Para saber más sobre la importancia del espacio para llevar a cabo una mediación recomiendo el artículo titulado ¿Cómo debe ser el espacio para una correcta Mediación Escolar? Es importante en esta segunda fase crear un clima basado en la confianza mutua. Para ello es recomendable empatizar con las personas afectadas por el conflicto. Finalmente, se explican las normas por las que se va a regir la mediación. Sin la aceptación de las normas no hay mediación posible”. (Moll, 2013, párr. 3)

➤ “En esta tercera fase es cuando los mediadores se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de forma activa a las personas afectadas y nunca posicionándose por ninguno de las dos partes. Es muy importante que el mediador haga preguntas abiertas y parafrasee lo dicho para verbalizar desde otra perspectiva el tipo de conflicto creado”. (Moll, 2013, párr. 4)

➤ “Identificar los intereses de ambas partes. Esta cuarta fase tiene como objetivo ahondar en la naturaleza del conflicto. Es el momento de intentar enfocar el conflicto desde diversos puntos de vista. Otro aspecto a tener en cuenta es que el mediador debe intentar que las personas afectadas por el conflicto sean capaces de ponerse en el lugar del otro. Si se consigue que cambien de perspectiva, también serán capaces de revertir su situación inicial. Esta es la fase en la que se definen los aspectos más relevantes del conflicto”. (Moll, 2013, párr. 5)

➤ “Crear opciones a partir del conflicto. Llega el momento de poner sobre la mesa todas las ideas que han ido surgiendo durante la mediación escolar. Una vez están todas estas propuestas se eligen aquellas que más pueden favorecer a la resolución del conflicto. Es aquí donde se busca fomentar la cooperación y se intenta que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos”. (Moll, 2013, párr. 6)

➤ “Pactar: Una vez se han alcanzado los acuerdos que satisfacen a ambas partes, llega el momento de elaborar una “hoja de ruta” de la que estén convencidas las partes implicadas en el conflicto. Estas personas deben ser capaces de verbalizar a qué pactos se ha llegado. En este momento de la mediación se fija una fecha para revisar en qué estado se encuentra el conflicto, para así poder llevar a cabo las acciones que sean pertinentes”. (Moll, 2013, párr. 7)

➤ “Cerrar la mediación: Normalmente, es aconsejable que pasado un tiempo prudencial las personas afectadas y el mediador o los mediadores se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto. En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la resolución del conflicto”. (Moll, 2013, párr. 8)

“Como podemos observar, el proceso de una mediación escolar viene perfectamente pautado, lo que favorece y mucho la posibilidad de revolver los distintos conflictos que se producen en los centros educativos. Una buena mediación escolar será aquella que sepa transformar el conflicto en una oportunidad de cara a potenciar tal y como digo al principio del artículo la Cultura de la Paz y de la no Violencia”. (Moll, 2013, párr. 9)

3.3 El aula pacífica:

Según Kreidler (1984):

“el eje dominante que abarca la interacción entre los niños, los niños y los adultos, y entre los adultos, es el valor de la dignidad humana y la autoestima. Para construir tales cimientos, todos los individuos del colectivo escolar deben comprender sus deberes, respetarlos para sí y para los demás. Deben existir valores, creencias y actitudes de autoevaluación”. (p.)

Según el autor”, el psicólogo mediador debe enfocarse en las siguientes cualidades:

- “La cooperación: Los niños aprenden a trabajar juntos y a confiar, ayudar y a compartir entre sí.
- La Comunicación: Los niños aprenden a observar cuidadosamente, a comunicarse con precisión y a escuchar de manera sensible.
- La Tolerancia. Los niños aprenden a respetar y a apreciar las diferencias de las personas y a entender los prejuicios y cómo funcionan.
- La expresión emocional positiva: Los niños aprenden a expresar sus sentimientos, particularmente el enojo y la frustración, de maneras que no son agresivas o destructivas y aprenden autocontrol.
- La resolución de conflictos: Los niños aprenden habilidades para responder de manera creativa ante los conflictos en el contexto de una comunidad”. (Cuentos para Crecer, s.f., párr. 3)

“Una Aula Pacífica no es un aula sin conflictos, éstos son inherentes a la naturaleza humana, sino que se trata dotar a los pequeños de herramientas para que aprendan a gestionar estos conflictos de manera eficaz” (Cuentos para Crecer, s.f., párr. 8).

CAPITULO IV

EL CONFLICTO

“El conflicto es parte en todas nuestras instituciones educativas. Existe en las aulas, en los comedores, y en las salas de profesores, en la oficina del director, en los patios. Es un hecho básico de la vida y una actividad constante para aprender. Los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos. Aprender a mirar el conflicto, entenderlo y analizarlo puede ayudarnos a encontrar respuestas más efectivas y productivas”. (Cordoba, 2016, párr. 1)

“Para contextualizar a la mediación escolar dentro del contexto institucional, es indispensable conceptualizar el conflicto escolar” (Vivente, 2014, p. 8).

“Conflicto, según su etimología latina, significa “enfrentamiento con...”. Los conflictos son parte natural de la vida. Son una parte normal e inevitable de la vida escolar. “Los alumnos discrepan acerca de quién se sentará a su lado a la hora del almuerzo, a qué jugar, cuándo trabajar, cuando hablar, cuando escuchar, etc. Del mismo modo sus familias discrepan, en las reuniones de padres, a la salida, también los maestros y directivos”. (Vivente, 2014, p. 8)

“El conflicto es inherente a la naturaleza humana y evitarlo no lo soluciona. Pero enfrentarse a un conflicto como responsables que somos de que se haya generado, supone un gran desgaste físico y psicológico” (Vivente, 2014, p. 8).

“Es por ello que desde la antigüedad hemos preferido dejar en manos de un tercero ajeno a nosotros la responsabilidad de resolver nuestros conflictos, aunque el resultado de la decisión que pueda adoptar no nos resulte satisfactoria, incluso habiendo sido a favor nuestro, Si bien, siempre ha existido, desde hace unos años, está irrumpiendo cada vez con más fuerza la

MEDIACIÓN, como un medio alternativo de resolución de conflictos y complementario de la vía judicial”. (Fundación General de la Universidad de Salamanca, s.f., párr. 2)

“En América y Europa se lleva utilizando desde hace décadas, con unos resultados muy positivos para las personas que acuden a ella. En España, aunque en materia familiar ya se lleva utilizando desde hace años, en materia civil y mercantil no se reguló hasta el año 2012 en la Ley 5/2012 de 6 de Junio de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles”. (Fundación General de la Universidad de Salamanca, s.f., párr. 4)

“La Mediación es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones con el fin de resolver sus diferencias. El mediador trabajará para que las partes vuelvan a comunicarse, expresen sus emociones, necesidades e intereses, lo que hará que sean ellas las que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el acuerdo más beneficioso para ambas”. (Fundación General de la Universidad de Salamanca, s.f., párr. 5)

“La Mediación es una forma flexible de resolución de conflictos, que permite a las partes en disputa una solución previa a lo que hubiera constituido un litigio. La Mediación ofrece una oportunidad de ganar una mayor comprensión de su conflicto, y limitar el coste temporal, económico y emocional, que implica un procedimiento legal completo. Además la Mediación es un proceso confidencial, donde sólo las partes y el mediador van a tener conocimiento de lo que allí suceda”. (Fundación General de la Universidad de Salamanca, s.f., párr. 6)

“En la sociedad actual, donde estamos conectados mundialmente y donde las relaciones entre personas y naciones están tan extendidas, contar con la Mediación no sólo permite que los conflictos que puedan surgir se resuelvan

rápida y eficazmente sin perjuicio para los intereses de las partes, sino que incluso permite que la relación entre las partes”. (Fundación General de la Universidad de Salamanca, s.f., párr. 12)

4.1. Frustración Y Conflicto:

“Es característica del humano ordenar su comportamiento encauzándolo hacia las metas que considera que han de satisfacer sus impulsos en la búsqueda de los objetivos que persigue. Es frecuente, no obstante, que el hombre no pueda satisfacer íntegramente estos impulsos, ya sea por circunstancias ajenas a su voluntad o, también, por causas imputables a él mismo”. (Liveus, s.f., párr. 1)

“En ocasiones pretendemos alcanzar determinadas metas y, al no lograrlo, experimentamos un desajuste de orden psíquico que puede manifestarse en forma de frustración o de conflicto” (Liveus, s.f., párr. 2).

“Pueden existir restricciones dentro del orden social o del existir restricciones dentro del orden social o del económico y hasta del político e incluso de tipo físico o mental, que nos impidan alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto” (Liveus, s.f., párr. 3).

“Cualquiera que sea la causa que imposibilite la satisfacción de nuestros impulsos, el resultado siempre será el desajuste emocional que se ha de manifestar en forma de frustración o de conflicto que nos producirá el estado de ansiedad que puede llevarnos a la utilización de los mecanismos mentales de defensa y evasión que pongan en peligro nuestro desarrollo emocional”. (Liveus, s.f., párr. 4)

“En realidad, la única manera de conseguir un ajuste personal funcional, es mediante la creación de buenos hábitos emocionales” (Liveus, s.f., párr. 5).

4.2 Conflicto Y Conducta:

Conflicto:

“El conflicto es la coexistencia de conductas, motivaciones contradictorias entre sí, Para Freud, eran eventos traumáticos los que enfermaban; sin embargo, los conflictos cotidianos también. Para él, existía un conflicto fundamental” (Psicología en, 2016, párr. 1).

En Lectures on Psycho-Analysis (Freud, 1916) como se citó en Psicología en (2016) “explica que cada individuo que recién se integra a la sociedad debe sacrificar su satisfacción, sus pulsiones primitivas, por el bien común” (párr. 4).

“Bleger propone que las tendencias biológicas dependen de la organización cultural, es decir, no están separadas ni en oposición. “Los conflictos psicológicos serían la asimilación del sujeto de conflictos que se dan en la estructura cultural” (Psicología en, 2016, párr. 5).

Conducta:

“Se podría decir que el término conducta tiene más de un significado. Con ello pretendo afirmar que este concepto tiene, en el contexto conductista, dos significados y que de su discriminación depende una mejor organización del pensamiento científico en general y de la teoría psicológica en particular”. (Roca, 2007, párr. 4)

“El primer significado de conducta es el de la acción que un individuo u organismo ejecuta. El segundo significado es el de la relación asociativa entre los elementos de una estructura funcional o campo psicológico. Estos dos sentidos han estado presentes en el lenguaje conductual o conductista desde sus inicios”. (Roca, 2007, párr. 4)

“El mismo Kantor (1924/1926) en su obra básica "Principies of Psychology" mantiene esa misma ambigüedad cuando habla por una parte de que las reacciones psicológicas son respuestas de ajuste al entorno, y cuando en el

capítulo XI analiza el tema de la asociación y dice que ésta es la conexión entre los estímulos y las respuestas. Además, el concepto de interacción potenciado por el interconductismo, ha venido a consagrar la ambigüedad ya que el concepto pretende precisamente unir acción y relación”. (Roca, 2007, párr. 5)

4.3 Tratamiento Pedagógico De Los Conflictos:

“La vida escolar es un marco de referencia en el que prevalecen dos normas básicas, aunque no siempre igualmente definidas en todos los centros: el poder y la autoridad del profesorado (reflejada de manera máxima en el equipo directivo) y el carácter democrático que empieza a consolidarse en la vida de las aulas”. (Pantoja, 2005, p. 9)

“En este sistema de relaciones humanas cobran fuerza los cuatro grandes pilares de la educación señalados por Delors y otros (1996), que se concretan junto con su interrelación como parte de la actividad diaria que desarrolla el alumno en el contexto educativo”. (Pantoja, 2005, p. 9)

- Aprender a conocer
- Aprender a hacer
- Aprender a vivir juntos.
- aprender a vivir con los demás

CAPÍTULO V

FACTORES DETERMINANTES:

“Los conflictos, al igual que todo fenómeno social, suelen aparecer ligados a varios factores y no a uno concreto. Suelen ser de origen y tipo diverso, por ejemplo la educación recibida por el sujeto, su relación con el entorno, la propia personalidad, etc. Por este motivo, se puede afirmar que la causa de los conflictos es múltiple y, por tanto, precisará de una intervención multidisciplinar, tal y como veremos en un apartado posterior”. (Pantoja, 2005, p. 16)

5.1 ¿Qué hacer? Propuestas de intervención:

“Es un hecho incuestionable que el profesorado necesita iniciativas concretas que alumbren su práctica educativa, por este motivo se abordará directamente el tema, evitando andar de rama en rama” (Pantoja, 2005, p. 19).

“En primer lugar, es preciso aclarar que no existen recetas válidas para todos los casos. A pesar de esto, es nuestra opinión que las distintas propuestas de intervención habrán de enfocarse preferentemente desde dos posibles ángulos” (Pantoja, 2005, p. 19).

- a) “La acción tutorial.
- b) La materia transversal "Educación para la paz y la convivencia" (programa de intervención basado en la prevención)” (Pantoja, 2005, p. 19).

“Las principales recomendaciones que el Defensor del Pueblo hace al final de su Informe (2000) sobre violencia escolar, se convierten en la principal referencia.

- Se precisa una toma de conciencia general sobre la importancia del problema. Para ello las Administraciones deberán promover investigaciones.
- Los abusos entre iguales desbordan el ámbito educativo. Es necesario implicar a las Administraciones locales en la programación de sus políticas de familia y sociales.
- Es imprescindible la adecuada formación del profesorado en este tema. Aquí se incluye la mejora de los Planes de Estudios correspondientes, la formación permanente, equipos directivos, etc.
- Toda organización precisa de disponer de medios personales adecuados a sus fines. Se recomienda la plena dotación de equipos de orientación psicopedagógica en los centros, así como la existencia de otros profesionales”. (Pantoja, 2005, p. 19)

5.2.Centro Educativo:

“Entendemos el centro educativo como un conglomerado en el que participan muchas personas (comunidad educativa), pero que se gestiona y se organiza por profesionales. Éstos son los que tienen en sus manos los resortes capaces de hacer que los conflictos queden sólo en conflictos propios de la convivencia entre personas, pero nada más. Los centros educativos disponen de un instrumento organizativo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF), con capacidad para regular la convivencia entre sus miembros. Éste debe ser el referente obligado ante cualquier tipo de conflicto que suponga una crisis importante en la institución”. (Pantoja, 2005, p. 21)

“Dentro del mismo suele existir una normativa específica y diferentes apartados dirigidos a la gestión de las sanciones. Más que un documento de tipo correctivo y punitivo debería ser un documento abierto para comentar y debatir” (Pantoja, 2005, p. 21).

5.3.Alumnado

“Depende del profesor que el alumnado se sienta a gusto en clase, que encuentre las pautas de trabajo ideales para conseguir adquirir los conocimientos y progresar como persona en su contacto con los demás” (Pantoja, 2005, p. 23).

Destacan:

- “Fomento del diálogo: De él deriva directamente la negociación en paz de los conflictos escolares. A través del diálogo, el conflicto puede ser entendido como connatural a toda relación, ya que permite su gestión pacífica e inteligente (Uribe, Castañeda y Morales, 1999). El profesorado debe tomar conciencia de las posibilidades educativas del diálogo y acabar con pedagogías tradicionales que condenaban a los alumnos al silencio”. (p. 23)
- “Promoción de normas de convivencia: Autores como Pérez (1996) y Trianes (1996) “han incidido en la necesidad de un cambio en la percepción y experiencia de la convivencia cotidiana en el aula. Para ello el alumno debe participar en la organización de la clase en la que pasa todo su tiempo de estudio. La democracia en las aulas lleva a que los alumnos se sientan más responsables al participar en los gobiernos de las mismas. Para ello se elaborarán, tal y como expusimos anteriormente, unas Normas de convivencia propias derivadas de las ya existentes a nivel de centro”. Como señala Pérez (1996) “esto supone una implicación del alumnado en la toma de decisiones”. (p. 23)
- “Adquisición de valores: Tiene gran repercusión en la gestión de los conflictos la educación en valores que reconozcan la dignidad de toda persona, el derecho al ejercicio de la libertad individual y grupal, la deliberación y la participación por el interés común de una convivencia sana en el centro escolar”. (p. 23)
- “Favorecer el aprendizaje cooperativo: La idea de grupo como superador de los problemas de convivencia ha sido destacada por diversos autores, todos ellos coincidentes en que el alumno toma conciencia de que los resultados obtenidos dependen de la actuación de cada uno de los miembros del grupo. Escámez, García y Sales (2002) “han señalado al respecto que la

vinculación en la práctica de los objetivos de los participantes hace que se adquiera el concepto de que cada uno de los integrantes del grupo puede alcanzar los que se propuso si los otros alcanzan los suyos”. (p. 24)

➤ “Autocontrol emocional: Es la capacidad de los alumnos para manejar sus emociones ante situaciones conflictivas y controlar sus impulsos. Esto puede hacerse en los centros mediante el planteamiento de ejercicios que les permitan conocerse mejor a sí mismos y reconocer las emociones de los demás”. (p. 24)

Otros temas para trabajar con el alumnado son:

- ✓ “Construcción del auto concepto.
- ✓ La obediencia.
- ✓ Autorregulación.
- ✓ La toma de decisiones.
- ✓ Habilidades asertivas.
- ✓ Habilidades para evitar los resentimientos.
- ✓ Construcción de la libertad y la autonomía personal.
- ✓ Capacidad para la resolución de problemas”. (p. 24)

5.4. Familias

“Los docentes siempre nos hemos preguntado ¿qué influencia real tenemos sobre las familias?, a sabiendas de que es la familia la principal generadora de actitudes positivas o negativas en relación con los conflictos en los que se ven involucrados sus hijos. Para tener algún tipo de influencia en los padres es necesario acometer tareas conjuntas con ellos y esto hoy por hoy es sólo posible a través de la acción tutorial”. (Pantoja, 2005, p. 24)

“La entrevista tutorial llevada a cabo de forma periódica, pero como mínimo una vez al trimestre, facilitará información directa y actual de lo que acontece en cada familia y a la vez permitirá al tutor conocer la opinión de los padres acerca de fenómenos como la violencia, el pasotismo, la obediencia, etc. Un

sencillo cuestionario servirá para la obtención de los datos y para la sensibilización sobre el tema”. (Pantoja, 2005, p. 24)

“La entrevista tutorial, sea individual o grupal (pequeño grupo), ofrece múltiples alternativas:

- Simulaciones (poner a los padres frente a ¿qué haríais si...?)
- Estudio de casos.
- Contar experiencias” (Pantoja, 2005, p. 24).

CAPITULO VI

LA ESCUELA, ESPACIO PARA APRENDER A CONVIVIR

Si bien en la familia se aprende a convivir, la escuela es el espacio en el que realmente se aprende a convivir con otras personas, con otras formas de pensar, de actuar, por ello nos concentraremos en este espacio de aprendizaje.

6.1 Aprender A Convivir:

La escuela es el segundo ámbito socializador después de la familia, por ello se constituye en un reto el cómo enseñar a convivir con los otros en este espacio. Al respecto, veamos la relación entre escuela, convivencia y aprendizaje.

Para el Ministerio de Educación, en adelante MINEDU, la convivencia es la “capacidad para establecer relaciones sociales y humanas saludables, armónicas, fundamentadas en la tolerancia y en el respeto al derecho de los demás” (p. 3).

“Este saber convivir en la escuela fue planteado por Jacques Delors (1990) quien propuso que “la educación se basaba en cuatro pilares a lo largo de la vida, aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser” (p.18). “Este autor menciona que el pilar base es aprender a vivir juntos. Señala que parte del conocimiento del otro para luego impulsar proyectos en común como la solución pacífica de los conflictos e idear formas de enfrentar los retos. Esta propuesta renovó la visión de lo que era la educación. Los saberes son para la vida, para la realización de la persona como el fin último de la educación”. (Bejar, 2018, pp. 16-16)

Al respecto, Gutmann (1987) “señala que se debe tener presente que los estudiantes de hoy serán los que van a educar en el futuro a la próxima generación” (p.).

Ante lo formulado, ¿los docentes están preparando a los ciudadanos del futuro para que se desempeñen satisfactoriamente en una democracia? Sistema en el que, todas las personas deben ser tratadas como iguales ante la ley, con las mismas oportunidades, derechos y toma de decisiones que afecten el destino colectivo.

6.2 Valores Para La Convivencia:

“La escuela como espacio democrático posee valores que sustentan su actuar. Al respecto, Josep Puig (2000) explica que los valores son horizontes normativos que direccionan hacia donde han de orientarse las prácticas pedagógicas y son también reguladores que ayudan a detectar los errores y enmendarlos”. (Delgado, 2016, p. 8)

Elizabeth Guibert (2007) como se citó en Delgado (2016), “señala que los valores son principios o ideas éticas que permiten a las personas emitir un juicio sobre las conductas y su sentido” (p. 8).

Por su parte, Serna Sánchez (2007) como se citó en Delgado (2016) “afirma que los valores son los que permiten hacerse cargo de uno mismo y responsabilizarse por el otro. Lo fundamental en la construcción de uno mismo es, también, hacernos cargo de los otros es parte del aprender a convivir” (p. 8).

Para Cortina (2010) como se citó en Delgado (2016):

“Los valores son cualidades que para ser captados, necesitan de un sujeto con capacidad de estimarlos. Esta estimación requiere de un aprendizaje que posibilite captar valores tanto positivos como negativos y priorizar los valores positivos en lo más alto, por ser más elevados”. (p. 8)

“Por tanto, los valores son aquellos patrones, pautas, normas, cualidades que orientan el comportamiento y que necesitan los estudiantes para ser reconocidos y apreciados antes, durante y después del proceso de aprendizaje” (Delgado, 2016, p. 8).

6.3 La convivencia y los conflictos:

“Los conflictos forman parte de la vida de las personas. Las personas pensamos, sentimos de forma diversa, tenemos variados intereses y tenemos maneras diferentes de lograr metas. En conexión con lo mencionado, Daza Bertha y Laura Vega (2004) “señalan que el aula no escapa a los conflictos, por el contrario, es el espacio donde se manifiestan tanto entre los estudiantes, como entre estos y los docentes. El desarrollo de la formación en ciudadanía debe emplear los conflictos como una oportunidad para promover el aprendizaje de la ciudadanía en armonía y buscando el beneficio de todos los involucrados”. (Delgado, 2016, p. 9)

“La convivencia de las personas en la escuela, como en cualquier otro espacio, presenta conflictos. En un día de clases, se puede ser testigo de discusiones entre estudiantes, incumplimiento de acuerdos, sustracciones de útiles escolares, agresiones verbales que pueden desencadenar violencia física. Esto dificulta la convivencia y el bienestar interpersonal, se impide las buenas relaciones entre maestros y estudiantes y entre los mismos estudiantes. Como resultado es muy difícil que se logren aprendizajes significativos”. (Delgado, 2016, p. 10)

6.4 Situaciones Conflictivas:

Para Trianes (2000) como se citó en Delgado (2000) “la conducta agresiva es el comportamiento que pretende herir física o psicológicamente a alguien, lo cual provoca rechazo. Suele estar al servicio de unos objetivos e ir dirigida a la solución de problemas interpersonales” (p. 10).

Tuvilla (2004) como se citó en Delgado (2000) “menciona que para reducir la violencia en las escuelas se debe propiciar en el aula espacios de diálogo, como una forma de prevenir las situaciones violentas” (p. 11).

“Esto bajo el enfoque basado en que toda la comunidad educativa, debe afrontar la violencia de forma integral” (Delgado, 2016, p. 11).

6.5 El Uso De Comunicación:

“La comunicación es un proceso consustancial al ser humano. Nos comunicamos permanentemente y en todo momento. Vivimos comunicándonos. Sin embargo, parece ser que este proceso resulta cada vez más ajeno a la experiencia social contemporánea de las personas lo que también se evidencia de modo cada vez más alarmante en la escuela”. (Delgado, 2016, p. 13)

“Un código es un conjunto de símbolos y signos los cuales deben ser compartidos por los protagonistas del proceso. Gracias a que se comparte un código es que los mensajes se transmiten de persona a persona” (Cabezas, s.f., párr. 4).

“Generalmente tendemos a pensar en el lenguaje cuando hablamos de códigos, pero un éste, supone un concepto bastante más amplio. Además de los códigos verbales (orales y escritos), existen otros como los gestos, los movimientos de la cara y el cuerpo, los dados por la forma, etc. Naturalmente, los códigos no verbales, al igual que el lenguaje, varían de acuerdo a las diferentes culturas”. (Cabezas, s.f., párr. 5)

“La comunicación se define generalmente como la transmisión de mensajes (o secuencias de señales compartidas, estructuradas de acuerdo con las reglas de un código común) desde el emisor al receptor” (Delgado, 2016, p. 13).

Berlo (1995) como se citó en Delgado (2016) “señala que el objetivo fundamental de la comunicación humana es modificar el entorno y que el hombre se comunica con la intención de influir y cambiar a los demás” (p. 13).

“Comunicar, entonces, es el proceso en el que se transmite mensajes de un ser a otro para buscar en última instancia el entendimiento y enriquecimiento de la experiencia humana y el bienestar común” (Delgado, 2016, p. 13).

“La escuela debe ser el espacio que propicie la comunicación en la que los estudiantes participen de modo activo en el intercambio comunicativo a través del dialogo” (Delgado, 2016, p. 13).

CONCLUSIONES

PRIMERO: La mayoría de las conductas conflictivas que se producen son de carácter disruptivo e indisciplinadas (principalmente el desinterés académico). La formación de los profesores y alumnos en esta materia y su implicación en la resolución de conflictos genera resultados muy positivos para todos los niños y niñas de educación inicial.

SEGUNDO: Uno de los conflictos que persiste y sigue siendo habitual entre los alumnos de educación inicial es la falta de hábitos de estudio y trabajo que conduce a una actitud negativa en la clase. La permanencia obligada en el aula, tan alejada de sus intereses y expectativas, es el principal origen. El trabajo conjunto y la visión de grupo les ha hecho ver la necesidad de mantener un comportamiento correcto y responsable, tal y como se les exigirá en su vida adulta. Se han conseguido alumnos más comprometidos en la convivencia diaria entre compañeros y con los profesores.

TERCERO: La propuesta de búsqueda de soluciones negociadas y consensuadas, capaces de conciliar las diferencias que pudieran surgir en el compartir cotidiano, no sólo ha conseguido que los alumnos y alumnas de educación inicial participen con interés en la resolución del conflicto, sino que transcurrido un tiempo ha provocado una mejora en las relaciones interpersonales y una disminución de la conflictividad.

CUARTO: Muchos de los conflictos eran interpretados por los profesores como problemas de indisciplina y como tal eran tratados. La formación que han recibido y la continua reflexión-acción-reflexión les han permitido

diferenciar los tipos de conductas conflictivas, saber diagnosticarlas y darles respuestas a través de estrategias y herramientas concretas.

QUINTO: Son los propios alumnos de educación inicial los que mejor resuelven sus conflictos cuando se entrevistan en un ambiente neutral o el conflicto es abordado directamente y con discreción con los implicados. La resolución positiva de los conflictos ha creado un ambiente de confianza, donde son ellos los primeros interesados en la resolución de los mismos.

SEXTO: En el centro educativo se debe potenciar y propiciar el desarrollo de una pedagogía participativa, en la que se enseñe a los alumnos de educación inicial a implicarse activamente en la cooperación y toma de decisiones. De este modo, se puede aprender a convivir, a escuchar, a estar y, sobre todo, a participar solidariamente.

REFERENCIAS CITADAS

- Rabasa Sanchís, B. (2012): Resolución pacífica de conflictos en el aula de educación inicial: la mediación preescolar. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Pérez De Guzmán Puya, M.V. (2015): Violencia y resolución de conflictos. Técnicas de intervención. Madrid: UNED.
- Fernández, I. (2009): Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid; Narcea.
- Narejo, N. y Salazar, M. (2012). Vías para abordar los conflictos en el aula. Interuniversitaria de Formación del Profesorado. 5 (4), 1-4.
- Led, P., Girbau, J. (2014). Conflictos en el Aula. Respuestas educativas. Barcelona: Tibidabo.
- Alameda, A. (2011). “Las Resoluciones Conflictivas en Niños del Nivel Inicial”. Ponencia curso Formación para la función directiva. CPR de Albacete, pp. 54
- Torrego, J.C. (coord.) (2008). Mediación de conflictos en Instituciones educativas Inicial. Manual para la formación de mediadores. Madrid. Narcea, pp. 127
- Uranga, M. (2013). “Habilidades para el conflicto en el marco Preescolar”, en Barcelona. Graó. pp.143-159.
- Casamayor, G. (coord.). Cómo dar respuesta a los conflictos. México, pp. 358.
- Sotelo, I. (2005). Violencia Conflictiva. Programas de Educación. México, pp. 511

- Proyecto Atlántida (2009). La convivencia y la disciplina en los centros Preescolares. Madrid. Federación de enseñanza de CC.OO.
- Monjas, J.C. (2014). Resolución de conflictos desde la acción tutorial. Madrid. Comunidad de Madrid.
- Galtung, J. (2009). Tras la violencia mediante resolución de conflictos, 3R: reconstrucción, reconciliación y resolución. Gogoratuz, Bilbao (p. 13-18).
- Aldao-Zapiola, Carlos M. (2003) La prevención y resolución de los conflictos Preescolares. Buenos Aires, febrero-marzo, pp. 67
- Ibarrola, S. (2012). La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos. Madrid: Pirámide.
- Jaramillo, L. (2007). Concepción de Infancia en la Resolución de Conflictos. Zona Próxima. Revista del Instituto de Estudios Superiores en Educación, (8), 108-123.
- Judson, S. (Ed.). (2010). Aprendiendo a resolver conflictos preescolar. Manual de Educación para la paz y la no violencia. Madrid: los libros de la catarata.
- Lederach, J. P. (2004). Elementos para la resolución de conflictos en educación inicial. Cuadernos de novioencia, (1), 142-156.
- Piñúel, I. & Oñate, A. (2007). Acoso y violencia preescolar en los conflictos educativos. España. Editorial IIEDI.
- Ribotta, S. (Ed.). (2010). Resoluciones de conflictos Características Madrid: Dickingson.
- Sanmartín, O. (2014, 19 de noviembre). Repunta la conflictividad y la violencia en las

aulas preescolares. México.

Torrego, J. C. (Coord.). (2011). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

Vaca, M. (2008). Reflexiones en torno a las posibilidades educativas preescolares del tratamiento Conflictivo. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (37), pp. 103-120.

Vigostky, L. S. (2011). *Conflictos*. Barcelona: Crítica, pp. 341

Vinyamata, E. (2013). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación preescolar*. Barcelona: Graó. 68

Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos nivel inicial. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.

Bernal, A. (Ed.). (2015). *La familia como ámbito educativo preescolar en la resolución conflictiva*. España: Ediciones Rialp.

De Heredia, R. (2007). *Aprender del conflicto: conflictología y educación preescolar*. Graó.

Garaigordobil, M. & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflicto durante la niñez temprana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.

Goleman, D. (2007). *Pasos para la Resolución de Conflictos en Educación Inicial en el Aula*. Barcelona: Kairós.

Bleger, José: ``Psicología de la conducta``. Cap. 12. Buenos Aires: Ed. Eudeba, 1963.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8412/DELGADO_PENA_MARIA_APRENDO_CONVIVIR.pdf?sequence=1

<http://www.cetep.cl/web/?p=10246>

Brandoni, F: ``Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias`` Buenos Aires, Ed. Paidós. 1999.

Burbules, N.: ``El dialogo como enseñanza``, cap.4. Ed. Amorrortu, 1999.

Bush, R.A.B. y Folger, J.P.: ``La promesa de mediación``. Cap. Introducción. Ed. Granice, 1996.

Highton Elena, Alvarez Gladys: ``Mediación para resolver los conflictos``. Cap.1 y 2. Ed. Adhoc SRL. Bs. As, 1995

Rozenblum de Horowitz, S.: ``Mediación en la escuela``. Cap.1, 6, 7, 9, 16,21. Ed. Aique S.R.L., 2001

RESOLUCION DE CONFLICTOS DENTRO DEL AULA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	0%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	www.rmm.cl Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	1%
4	eprints.ucm.es Fuente de Internet	1%
5	psicopedagogiadelperu.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	pepsic.bvsalud.org Fuente de Internet	1%
7	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	webdelmaestrocmf.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	1%

10	orxguidance.blogspot.com Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad de Almeria Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	<1%
14	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
15	prezi.com Fuente de Internet	<1%
16	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
 Excluir bibliografía Activo