



Estrategias para la resolución



de conflictos en los centros escolares



**Guía realizada por:**

GEUZ, Centro Universitario para la Transformación de Conflictos

**Financiada por:**

Plan Garatu 2010-2011.

Departamento de Educación, Universidades e Investigación. Gobierno Vasco.

**Textos:**

Lucía Gorbeña

**Diseño y maquetación:**

Vudumedia.com

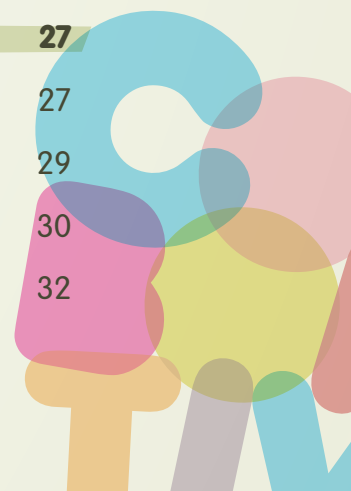
**Traducción:**

Lurdes Amundarain



# Índice

<b>Presentación</b>	<b>4</b>
<b>1. La convivencia escolar: líneas y programas de intervención</b>	<b>5</b>
<b>2. Más allá de la mediación escolar: otros procesos colaborativos para la resolución de conflictos en la escuela</b>	<b>7</b>
<b>3. El rincón de la silla-oreja y la silla-boca</b>	<b>9</b>
Introducción	9
Funcionamiento	10
Actividades en el aula para la preparación del “rincón de la silla oreja y silla boca”	12
<b>4. La entrevista educativa</b>	<b>15</b>
Introducción	15
Buenas y malas prácticas para el desarrollo de la entrevista educativa	16
Estructura y fases de la entrevista educativa	17
<b>5. El contrato</b>	<b>22</b>
Introducción	22
Características del contrato	23
Tipos de contrato	25
Contenido del contrato	26
<b>6. La asamblea de aula</b>	<b>27</b>
Introducción	27
El papel educativo de la asamblea de aula	29
Organización de la asamblea de aula	30
Diez pasos para conducir una asamblea de aula	32





# Presentación.

La publicación de esta guía, elaborada por Geuz, Centro Universitario de Transformación de Conflictos y financiada por el Plan Garatu 2010-2011 del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, responde a un doble objetivo; por una parte, proporcionar a la comunidad educativa herramientas y estrategias que permitan mejorar y gestionar la convivencia en los centros escolares y, por otra, contribuir, con esta modesta propuesta, al desarrollo de la educación para la paz.

Además de los marcos teóricos, siempre imprescindibles, los centros escolares necesitan propuestas de intervención prácticas, sencillas y eficaces para afrontar el día a día de la convivencia.

Esta guía metodológica está destinada a los/las docentes y equipos directivos de los centros escolares de educación primaria y secundaria y a otros profesionales de la educación. En definitiva, a todos/as aquellos/as que día a día dan lo mejor de sí mismos/as en la ingente tarea de educar personas y construir el futuro de una sociedad basada en los valores de la cultura de paz.

A todos/as ellos/as, por su labor cotidiana, muchas gracias.

# 1

## La convivencia escolar: líneas y programas de intervención.

Uno de los desafíos más importantes para los/las educadores/as del siglo XXI es, más allá de la prevención de la violencia en las aulas y la resolución de conflictos cotidianos, la educación para la convivencia y la paz. Este reto se centra en lograr la formación de ciudadanos/as en base a los valores clave de la cultura de paz: la no violencia, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, el respeto a la diversidad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

Con este fin, la educación para la convivencia, cada vez más centros escolares elaboran y ponen en marcha un plan de convivencia escolar como un elemento crucial de su proyecto educativo.

Los programas, estrategias o acciones que se incluyen en los planes de convivencia escolares tienen enfoques y contenidos muy diversos. Sin embargo, de forma resumida, podemos clasificarlos en 4 grupos:

### **Los programas curriculares.**

Este tipo de programas tienen como objetivo la adquisición o el desarrollo, por parte del alumnado, de valores, actitudes o habilidades para la convivencia y la resolución de conflictos. Habitualmente, implican la realización de actividades o dinámicas de carácter experiencial en el aula. Entre ellos, destacan los programas de habilidades sociales, de inteligencia emocional, de resolución de conflictos, de juegos cooperativos, de interculturalidad y de dilemas morales.



### **Los programas o estrategias de resolución colaborativa de conflictos.**

Este tipo de programas o estrategias hacen hincapié en el aspecto vivencial de la convivencia escolar y permiten a los/as miembros de la comunidad educativa abordar los conflictos cotidianos de forma colaborativa y pacífica. Entre ellos, los programas de mediación son los más conocidos. Sin embargo, la variedad de conflictos que acontecen en el día a día de un centro escolar requiere otros procesos o metodologías como los protocolos de negociación, las entrevistas educativas, los contratos o las asambleas de aula, entre otros.

### **Los programas de disciplina positiva o democrática.**

La normativa es un aspecto crucial en la regulación y el aprendizaje de la convivencia. Frente a los modelos tradicionales de disciplina punitiva, el enfoque de la disciplina positiva pretende promover el desarrollo y la autonomía moral del alumnado mediante un sistema de normas consensuadas en el aula y, ante su incumplimiento, la utilización de consecuencias de carácter educativo en lugar de castigos.

### **Las estrategias o mecanismos de participación.**

Las estrategias que persiguen lograr la participación de los miembros de la comunidad educativa en la vida del centro escolar son muy variadas. Algunas de ellas suponen la inclusión de representantes de sus diferentes colectivos (profesorado, familias, alumnado, personal de administración y servicio,...) en grupos u órganos estructurados como el consejo escolar, el observatorio de la convivencia, la comisión de convivencia o los grupos de alumnos/as delegados/as. Otras, suponen la delegación de tareas o funciones relacionadas con la convivencia como la organización de actividades por parte de las familias, la creación de grupos de alumnos/as ayudantes o las gestión de las asambleas de aula por parte del alumnado. En todo caso, estas iniciativas pretenden incrementar la vinculación y el apego de sus miembros a la institución escolar.

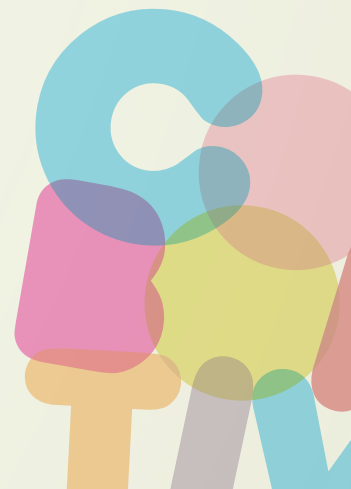
# Más allá de la mediación escolar: otros procesos colaborativos para la resolución de conflictos en la escuela.

Los programas de mediación escolar entre compañeros/as son una de las estrategias más conocidas y empleadas, en los últimos años, para la mejora de la convivencia en los centros educativos.

La mediación es especialmente adecuada para abordar conflictos de relaciones interpersonales. Sin embargo, los problemas que cotidianamente han de ser abordados en un centro escolar son muy diversos en cuanto a sus protagonistas, su intensidad y su contenido. Por ello, desde un enfoque global de convivencia escolar, la mediación es una pieza más, pero no la única necesaria.

Idealmente, un plan de convivencia escolar debería incluir un conjunto de diferentes procesos o metodologías de carácter colaborativo para responder a la diversidad de situaciones que se plantean en los centros educativos.

La figura 1, en forma de pirámide, incluye los procesos, de este tipo, más empleados hoy en día en los centros escolares.





*Figura 1. Procesos colaborativos de resolución de conflictos en el ámbito escolar.*

En la base de la pirámide se sitúan las propuestas de intervención que mayor autonomía y protagonismo dan a las partes implicadas en el conflicto o problema: la utilización de habilidades de comunicación eficaz en las relaciones cotidianas y las diversas metodologías basadas en la negociación colaborativa (el rincón de la silla-oreja y la silla-boca, los protocolos de negociación, la entrevista educativa y el contrato). En la parte superior de la pirámide encontramos aquellos procesos que requieren la intervención de una tercera parte neutral que facilita la resolución del conflicto (la silla-amigo, la mediación, la asamblea de aula y los procesos de consenso).

Con el fin de facilitar a los centros escolares su implementación y utilización, en las siguientes páginas de esta guía, se presentan y detallan cuatro de estas estrategias o procesos:

- El rincón de la silla-oreja y la silla-boca
- La entrevista educativa
- El contrato
- La asamblea de aula



# 3

## El rincón de la silla-oreja y la silla-boca.

### Introducción

Educar para la convivencia requiere dar a los alumnos/as, desde las etapas iniciales, la oportunidad de resolver, por sí mismos/as, los conflictos reales que surgen en los centros escolares mediante la colaboración y el diálogo. Esta experiencia es crucial para que el alumnado adquiera habilidades sociales y de resolución de conflictos e interiorice valores básicos de convivencia.

El rincón de la silla-oreja y la silla-boca constituye un procedimiento y una estructura para el diálogo y la negociación que permite a los/las alumnos/as resolver sus conflictos, de forma autónoma, sin la ayuda de una persona adulta, el/la docente.

La utilización del rincón es especialmente adecuada en la educación infantil y en el primer y segundo ciclo de la educación primaria. Tanto el aula como los espacios comunes del centro (pasillos, patios, ludotecas,...) pueden ser lugares apropiados para establecer en ellos un "rincón". Los conflictos interpersonales entre alumnos/as de baja intensidad son los que mejor se resuelven mediante el procedimiento de la silla-oreja y la silla-boca.

En el aula, el "rincón" se sitúa en la parte trasera, en el extremo opuesto al que ocupa el/la profesor/a. En este lugar, especialmente reservado al efecto y en el que no se realiza ninguna otra actividad, se colocan dos sillas, cada una de las cuales tendrá la función de asignar un rol a su ocupante. Una será la silla-oreja y otra la silla-boca. Las dos sillas se



diferencian mediante un gran dibujo pegado a su respaldo, en un caso, de una oreja, y en el otro, de una boca. También cabe la posibilidad de colgar un cartel en la pared con cada uno de los dibujos o crear unas “piruletas” con los mismos.

Cuando dos alumnos/as tienen un conflicto dentro del aula o vuelven del recreo con un conflicto sin resolver, el/la profesor/a les invita a ir al rincón para intentar solucionarlo por sí mismos/as. La propuesta es siempre una invitación y no una imposición, ya que su uso debe ser voluntario.

En muchas ocasiones, y cada vez con mayor frecuencia, los/as alumnos/as acudirán al rincón por sí mismos/as cuando tengan un conflicto. Este comportamiento, con el paso de los meses, se hará más sistemático.

### **Funcionamiento**

Dos alumnos/as que tienen un conflicto pueden acudir al rincón por su propia iniciativa o ser invitados a hacerlo por el/la docente, pero siempre irán de forma voluntaria, de otro modo, el procedimiento no funcionaría.

En el rincón, cada uno/a de los/as niños/as ocupa una de las sillas. El lugar está separado del resto de la clase, los/as alumnos/as están solos/as y su conversación es privada. El/la ocupante de la silla-oreja escuchará lo más atentamente posible a su compañero/a y no puede hablar, ni siquiera despegar los labios para evitar las interrupciones. El otro alumno, en la silla-boca, tiene el turno de palabra.

El procedimiento se desarrolla mediante los siguientes pasos o normas:

- 1. El/la niño/a que ocupa, en primer lugar, la silla-boca tiene la palabra y su tarea es contar qué ha ocurrido y cómo se siente mientras su compañero/a escucha atentamente en la silla-oreja.
- 2. Una vez que el/la primer/a niño/a ha terminado de hablar se cambian de silla e invierten sus papeles. Ahora será el/la segundo/a niño/a quien tiene la palabra para explicar, según su punto de vista, qué ha ocurrido y cómo se siente.
- 3. En el segundo turno de palabra, el/la primer/a niño, sentado de nuevo en la silla-boca, tiene como función decir qué puede hacer él o ella para solucionar el conflicto o problema.

- 4. Una vez más, se intercambian las sillas y los roles y el/la segundo/a niño/a propone también algo que él o ella pueda hacer para solucionar el conflicto.
- Para los alumnos/as del 2º ciclo de educación primaria se introduce una norma de funcionamiento extra: en cada turno, antes de cambiar de silla cada alumno/a ha de parafrasear correctamente lo que ha dicho su compañero/a.

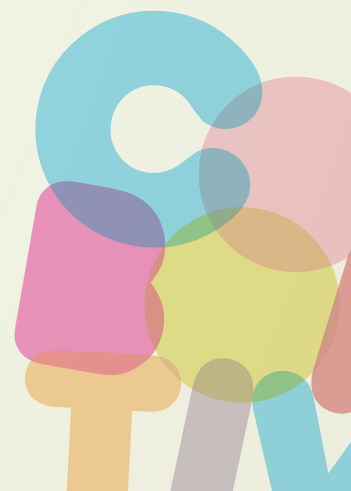
Este proceso consta habitualmente de dos turnos de palabra para cada uno/a de los/las alumnos/as implicados/as en el conflicto, aunque en ocasiones los alumnos pasan más veces por cada una de las sillas hasta que encuentran una solución satisfactoria para ambos/as.

Estos pasos o normas de funcionamiento del “rincón” se muestran en un cartel colocado en la pared junto a las sillas, ya sea por escrito, en educación primaria, o mediante dibujos en los cursos de educación infantil.

Una vez terminado el proceso, los/as alumnos/as acuden a el/la profesor/a quien hace un pequeño seguimiento de lo ocurrido. Les pregunta si han encontrado una solución, en qué consiste tal solución y si ambos están satisfechos con ella. Si es así, los/las alumnos se incorporan de nuevo a las tareas del aula. En el caso de no haber alcanzado una solución consensuada, el/la profesor/a propondrá otra alternativa o proceso para abordar la situación, como la mediación o el cumplimiento de alguna consecuencia educativa.

La experiencia de muchos centros escolares demuestra que utilizando sistemáticamente el “rincón” a lo largo del curso se obtienen algunos resultados claros:

- El “rincón” se convierte en un lugar o espacio que sirve a los/las alumnos para tranquilizarse.
- Los/las alumnos/as aprenden a escucharse los unos/as a los otros/as.
- Los/las alumnos interiorizan el diálogo como primera opción ante el conflicto.
- Los/las alumnos/as aprenden a solucionar sus conflictos por sí mismos/as sin acudir al docente y éste/a dedica menos tiempo a esta tarea.





## **Actividades en el aula para la preparación del “rincón de la silla oreja y silla boca”**

La creación y puesta en marcha de un “rincón” en el aula requiere la participación directa del alumnado. De este modo, sintiéndose participes de su creación, los/las niños/as lo consideran como algo suyo e importante, se vinculan a él y lo utilizan más. Durante el proceso de implementación debemos transmitir al alumnado que el “rincón” es un espacio que hay que respetar y honrar, que no es un lugar para jugar o perder el tiempo ya que nos servirá para solucionar problemas y convivir mejor.

Para ello, se debe dedicar un mínimo de dos sesiones de una hora cada una en las cuales se realizará con el grupo-clase cada una de las siguientes actividades.



## Actividad n° 1:

### Creación del rincón de la silla-oreja y la silla-boca



60 min.

#### Materiales:

Lámina/dibujo o breve texto con un ejemplo de un conflicto cotidiano interpersonal entre alumnos/as

Cartel con las normas o pasos de funcionamiento del rincón

#### Objetivos:

Comprender que hay diferentes formas de solucionar los conflictos

Promover el diálogo como modo de resolver los conflictos

Presentar el funcionamiento del "rincón" a los/las alumnos/as

#### Procedimiento:

1. Se realiza una lluvia de ideas sobre ejemplos de conflictos cotidianos entre el alumnado, en el aula, en el patio, en el autobús,.... Si los/las alumnos/as no aportan ejemplos adecuados el/la docente inicia la actividad presentando un ejemplo cercano de un conflicto interpersonal entre alumnos/as con una lámina o un breve texto.

2. Utilizando uno de los ejemplos aportados por los/las alumnos/as o el caso presentado por el/la docente, se profundiza en su comprensión mediante las siguientes preguntas: "¿qué ha sucedido?", "¿cómo se siente cada una de las personas?", "¿qué necesita cada una de las personas para sentirse bien?", "¿cómo se puede resolver este problema?".

3. Se pide a los/las alumnos que den ideas para resolver el conflicto y se anotan en la pizarra. Para cada una de las ideas se pregunta...

*"¿Ambos/as niños/as estarían contentos/as con esta solución? (ganar-ganar)".*

*"¿Uno/a de los niños/as estaría triste y otro/a contento/a con esta solución? (ganar-perder)".*

*¿Ambos/as niños/as estarían tristes con esta solución? (perder-perder)".*

4. Se explica que los conflictos, muchas veces, pueden ser resueltos de manera que ambas partes se sientan bien, ambas ganando. Para conseguir esto, hay que hacerlo hablando, dialogando y entendiendo bien el problema.

5. Se presenta el rincón de la silla-oreja y la silla-boca como algo que vamos a construir juntos/as en el aula para resolver los conflictos que tengamos a lo largo del curso mediante el diálogo, para que salgamos todos/as ganando y estemos contentos/as.

6. Se exponen las normas de funcionamiento del rincón, tal y como han sido descritas en el apartado anterior, y se muestra un cartel con los pasos básicos.

7. Se realiza un "rol play" entre dos profesoras/es o un/a profesor/a y un alumno/a voluntario/a ejemplificando la resolución del conflicto tomado como ejemplo en el rincón y siguiendo sus normas de funcionamiento. En el caso de hacerse este simulación con un alumno/a voluntario, es imprescindible prepararla de antemano con el/la mismo.

8. Se comenta la solución alcanzada entre toda la clase.





## Actividad n° 2:

### Creación del rincón de la silla-oreja y la silla-boca



60 min.

#### Materiales:

Dos sillas  
Pinturas, cartones, cartulinas, cello,  
pegamento,...

#### Objetivos:

Promover la implicación del alumnado en la construcción del rincón en el aula

Preparar el espacio y las sillas que van a ser utilizadas como rincón a lo largo del curso

Aprender y practicar las pautas de funcionamiento del rincón

#### Procedimiento:

1. Se elige el lugar del aula en el que se va a ubicar el rincón.

2. Se decide y se hace una lista, entre toda la clase, de los elementos u objetos que es necesario elaborar para preparar el rincón.

3. Se organiza al alumnado en grupos para su elaboración y se distribuyen las tareas entre los grupos:

Los dibujos de la oreja y la boca para pegarlos a los respaldos de las sillas o para colocarlos como carteles en la pared.

El cartel con las normas de funcionamiento del "rincón". Puede utilizarse el cartel elaborado y presentado por el/la docente o crear uno nuevo hecho por los/las alumnos/as.

Elementos ornamentales para decorar el "rincón", por ejemplo una alfombra hecha con cartones pintados y pegada al suelo con cello grueso.

Unos dibujos para decorar la pared cercana al rincón que representen el diálogo o las soluciones "ganar-ganar".

Otros...

4. Se colocan los materiales elaborados creando el espacio del rincón.

5. Recordando la lluvia de ideas de la actividad anterior sobre conflictos cotidianos de los/as alumnos/as, se comenta si esos conflictos podrían resolverse en el "rincón".

6. Se recuerdan las normas de funcionamiento del "rincón" y se pide a dos voluntarios/as que hagan un "rol play" representando la solución de uno de los conflictos identificados en la lluvia de ideas. Se analiza en grupo lo ocurrido durante la representación.

7. En el 2º ciclo de educación primaria se forman parejas de alumnos/as para que cada una represente, de nuevo, los pasos de funcionamiento del rincón con un conflicto seleccionado entre toda la clase.

8. Se analiza con el grupo lo acontecido durante la representación y las soluciones alcanzadas.

9. En educación infantil y en el primer ciclo de educación primaria, se repite el paso 6 por segunda vez en lugar de continuar con el paso número 7 y el



# La entrevista educativa.

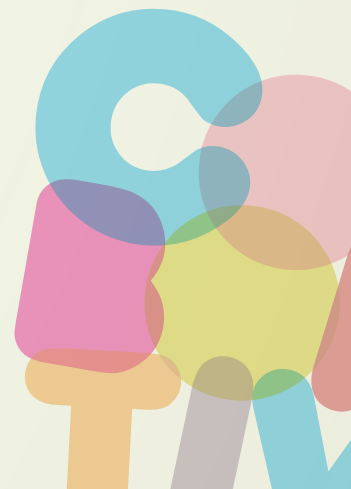
## Introducción

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

La entrevista educativa que proponemos en esta guía es una reunión o encuentro estructurado, de carácter colaborativo, entre dos personas. La implicación y la participación de la persona entrevistada son cruciales para lograr un buen resultado. La entrevista no puede convertirse en un monólogo o en un interrogatorio por parte del/ de la docente, sino que debe centrarse en el protagonismo de la persona entrevistada, ya sea un/a alumno/a o un padre o madre, de manera que se favorezca su compromiso y responsabilidad y las decisiones tomadas sean después válidas.

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

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





## Buenas y malas prácticas para el desarrollo de la entrevista educativa

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

Será especialmente útil:

- Promover empatía, comprensión y colaboración.
- Mostar cercanía y crear un tono positivo.
- Implicar a todos/as los/as protagonistas en la búsqueda de soluciones.
- Resaltar aspectos positivos de la persona entrevistada (refuerzo positivo).
- Emplear técnicas de comunicación eficaz (escucha activa, mensajes en primera persona, lenguaje descriptivo, ...).
- Emplear un lenguaje no verbal positivo (sonrisa, tono, gestos, mirada, ...).

Por el contrario, algunas actitudes o comportamientos actuarán como obstáculos para lograr los objetivos de la entrevista:

- Banalizar o trivializar las circunstancias con frases como *“seguro que en la evaluación final todo va mejor”*, *“no pasa nada por repetir”* o *“tranquilo, esto nos ha pasado a todos a su edad”*.
- Culpabilizar al alumno/a, a su familia o al sistema. Buscar culpables no ayuda a implicar a la persona entrevistada ni a encontrar soluciones que mejoren la situación.
- Comparar tomando como modelo a otros/as alumnos/as o a uno/a mismo suele ser contraproducente.
- Interrogar haciendo preguntas excesivas provoca una actitud defensiva en la persona entrevistada.
- Atosigar. Es importante prever un tiempo suficiente para la entrevista y permitir que trascurra sin agobios.
- Criticar o juzgar crea una dinámica de confrontación e impide una actitud colaborativa.



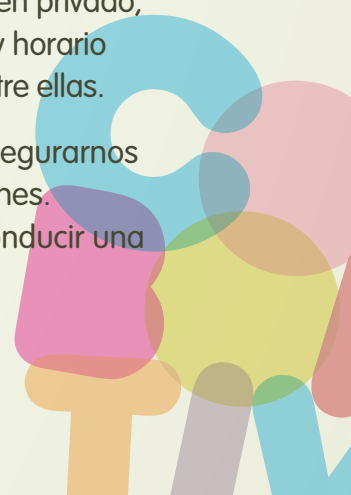
## Estructura y fases de la entrevista educativa

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

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

### Fase 1. Preparación

- 1.1. Reunir la información básica sobre el asunto a tratar  
Obtener información, previamente, sobre el problema o asunto a tratar en la entrevista será de gran utilidad. Algunos aspectos básicos a considerar son: las personas implicadas y sus circunstancias o características, los hechos acontecidos, sus causas y consecuencias y los intereses o necesidades de cada una de las personas implicadas.
- 1.2. Elaborar una hipótesis previa en base a la información reunida  
Desarrollar una hipótesis sobre lo que sucede y sobre sus posibles soluciones puede guiar, inicialmente, la entrevista. Sin embargo, evitaremos comunicar esta hipótesis al alumno o alumna entrevistado/a mediante expresiones como: *“el problema aquí es que...”* o *“yo ya sé lo que te pasa a ti...”*
- 1.3. Planificar la entrevista  
Planificar la entrevista implica repasar las fases que seguiremos a lo largo de la misma y preparar algunas intervenciones concretas especialmente útiles (qué tipo de refuerzo positivo podemos emplear con la persona entrevistada, cómo expresar inicialmente el asunto objeto de la entrevista, qué técnicas de comunicación eficaz usaremos, etc.).
- 1.4. Realizar la cita  
Es conveniente realizar la cita, es decir convocar a la persona a la entrevista, en privado, en un momento y lugar adecuado y mencionando el tema a tratar. La fecha y horario seleccionados deberán ser convenientes para ambas partes y acordados entre ellas.  
  
El lugar seleccionado para realizar la entrevista es importante. Debemos asegurarnos de que este lugar garantizará la privacidad y no habrá ruidos ni interrupciones. Espacios como los pasillos, el aula o la cafetería no son adecuados para conducir una entrevista con un/a alumno/a o sus padres.





## Fase 2. Apertura

- 2.1. Situarse

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

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

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

- 2.3. Crear un tono positivo

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

Mostrar intenciones positivas, por ejemplo *“quiero que estés a gusto en la clase educación física”* o *“yo estoy aquí para ayudarte en todo lo que pueda para que solucionemos esto”*.

Reconocer y validar a la persona entrevistada, por ejemplo *“yo sé que tu eres una persona inteligente”* o *“aprecio tu buena voluntad para hablar sobre esto”*.

Resalta puntos en común, por ejemplo *“yo lo que quiero es que no tengas problemas con esta asignatura al final de curso y me imagino que tu también”*.

- 2.4. Recalcar la confidencialidad de la entrevista

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

- 2.5. Definir los objetivos del entrevistador/a y su intención básica de ayudar y encontrar soluciones
- 2.6. Motivar la actitud colaborativa de la persona entrevistada  
Es necesario explicitar que la entrevista tiene sentido y la solución del problema es posible si todas las personas implicadas están dispuestas a colaborar, a poner de su parte para buscar soluciones, a hablar para entenderse y a comprometerse en hacer cambios. Conviene pedir directamente a la persona entrevistada esta disposición o compromiso.

### Fase 3. Análisis del problema o situación objeto de la entrevista

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

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

- 3.2. Permitir/pedir a la persona entrevistada que explique la situación desde su punto de vista en un clima de confianza  
Pedir el punto de vista de la persona entrevistada sobre lo ocurrido o sobre el problema que se trata, tanto respecto a los hechos como a su valoración personal de los mismos.
- 3.3. Facilitar que la persona entrevistada reflexione y continúe expresándose mediante una actitud empática  
Utilizar preguntas abiertas para aclarar y profundizar en aspectos como la interpretación de los hechos, las emociones, las causas o motivos de la situación, las





consecuencias, las preocupaciones y los intereses o necesidades de la persona. Evitar hacer un interrogatorio y utilizar las técnicas de la escucha activa (parafraseo y reflejo de las emociones) para facilitar la comunicación, lograr que la persona entrevistada reflexione y se sienta comprendida. Realizar pequeños resúmenes para ordenar y resaltar lo importante y permitir momentos de silencio para facilitar la reflexión. Evitar los juicios de valor y las críticas y hablar en primera persona para ponerse como ejemplo o dar consejos (*"en mi época..."* o *"yo creo que deberías..."*)

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

#### **Fase 4. Búsqueda y selección de soluciones**

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

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

- 4.2. Tomar decisiones que impliquen acuerdos negociados para la solución del problema o conflicto  
Negociar para acordar las medidas que mejor solucionen el problema. La persona entrevistada deberá asumir como propios los acuerdos alcanzados.

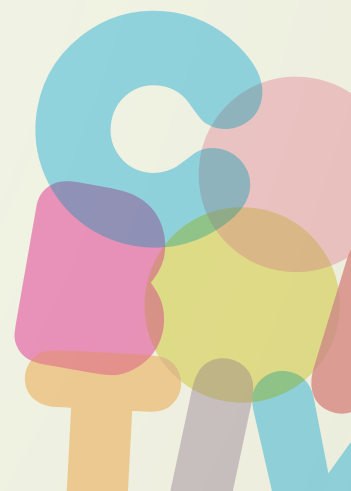
Recoger por escrito los acuerdos con el mayor detalle posible (qué, cómo, dónde, cuándo, etc.) y firmarlos.

## Fase 5. Cierre

- 5.1. Hacer un resumen de lo tratado a lo largo de la entrevista  
Resumir los temas tratados haciendo hincapié en los avances realizados.
- 5.2. Explicar claramente las conclusiones y acuerdos alcanzados  
Recalcar, pausadamente, cada una de las conclusiones y acuerdos alcanzados y cerciorarse de que la persona entrevistada comprende de la misma manera su significado y lo comparte.
- 5.3. Proponer y acordar una nueva entrevista para el seguimiento de los acuerdos tomados  
Realizar una nueva cita para una reunión posterior que permita revisar los compromisos adquiridos.
- 5.4. Emplear el refuerzo positivo con la persona entrevistada y mostrar nuestra satisfacción por la entrevista  
Recalcar la actitud colaborativa de la persona entrevistada es una inversión de futuro que fortalecerá el vínculo que la entrevista crea.

## Fase 6: Seguimiento

El seguimiento de la entrevista implica, en primer lugar, recoger por escrito la intervención resaltando las decisiones o acuerdos tomados y, en segundo lugar, llevar a cabo una nueva reunión transcurrido un periodo de tiempo breve (una o dos semanas). Así, se puede supervisar el cumplimiento de las medidas acordadas y valorar su eficacia.





# 5.

## El contrato.

### Introducción

El contrato es una útil herramienta para la gestión de la convivencia empleado ampliamente en los centros escolares para abordar problemas y conflictos de carácter específico.

El contrato, también denominado contrato de conducta, de convivencia o contrato educativo, es básicamente un acuerdo negociado entre dos partes como resultado de un proceso de diálogo cuyo contenido puede ser de carácter cognitivo, metodológico o comportamental. El contrato suele realizarse entre un/a alumno/a y su tutor/a o jefe/a de estudios o bien entre un grupo de alumnos/as o la clase entera y su tutor/a. En ocasiones, los padres de un alumno/a también pueden ser una parte del proceso.

Esta herramienta está especialmente indicada en la educación secundaria obligatoria para ser empleada con alumnos/as que tienen especiales dificultades de comportamiento o de carácter académico. Por el contrario, no resulta útil para regular aspectos cotidianos con todo el grupo/clase.

El documento escrito recoge los compromisos que cada parte asume y las consecuencias que se derivan de su cumplimiento o incumplimiento. Cada parte interviniente en el contrato adquiere unos derechos y unos deberes que sirven para regular el comportamiento y exige de una negociación o acuerdo previo en el que se pongan de manifiesto todas las concesiones o matizaciones necesarias para que el contrato funcione. De esta manera se pretende que el/la alumno/a adquiera una mayor participación en su cambio de comportamiento.



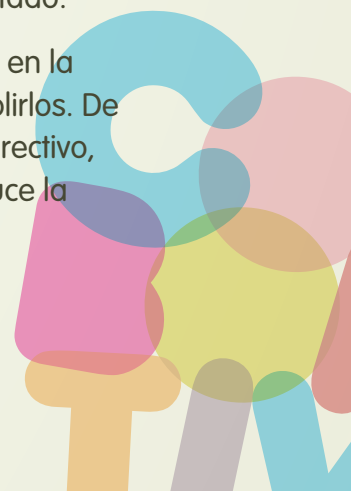
Un contrato es eficaz para un/a alumno/a con dificultades conductuales o de aprendizaje porque es motivador, le permite expresar sus opiniones y deseos, escoger alternativas y tomar iniciativas. Además, facilita el proceso de autorregulación y promueve la autonomía. Para el profesorado, el contrato supone una herramienta para la atención a la diversidad y para la gestión de problemas de convivencia específicos y complejos.

La metodología de la entrevista colaborativa descrita en el epígrafe anterior es ideal para conducir un encuentro que derive en una serie de acuerdos negociados que constituirán el contenido del contrato.

### **Características del contrato**

Para que un contrato de conducta funcione correctamente es necesario tener en cuenta una serie de aspectos o características que influyen decisivamente en su resultado:

- El contrato debe ser negociado entre las personas que intervienen, se basa en la libertad de decisión, el consenso de los acuerdos y el compromiso de cumplirlos. De otro modo, si la decisión recae exclusivamente en el/la docente o equipo directivo, se trataría de un plan de acción unilateral impuesto y de ese modo, se reduce la motivación, la implicación y el compromiso del alumno o de la alumna.





- El contrato se considera una estrategia que se debe emplear de forma excepcional, para los casos más complejos y problemáticos.
- Uno de sus grandes objetivos es establecer un vínculo relacional con el/la alumno/a, por ello, el proceso de diálogo que lleva al resultado negociado final es determinante.
- El contrato debe ser recogido por escrito y firmado por las partes intervinientes. Cada una de las personas debe tener una copia del mismo.
- Una misma situación o problemática se refleja en varios contratos sucesivos, cuyo contenido es progresivo, de menos exigente a más exigente. El primer contrato contempla unos compromisos pequeños que van aumentando a medida que se cumplen los compromisos de contratos anteriores.
- Los compromisos del primer contrato han de ser fácilmente cumplibles.
- El plazo temporal de cada contrato ha de ser corto, una semana o incluso menos en algunos casos.
- En el contrato deben figurar las consecuencias que cada una de las partes obtiene y también los “costos de respuesta” por el no cumplimiento de las conductas pactadas. Las consecuencias negativas deben ser leves en un principio para no desalentar al alumno o a la alumna.
- Las consecuencias positivas que se obtienen deben ser reforzadores sociales y de actividad.
- Es conveniente utilizar con frecuencia el refuerzo positivo.
- El contrato debe incluir el plazo y modo de su revisión o seguimiento que puede realizarse una vez finalizado el plazo o de manera continua. Es conveniente que el seguimiento se realice con asiduidad en un principio, con una periodicidad semanal o, incluso, de tres días.



## **Tipos de contrato**

En función de los objetivos que se plantean, así como de su contenido básico y sus destinatarios/as, pueden considerarse diferentes tipos de contratos. Los más habituales son los que se enumeran a continuación:

### **Contrato de conducta, de convivencia o de resolución de conflictos.**

Su objetivo es solucionar un conflicto o un problema de carácter comportamental para lograr mejorar la convivencia entre las personas que suscriben el contrato. Algunas problemáticas habituales en este tipo de contratos son la interrupción en el aula, la impuntualidad, el absentismo, las faltas de respeto entre compañeros... Su duración puede ser variable y estar destinado a un/a alumno/a concreto/a, a un grupo o a la clase entera.

### **Contrato académico.**

Su objetivo es establecer un plan de acción para la obtención de mejores resultados académicos por parte del alumno o alumna. Algunos contenidos habituales en este tipo de contratos, son por ejemplo, la realización de los deberes, la utilización de la agenda escolar, el refuerzo de materias determinadas, etc. Su duración puede alcanzar un trimestre académico.

### **Contrato de recuperación.**

Su objetivo es la recuperación escolar de una determinada tarea, crédito o evaluación no superada. Su duración suele ser relativamente corta y es, fundamentalmente, de carácter individual.

### **Contrato de proyecto.**

Su objetivo es planificar y realizar un proyecto concreto. Su duración puede ser larga considerando establecer fases para valorar la progresión del trabajo. Este contrato puede ser de carácter individual o grupal.

### **Contrato de evaluación.**

Su objetivo es definir los criterios de evaluación de una actividad, tarea o secuencia de aprendizaje. Su duración suele ser corta y es, fundamentalmente, de carácter individual.

### **Contrato colectivo o de clase.**

Su objetivo es lograr alcanzar una meta común a toda la clase. Su duración puede variar, desde una semana a un trimestre o el curso entero.

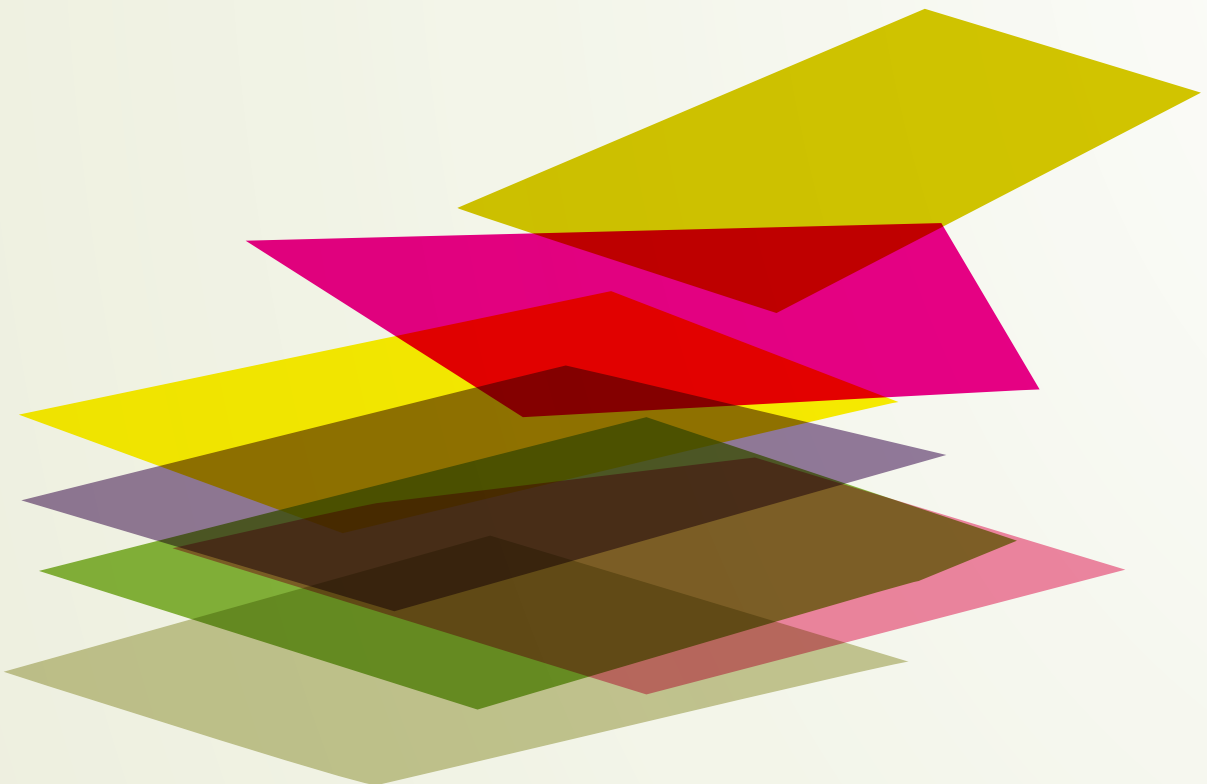




## Contenido del contrato

Un contrato realizado con un/a alumno/a para abordar y gestionar una situación problemática o compleja debería incluir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- La fecha y el lugar en que se suscribe el contrato.
- Los datos de las personas intervinientes: nombre, apellido, curso,...
- El tipo de contrato: de carácter académico, de conducta, de convivencia,...
- Los compromisos que adquieren cada una de las partes, especificando los detalles de las acciones que implican.
- Las consecuencias derivadas del cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los compromisos.
- La fecha y modo de revisión y/o seguimiento del contrato.
- La firma de todas las personas intervinientes.





# La asamblea del aula.

## Introducción

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

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

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

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

- Diálogo/análisis de temas de interés para los alumnos (académicos, de convivencia, lúdicos...).
- Planificación de proyectos o actividades.
- Solución de conflictos de grupo.



- Toma de decisiones consensuadas (establecer objetivos o agendas comunes, poner normas...).
- Seguimiento-análisis de acuerdos.

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

La asamblea de aula puede emplearse en todas las etapas educativas, desde la educación infantil a la educación secundaria obligatoria. Evidentemente, su metodología, objetivos y el rol del/de la docente variarán en función de la edad del alumnado.



## El papel educativo de la asamblea de aula

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

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

*Permite hablar sobre temas de la clase, lo cual facilita la colaboración, la amistad y la confianza y contribuye a cohesionar al grupo.*

*Las alumnas y los alumnos aprenden a expresar su opinión y a escuchar la de las demás personas de modo respetuoso. Independientemente del tema objeto de discusión, el diálogo constituye una finalidad en sí mismo. Aprender a dialogar es una habilidad básica que facilita la convivencia entre las personas integrantes de la comunidad educativa.*

*Asumen responsabilidades en la organización de la convivencia del aula, entendiendo que hay situaciones problemáticas y comprometiéndose en su mejora.*

*El aprendizaje de los mecanismos de participación democrática y la realización de acuerdos, pactos y votaciones.*

*Así, pues, las asambleas, además de constituir una actividad fundamental para regular y mejorar la convivencia en el aula, facilitan la adquisición de valores y actitudes. Valores como el respeto, el diálogo, la democracia, la justicia, la igualdad, la tolerancia, la cooperación, la ayuda al compañero o a la compañera, etc., se trabajan asiduamente en las asambleas de una forma vivenciada, lo cual contribuye a su asimilación."*

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



## **Organización de la asamblea de aula**

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

### **El espacio y el tiempo.**

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

### **La disposición del aula.**

En segundo lugar, es necesario considerar que modificar la disposición del aula refleja que estamos ante una tarea diferente. En cualquier caso, situando al alumnado en un círculo facilitaremos la comunicación eficaz.

### **La agenda de temas.**

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

Si los asuntos a tratar propuestos son numerosos y diversos puede crearse un grupo de trabajo compuesto de alumno/as y el/la tutor/a para seleccionar y priorizar los temas que se llevarán a la asamblea, creando el orden del día de cada encuentro.

### **La dinamización o moderación de la asamblea.**

El papel del/a docente en la asamblea varía mucho en función de la edad del alumnado. A mayor experiencia, edad y habilidad de los/las alumnos/as, la intervención del profesor/a será menor. La responsabilidad de moderar o dinamizar la asamblea debe recaer en el alumnado como criterio general. Asumir esta tarea es una experiencia con un alto potencial educativo ya que promueve la implicación,

autonomía y responsabilización del alumnado, además del desarrollo de habilidades sociales y de liderazgo.

En todo caso, el/la profesor/a participa en la preparación de la asamblea y en la selección de la agenda de temas. Durante su desarrollo, no debe actuar como uno/a más sino que es responsable de supervisar o intervenir en la moderación o dinamización de la asamblea cuando sea necesario. En este sentido, realizará intervenciones de ayuda como centrar el tema cuando se desvía, recordar la importancia de las normas cuando se incumplen, clarificando situaciones, sintetizando ideas o facilitando el diálogo cuando se estanca, promoviendo la participación de todos/as los alumnos/as o controlando los tiempos.

Los/las alumnos son los/as protagonistas del contenido de los temas debatidos y es mejor que lleguen por sí mismos a plantear conclusiones y hacer propuestas. Por eso, el/la docente debe limitar al máximo su intervención en este sentido y no aportar continuamente su opinión al respecto.





## **Diez pasos para conducir una asamblea de aula**

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

### **1. El círculo.**

Al iniciar la asamblea formar un círculo con todos/as los/as alumnos/as y pedir orden para comenzar la sesión.

### **2. Establecer la agenda.**

Definir los temas a tratar y los objetivos de la asamblea.

### **3. Las normas.**

Establecer o revisar las normas para “poder hablar y escucharnos bien”. Se sugieren las siguientes normas básicas: a) respetar la opinión de los demás, b) escuchar atentamente sin interrumpir y c) hablar de manera respetuosa sin ofender o criticar a los demás.

### **4. El tema.**

Plantear el tema de la asamblea. (Ej.: “*varias personas han dicho que últimamente se insulta mucho durante los recreos, ¿por qué ocurre esto?, ¿qué podemos hacer para solucionarlo?*”.)

### **5. Reflexión personal.**

Dar a los/las alumnos/as uno o dos minutos de silencio para pensar sobre el asunto individualmente.

### **6. Parejas.**

Formar parejas para el diálogo sobre el tema.

### **7. Diálogo por parejas.**

Llevar a cabo el debate por parejas durante unos 5-10 minutos. Pasear entre las parejas para facilitar el debate de los menos comunicativos.

### **8. Análisis con todo el grupo.**

Invitar a varias parejas de alumnos/as a compartir sus ideas con el resto del grupo; permitir reacciones a éstas ideas; plantear preguntas para el avance del debate; si resulta adecuado llegar a un acuerdo, que contemple: acciones, modo de llevarlas a cabo y seguimiento. El acuerdo se intentará tomar, inicialmente, por consenso y si no fuera posible, por votación mayoritaria.



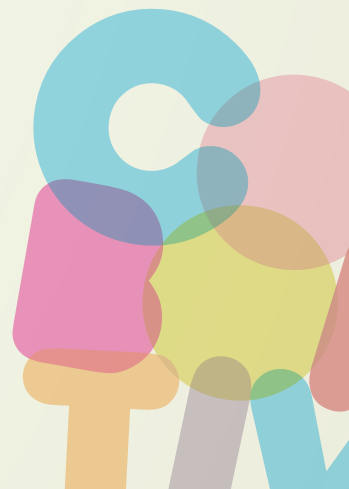
## 9. Cierre de la Asamblea.

Varios modos de cerrar la asamblea:

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

## 10. El acta.

Recoger por escrito los puntos principales del desarrollo de la Asamblea. Implicar al alumnado en esta tarea en función de su edad.





**GEUZ**

Centro Universitario para la  
Transformación de Conflictos  
[info@geuz.es](mailto:info@geuz.es)



Geuz