

E. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Como hemos comentado anteriormente, nuestro estudio está compuesto de 60 profesores, siendo 11 hombres que representa (18,3%) y 49 mujeres (81,7%), unos 28,3% de los participantes son de centros públicos, unos 36% de centros medios y 35% de centros altos. Con edades comprendidas de 24 años a 63 años. Teniendo mayoritariamente formación en magisterio, representando unos 78% y por segundo lugar el curso de lenguas unos 5%.

En relación a la entrevista constaba de dos partes. En la primera se realizaban cuatro preguntas orientadas a valorar las competencias emocionales del profesor: el nivel de comprensión emocional de los otros (empatía) y toma de perspectiva (pregunta 1), comprensión emocional de las propias emociones (pregunta 2 y 3), regulación emocional (pregunta 3 y 4), y expresión emocional (pregunta 4). En la segunda parte se exponían 5 situaciones conflictivas hipotéticas que pueden presentarse habitualmente en clase y se les preguntaba como actúan ante estos conflictos. Con ello pretendíamos analizar hasta que punto el profesor utiliza los conflictos del alumnado para trabajar la competencia emocional de los alumnos y las estrategias de prevención y resolución.

Pregunta 1

Como ya hemos comentado en la primera pregunta, se exponía el caso de un niño con frecuentes conductas que generan situaciones conflictivas y se le preguntaba acerca de su interpretación de porqué el niño se comportaba de esa forma. A partir de las respuestas de los profesores se pretendía valorar la comprensión emocional y la toma de perspectiva más centrada en el niño.

1. A veces en el aula el profesor tiene un alumno que continuamente genera disfunciones en el funcionamiento normal en el aula:

- *Interrumpe continuamente las explicaciones del profesor para decir algo él,*
- *Cuando trabajan los alumnos individualmente continuamente molestan al de al lado, mirando que hace*
- *Criticán frecuentemente el trabajo del compañero*
- *Contradicen las instrucciones del profesor*

¿Por qué piensas que hacen esto?

A partir de las respuestas de los profesores se crearon las categorías de forma inductiva. No obstante, subrayamos que las categorías no son auto-excluyentes, están relacionadas, por lo tanto están intrínsecamente vinculadas:

TABLA 1: Atribuciones sobre el origen de las conductas disruptivas que realiza el profesor

%	Origen de las conductas disruptivas en el aula
62	ATRIBUYE A LLAMAR LA ATENCIÓN INTENCIONALMENTE.
55 42 3	PROBLEMAS EMOCIONALES •A causa de la familia; •A causa de los compañeros.
18	ATRIBUYE A LA PERSONALIDAD O AL CARÁCTER
13	ATRIBUYE A POSIBLES TRASTORNOS DEL NIÑO
13	FALTA DE COMPETENCIAS ACADÉMICAS
8	NO ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS DE AUTO CONTROL
7	FALTA DE MOTIVACION
4	VINCULADO AL DESARROLLO EVOLUTIVO
2	NO DICE NADA
2	NO LO SÉ

La mayor parte de las respuestas (62%) de los profesores/as apuntan las conductas conflictivas en el aula, como *intencionales*. Los alumnos esperarían conseguir llamar la atención del profesor o compañeros. Las causas a este intento de llamar la atención son variadas: desde problemas familiares, a problemas con los compañeros del aula, con la dificultad de las tareas, etc. A estos aspectos nos referimos en otras categorías.

<<...para llamar la atención de los demás compañeros (...)>> (Entrev. 4, prof. de 3º primaria- Sagrada Familia).

<<Muchas veces hacen para llamar la atención, ellos necesitan *llamar la atención* de alguna manera y eso es una salida que ellos tienen>> (Entrev. 12, prof. de 3º- Sant Vicenç de Paul).

<< Para *llamar la atención* (...)>> (Entrev. 8, prof. de 1º de prim.- Alfagema).

Otra de las principales relaciones que establecen los profesores es que la causa principal de este tipo de conductas conflictivas es algún *problema emocional* (55%). En este sentido, los

profesores se refieren problemas emocionales relacionados con la familia (42%), como pueden ser familias desestructuradas, en las que hay algún problema grave en su seno, o que esta no les hace caso; o con los amigos (3%) como serían problemas de discriminación dentro del grupo, que no se sienten integrados, problemas de autoestima...

<< (...) Es muy difícil, sobretodo actúa así porque no tiene motivación, porque no le interesa en nada lo que esta trabajando o está estudiando, **por conflicto** fuera del colegio por **desestructuración familiar**, por todo esto, quizá habría que hablar con la familia, a ver cuales los problemas que tiene fuera de la escuela>>(Entrev. 2, prof. de 1º prim.- Grey).

<<Porque está nervioso por alguna situación familiar, bien porque no ha dormido bien, o porque necesita ser atendido por la familia, creo que esas son las principales causas>> (Entrev. 42, prof. de 1º prim.- Tomás Moro).

<<Puede ser por muchos motivos que actúen así, normalmente es **porque en casa tienen alguna problemática** o bien porque tienen algún nerviosismo por algún momento que están pasando en casa (...) >>. (Entrev. 13, prof. de 6º prim.- Sant Vicenç de Paul).

El 18% de las respuestas de los profesores, apuntan como tercer posible origen la propia **personalidad o carácter** del niño. Consideran por tanto que está vinculado a la estructura psicológica del niño, en consecuencia difícilmente cambiable, lo que supone que el profesor no puede hacer mucho en este tipo de problemas. En algunos casos consideran que se trata de niños inadaptados.

<< (...) yo pienso que es cuestión de caracteres, cada niño es un mundo, depende de su educación en casa, depende de su situación o entorno, actúa de una manera o de otra...aquí en el centro pocas veces tenemos este tipo de problema>> (Entrev.15, profe 1º prim.- Piaget).

<<Tal vez sean niños inadaptados, nunca me encontré con niños así con estas características>> (Entrev. 16, profe 6º prim. - Piaget).

<< (...) básicamente por varios factores: la edad, su personalidad es muy dinámica y quieren experimentar (se enmarca dentro de la personalidad infantil, hasta donde se puede llegar, experimentar cosa nueva)>> (Entrev. 58. Prof. 3º Ramón Llull).

Por otra parte, en el 13% de las respuestas los profesores atribuían estas conductas a la existencia de trastornos, generalmente psicológicos, y en especial los profesores lo atribuían

al trastorno de *hiperactividad*, aunque también algún profesor aludía a otros problemas como los trastornos de aprendizaje.

<<Pues, quizás varias causas, yo en mi clase tengo a un niño que mas o menos cumple estas características y su problema es que *sufre hiperactividad*, entonces por una parte que nunca esta atendiendo en clase, girando, molestando... cuando se explica, creo que es debido a esto...(Entrev. 3, Prof^a. de 6º de prim.- Grey)>>.

<< (...) a lo mejor tienen algún *problema de hiperactividad* o cosa así (...)>> (Entrev. 44, Prof. de 3º prim.- Claret)>>.

A su vez, la falta de *competencias académicas* ha sido aludida en el 13% de las respuestas de los profesores como motivo de las conductas conflictivas en el aula, Los niños se sentirían inseguros, percibirían que no llegan al nivel de otros niños, y expresan ese malestar a partir de conductas conflictivas, o bien estarían aburridos porque no se introducen en el trabajo que se realiza en clase puesto que no tienen el nivel, o utiliza su mal comportamiento para distraer la atención de la profesora de su mal nivel:

<<Muchas veces *porque no entienden lo que está explicando*, otras veces para llamar la atención y también falta de atención>> (Entrev. 59, prof. de 6º de prim.- Ramon Llull).

<<Para llamar la atención, tengo uno concretamente que me esta boicoteando para llamar la atención, ya hemos hablado con los padres y la cosa va mejor, ahora hay otros que critican los trabajos de los compañeros porque a lo mejor los suyos son peores y se sienten inseguros, y esa es su forma de decir que *“me gustaría hacerlo bien pero no puedo”*>> (Entrev. 60, prof. de 3º prim.- Francesc Macià).

Por otra parte, la *no adquisición de auto-control* es percibida por los profesores como una variable de menor importancia como causa de las conductas conflictivas en el aula, concretamente representa el 8% de las respuestas de los entrevistados. Los profesores aluden a que el niño no ha adquirido competencias de auto-control, lo que ellos suelen llamar “falta de hábitos”, para permanecer sentado, escuchando, etc. En la mayoría de los casos esta percepción supone una visión evolutiva y consiguientemente sujeta a aprendizaje. Es decir, el maestro considera que el niño no tiene estas competencias, pero puede enseñárselas.

<<Depende del caso. Yo tengo uno y lo hace porque tiene un problema, fue escolarizado muy tarde. Entonces tiene problemas, está en un cuerpo de primero, pero es un niño de P4.

Entonces no sabe en qué momento levantarse, y tal... y hay otros a los que veo igual, que les cuesta mucho estar sentados y entonces quieren expresar todo lo que dicen en todo momento. No saben levantar la mano y esperar turno. Esto les cuesta mucho>>(Entrev. 6; prof de 1º - Mas Casanova).

<<Muchas veces para llamar la atención del profesor y de esta manera tú estás por ellos aunque sea advirtiéndoles y riñéndoles y ellos se sienten recompensados afectivamente, aunque sean reñidores. Además vienen de sus casas y muchas veces no tienen pautas de conductas y a veces lo mismo que hacen en casa hacen en el colegio>> (Entrev.33, prof de 1º -Auró).

Solo un 7% de las respuestas aludieron a la **falta de motivaciones** como motivo de las disrupciones en el aula. Esta falta de motivación estaría relacionada con problemas anteriormente ya aludidos: desestructuración familiar, falta de competencias académicas, etc.

*<<Porque el niño no está motivado, no le interesa lo que esta estudiando, es cuestión de ir motivándole, de ir hablando mucho con él y ver las motivaciones que tiene, (...) hacerle pensar porque actúa así, y pensar cómo tiene que actuar. Es muy difícil. Sobre todo **actúa así porque no tiene motivación**, porque no le interesa en nada lo que esta trabajando o está estudiando (...)>> (Entrev. 2, profesora de 1º prim.- Grey).*

Por otra parte, hay profesores que atribuyen la conflictividad en el aula a causas relacionadas con el **desarrollo evolutivo, un 7%**. En este sentido se refiere al desarrollo del niño, a que está en una edad muy temprana y aún no habría adquirido competencias de auto-control (como anteriormente decíamos) o bien su desarrollo es un poco más tardío. Veamos:

*<<Es para llamar la atención de sus compañeros y de la profesora, pero las razones son diversas (...) que su **maduración no acompaña su evolución global**. Puede haber muchas causas para decir una determinada>> (Entrev. 20, prof. de 6º A prim.- Calassanç).*

Por último cabe señalar que una mínima parte de las respuestas de los profesores **no dice** que sabe mencionar los problemas de las conductas conflictivas en el aula, un 2%. Y en esta dirección otro 2% de las respuestas de los entrevistados **no dicen nada** o dan respuestas evasivas.

En conjunto, con las respuestas a esta pregunta observamos que los profesores al contestar buscan causas pero raramente aluden a los sentimientos del niño. Solo en algún caso se refiere a que puede que se sienta inseguro por no tener el nivel académico. Esto nos lleva a plantearnos si estos resultados conllevan que el nivel de empatía del profesorado hacia sus alumnos es escaso. También podría suceder que los profesores tuvieran menos empatía hacia los alumnos por el elevado número de estudiantes que acogen (sería un efecto de despersonalización ante la masificación), o por la distancia generacional.

En este sentido resulta interesante que hayan tantos profesores que consideren que un niño hace cosas para llamar la atención. Podrían haber referido que era una expresión de su malestar –como algún profesor hacía- , pero lo que se hace es una atribución de intencionalidad en todos los cursos, desde primero a sexto. Considerando la evolución de la teoría de la mente resulta difícil de pensar que un niño en las primeras etapas tenga una intencionalidad clara de obtener alguna cosa realizando estas acciones. La hipótesis más plausible es que son reflejo de la falta de competencias de auto-control. No obstante, este aspecto sólo se ha mencionado en un 8% de los casos. Consecuentemente muchos profesores consideran que las causas de las conductas conflictivas son externas y no vinculadas a los aprendizajes que puedan desarrollarse en el aula.

Pregunta 2

Con relación a la pregunta 2, preguntábamos a los profesores: *Cuándo presencias una fuerte discusión entre niños y acaban muy enfadados. ¿Cómo te sientes?* En este sentido, pretendíamos medir la Consciencia y comprensión emocional del profesorado. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva y deductiva considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones:

TABLA 2: Conciencia emocional del profesorado en el momento del conflicto

%	Conciencia Emocional del Profesorado
80	COMPRENSIÓN EMOCIONAL
77	•Conciencia de las propias emociones

47	<ul style="list-style-type: none"> •Identificación de las emociones. •Comprensión de las causas de las emociones •Comprensión de la evolución de cómo será el curso temporal de ese sentimiento. •Comprensión de las emociones ambivalentes
20	
10	
8	
67	ACTUACIÓN/ RESOLUCIÓN PARA CON LOS NIÑOS
10	NO LE GENERA EMOCIÓN (Ausencia de emocionalidad).
7	NO CONTESTA LA PREGUNTA (La pregunta no ha sido contestada).

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, el 80% de las respuestas alude a la *comprensión emocional*, o sea la Consciencia de nuestros propios estados internos. En este sentido la subcategoría que ha tenido mayor énfasis -el 77%- ha sido la *Consciencia de las propias emociones*. Es decir, los profesores reconocen experimentar emociones, tienen Consciencia que experimentan una emoción pero no la acaban de definir. Dicen estar nerviosos o cansados. Miremos los ejemplos:

<<Me enfado un poco, también me quedo nerviosa (...)>> (Entrev. 59, prof^a de 6º prim.- Ramón Lull).

<<A ver, aquí en esta escuela no he detectado tal cuestión, pero he trabajado en un centro que he vivido muchos momentos de estos, y después que solucionaba el conflicto y ver todo eso me encontraba muy cansada (...)>> (Entrev. 60, prof^a de 3º prim.- Francesc Macià).

En segundo lugar, la *identificación de las propias emociones* con un 47% de las respuestas, el profesorado identifica las emociones y sentimientos que se experimentan y les pueden poner un nombre o etiqueta:

<< (...) Yo me siento molesta, a veces nerviosa>> (Entrev.11, prof^a de 3º B, Mas Casanova).

<<Muchas cosas: me siento mal, a veces me enfado, a veces esas peleas que pasan hablamos y no sé solucionar, aún me enfado más, me genera malestar>>(Entrev.13, prof^a. de 6º-, Sant Vicenç de Paul).

Con relación a la *comprensión de las causas de las emociones* el 20% de las respuestas del profesorado aluden al discernimiento de las causas que generan las emociones tanto positivas como negativas, lo que significa que los profesores identifican el origen de lo que generan las emociones y sentimientos negativos:

<< (...) *se hacen daño, preocupada porque luego vendrán los padres y van a decir que ellos se han hecho daño, que yo no he intervenido; algo...*>> (Entrev.11, profª de 3º B, Mas Casanova).

De acuerdo a la subcategoría *comprensión de la evolución de cómo será el curso temporal de ese sentimiento* (lo que supone un nivel mayor en la comprensión emocional), ha sido aludido por el 10% de las respuestas del profesorado:

<< *Me duele que se enfaden, pero como están en edades pequeñas, pues que se enfaden y a los dos minutos ya son amigos. A veces hacemos más caso los adultos que los niños*>> (Entrev.5, profª de 1º de prim. Sagrada Familia).

<< *A ver, aquí en esta escuela no he detectado tal cuestión, pero he trabajado en un centro que he vivido muchos momentos de estos, y después que solucionaba el conflicto y ver todo eso me encontraba muy cansada. Pero después te das cuenta que al cabo de un rato ellos vuelven a ser amigos*>> (Entrev.60, profª de 3º de prim. Francesc Macia).

No obstante, la comprensión de las *emociones ambivalentes* ocupa el cuarto lugar dentro de la categoría *comprensión emocional*. Tal como entendemos, *las emociones ambivalentes* se caracterizan por las emociones contradictorias generadas en el profesorado en los momentos de resolución de los conflictos interpersonales del alumnado. Comprender que se pueden experimentar dos emociones contradictorias es el nivel más sofisticado en la comprensión de las propias emociones.

<< *Ante todo intento resolver aunque depende si son dos niños ó dos niñas. Si son dos niños la cosa se olvida con mucha más facilidad. Puede llegar a más, luego los golpes y tal, pero no llega a más, luego siguen jugando, el conflicto no llega a más. Cuando son dos niños intento resolver, aunque hay otro sentimiento. Ellas guardan más, tienen más rencor. Me afecta...depende del conflicto; además los conflictos que hay no son demasiado graves. Son cosas de niños, no me afecta demasiado....>> (Entrev. 28, prof. de 3º, Casp).*

A pesar de que en la entrevista se preguntaba claramente por los sentimientos que generaban la situación, el 67% de las respuestas indicaron como actuaban. Contemplan la resolución a través del dialogo y la reflexión. El profesor habla con los implicados por separado o juntos, en el intento de solucionar el conflicto:

<< Pues entonces no me agrada, pues intento que comprendan que aquí todos necesitamos a todos, empezando por el más simple trabajo, el barrendero, hasta el más importante, porque la sociedad no funcionaria. Me siento en la clase, explico un poco de ética y hablar por qué se ha llegado a este problema porque a mi me desagrada ver a un niño en clase como enemigo. No me gusta. Me gusta que haya compañerismo, **empezamos a ver la solución, les pido que se den la mano**, porque para mi es incómodo. Veo que los niños se enfadan entre ellos, me siento como hubiera fracasado. Entonces digo no he fracasado,... ¡vamos! Entonces hay que coger y solucionar este problema cogiéndolo fuerte, **intentándolo solucionar con el dialogo**, o a través del estudio saco un tema sobre ética, leerlo o escribirlo, llegando a conclusiones, preguntándoles qué les parece el tema de estudio y la pelea que han tenido. Más o menos esto....)>> (Entrev. 1, profª de 3º de prim.- Grey).

<<Hablo con los dos. Trato de hablar, trato de escuchar a uno y a otro. Una vez escuchados, hacerles reflexionar, porque siempre cada uno cree que tiene la razón. Entonces lo mejor es **hablar con uno y con otro a solas, hacerles reflexionar a solas** y después hablar>>(Entrev. 4, profª de 3º de prim.- Sagrada Familia).

Frente a la cuestión de como se sienten los profesores cuando presencian una discusión entre niños y estos acaban enfadados surgieron respuestas variadas. Sin embargo, buena parte de las respuestas contemplan a la comprensión emocional del profesorado. Vemos que el profesorado reacciona con enfado, nerviosismo, malestar, etc. Así un 80% del profesorado muestra su competencia de comprensión emocional. De este 80% una parte importante de las respuestas señalan que el profesorado tiene Consciencia de las emociones, aunque sólo la mitad identifica las emociones y una parte muy inferior verificó las causas de esas emociones, si bien propiamente no habríamos preguntado por las causas. Las repuestas sólo nos permiten deducir que las competencias de comprensión emocional están presentes en la mitad de los entrevistados.

Pregunta 3

De acuerdo con la pregunta 3, preguntábamos a los profesores: ***Cuando el día ha ido mal, las clase han salido fatal... ¿Cómo te sientes? ¿Qué haces cuando sales?*** En este sentido, pretendíamos evaluar la regulación emocional del profesorado. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva y deductiva considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones.

TABLA 3: Regulación emocional del profesorado

%	Regulación Emocional del profesorado
85	ESTRATEGÍAS DE REGULACIÓN
66	• Conductuales
42	<i>Tiempo fuera</i>
32	<i>Practica deporte/ejercicios</i>
29	• Cognitivas
14	<i>Reflexiona/y o Analizando causas</i>
14	<i>Reformulando objetivos</i>
5	• Buscar apoyo
12	NO REGULA
2	NO LE AFECTA Y NO NECESITA REGULAR

Así pues, analizamos en este ítem la regulación emocional del profesorado a través de la macrocategoría “Acción”, la cual se define como la forma con la que el profesorado afronta los conflictos. Está subdividida en tres categorías:

1. Estrategias de regulación (*Estrategias utilizadas para regular las emociones negativas. La hemos categorizado en: Conductuales; Cognitivas o Buscar apoyo*);
2. No regula (No tiene estrategia de regulación emocional);
3. No le pasa y no necesita regular (Dicen ser inmunes emocionalmente a los hechos desagradables).

Tal y como averiguamos, el 85% de las repuestas contemplan la **regulación emocional**, teniendo como principal la **estrategia conductual**, que entendemos como conducta manifiesta con la finalidad de desconectar de las emociones negativas y representa el 66% de las repuestas. Las estrategias conductuales son todas aquellas en las que para afrontar el estrés se recurre a cambios de comportamiento o actividades. Así se puede realizar una actividad deportiva, concentrarse en un programa de televisión, etc. Son estrategias especialmente útiles cuando quien experimente el estrés maneje herramientas para mantener el control sobre los estresores. Se recurre a lo que se llama “tiempo fuera” para alejar la mente de lo que está generando emociones negativas.

Dentro de esta perspectiva la práctica de actividades de tiempo fuera del horario laboral contempla hacer faenas hogareñas, por ejemplo cocinar, limpiar, etc., así como tareas familiares como pueden ser llevar a los hijos de paseo. Representa el 42% de las repuestas. Son actividades esporádicas realizadas con la finalidad de desconectar:

<<No hago nada. Lo que hago es ir a casa y **me pongo a limpiar con mucha prisa** para quitar toda la adrenalina que llevo encima>> (Entrev. 32, prof.^a de 1º de prim.- Carles I).

<<Normalmente **llego a casa para hacer mis faenas**. Tengo hijos y a lo mejor tengo que llevarles a algún sitio. Intento olvidarme un poco del colegio>> (Entrev. 46, prof.^a de 3º de prim. - Prosperitat).

La práctica de deporte o ejercicios queda como la segunda alternativa, la cual representa el 32% de las respuestas. Contempla actividades físicas regulares o esporádicas con el objetivo de desconectar: natación, caminadas, etc.

<< **Piscina**, un poco (...)>> (Entrev. 44 - Profº de 3º A de primaria- Claret).

<< **Voy a caminar para desconectar**>> (Entrev. 59- prof^a de 6º de prim. - Ramón Llull).

Las estrategias cognitivas suponen un esfuerzo para superar las fuertes emociones negativas que generan las emociones estresoras, a partir de operaciones mentales tales como el análisis de causas, efectos, la solución de problemas, redefinición de objetivos, etc. *El 29% de las respuestas aludieron a este tipo de estrategia. Entendemos como tales aquellas en que los profesores buscan a través del pensamiento hacer un análisis de los hechos, así como encontrar posibles soluciones. Dentro de esta categoría el 27% reflexiona (y/o analiza las causas utilizando la autocrítica):*

<<No hago nada, intento cambiar de chip, y me voy. Lo que pasa es que pienso, medito, **reflexiono, me voy preocupada y le doy vueltas**. Pero a la mañana seguimos y no hago nada especial (...)>> (Entrev. 37, prof^a 3º de prim. Orlandai).

<<(..). Me siento muy mal, pero muy mal, y a veces te lo replanteas. Yo sólo estoy aquí porque me gusta esta profesión, pero **a veces es motivo de reflexión**. Te arrepientes de alguna acción. Puedes pensar que has metido la pata, pero luego pensar que no, que no tanto. No sé... **Un poco de autocrítica te hace sentir muy impotente**...>>(Entrev.21, prof. de 6º prim.- Ramon y Cajal).

En esta misma dirección, la categoría “**Reformulando objetivos el profesor busca cambiar los objetivos, piensa en nuevas estrategias**” representa el 14% de las respuestas:

<<La clase cuando no va es culpa mía, aunque si llueve y tal puede reflejar, pero **lo que hago es valorar lo que hecho mal e intentar en el otro día no hacerlo**(...)>>(Entrev.36, prof. de 6º de Prim. Orlandai).

No obstante, **buscar apoyo es una estrategia emocional**, siendo así cuando el nivel percibido de control sobre las circunstancias que generan el estrés es muy bajo o nulo. Una de las estrategias mas usadas es recurrir a que tercera persona que nos regule calmándonos, analizando, buscando soluciones, redefiniendo objetivos. En este sentido el profesor busca auxilio o comenta los hechos a la pareja, amigos, etc. Un 5% de las respuestas de los entrevistados aludieron a esta estrategia:

<<**Le cuento el rollo a la mujer. Voy a casa contar a la mujer. Además, mientras voy a casa, me voy relajando. Intento no llevar problemas del colegio a casa, pero es inevitable contar el rollo a la mujer**>> (Entrev. 50, prof. de 6º de Prim. – Monest. Santa Isabel).

<<**Sobre todo hablar con mis compañeros, comentarles el problema, ver como ellos lo solucionan**, intentar buscar nuevas estrategias, pues a veces con unos niños funciona de una manera y con otros hay que actuar de otra forma. Normalmente no olvido, me cuesta desconectar. En el centro anterior me costaba mucho, aquí porque soy nueva aún no he tenido eso>> (Entrev. 60, prof. de 3º de prim.- Francesc Macià).

Por otra parte, el 12% de las repuestas de los profesores apuntan a que ellos **no tienen estrategia de regulación emocional**. O sea, afloran emociones negativas en el profesorado que no saben controlar:

<<Cuando el día va realmente mal, pienso que **realmente no lo estoy haciendo bien** porque no me hacen caso, porque no hacen las cosas que piensas. A veces, incluso en muy malos días piensas que te equivocaste de profesión. Pero depende del día, de lo mal que haya ido el día>> (Entrev. 6, profª. de 1ºA de Prim.- Mas Casanova).

<< Ayer por ejemplo fue un día malo. **Triste y decepcionada, a veces pienso que elegí mal**, pero luego pasa y te reanimas y las ganas vuelven. Aunque cuesta a veces>> (Entrev. 27, Profª de 6º de Prim.-Casp).

Para finalizar, el 2% de las respuestas del profesorado contemplan que **no necesitan regular las emociones**:

<< No. ¿Sabe que pasa? **Hace muchos años que no salgo de clase pensando que las cosas salieron mal.** Creo que sólo me ha pasado una vez. Creo que no tengo esta sensación. Además, ser maestra de escuela es muy divertido, siempre es distinto. Lo mejor de la escuela son los niños. Lo mejor es que cuando salgo voy a casa, pero no hago nada para desestresarme porque no me siento mal, ni tampoco siento peso y tal...>>(Entrev. 38, prof^a de 1º de Prim. - Orlandai).

En cuanto a las estrategias de regulación emocional del profesorado, averiguamos que la mayoría de las respuestas aludieron a la regulación conductual, desde la práctica de deporte a salir con amigos para desconectar. Otra parte del colectivo utiliza estrategias cognitivas: analiza causas, reformula objetivos, busca apoyo. Solo una pequeña parte no tiene estrategias de regulación emocional. Las estrategias conductuales son las más usadas. Como ya hemos señalado son estrategias especialmente útiles cuando no se tiene percepción de control ante los estresores, al igual que con la búsqueda de personas que nos regulen. Sólo el 29% usa estrategias cognitivas en las que hay una mejor percepción de control sobre el estrés. Esto nos llevaría a preguntarnos si estos resultados se traducen también a que menos de una tercera parte del profesorado haría de modelo del uso de estrategias de regulación cognitiva, y consecuentemente no se estimularía a los niños al uso de estas estrategias. Más preocupante es que un 12% no haga nada para regular estas emociones negativas. Este dato nos plantea la duda acerca de cómo controlar sus emociones en el seno del aula. Indudablemente el aula es un espacio de interacción donde se producen muchas emociones. La capacidad del maestro para gestionar esa emocionalidad se traduce en el nivel de motivación del alumnado. ¿Pero se puede gestionar la dimensión emocional del aula si no se puede regular la propia?

Pregunta 4

Con relación a la pregunta 4, preguntábamos a los profesores: *Cuando un niño te hace enfadar muchísimo en el aula, ¿cómo reaccionas?* Con esta pregunta buscamos analizar la Regulación Emocional y la Expresión Emocional del profesor. A partir de las respuestas de los profesores se crearon las categorías de forma inductiva.

TABLA 4: Regulación emocional/ Expresión emocional del profesorado

%	Regulación y Expresión Emocional del profesorado
75 52 5 3	REACCION EMOCIONAL •Se enfada •No me afecta/ No me afecta mucho •No se enfada
18	REGULACIÓN EMOCIONAL DE UNO MÍSMO
15 2	EXPRESIÓN DE LAS PROPIAS EMOCIONES •Grita.

El 75% de los comentarios de los entrevistados/as, apunta cómo *reacciona emocionalmente o sea*, el profesorado nos dice cómo se siente. Ejemplo: qué es lo que hace, cómo expresa las emociones frente a los conflictos.

La mayor parte de las respuestas de los profesores –el 52%- reflejan que en esas situaciones se enfadan, presentando sentimientos de desagrado o conducta manifiesta de desagrado.

<<... Le pongo cara seria, y le digo que estoy muy enfadada, digo que esto no me gusta, y bueno que pasa, vamos a poner la música, a saber que a mi me gusta la música y les digo: estamos fastidiando uno al otro, no, y sabe por que llegamos a este extremo (...)>> (Entrev. 1, prof. de 3º primaria- Gray).

Solamente una pequeña parte de los profesores parece no sentirse afectada y por lo tanto no reacciona emocionalmente frente a los conflictos. Así pues, representa el 5% de las respuestas *“no me afecta o no me afecta mucho”*:

<< Intento que no me afecte mucho, sobre todo hacerles ver lo que está haciendo mal, que piense, y bueno... yo tengo niños pequeños y tampoco cuesta mucho hacerles que piensen, o que paren de hacer esta conducta mal hecha (...), Yo con la edad que tengo suele ser fácil, bueno, no me afecta mucho; yo soy una persona que tiende a ver los problemas que hay en clase, que siempre se pueden solucionar. No son contra mi, no me afecta lo que hicieron los niños contra mi, pero intento arreglarlo y ya está >> (Entrev. 2, prof. de 1º- Gray).

Por otra parte, el 18% de las respuestas de los profesores fueron atribuidas a la *regulación emocional de uno mismo*, o sea la forma en cómo el profesorado regula las propias emociones. Se procura controlar las emociones negativas y se busca el momento más

oportuno para intervenir. El profesor lo que intenta es dar tiempo para bajar la tensión y actuar cuando lo tenga todo más controlado:

<< *Depende del niño, (...), a lo mejor no le puedo gritar a ese niño. Entonces a veces es preferible decir “espera y luego hablamos” y hacer después: en el patio, en el intervalo y ver lo que ha pasado(...)>> (Entrev. 16, prof. de 6º de prim.- Piaget).*

Tal y como averiguamos, el 15% de las respuestas del profesorado contemplan la **expresión de las propias emociones**. En este sentido, en la subcategoría “**expresa qué siente**”, el profesorado a través de gestos o de forma hablada expresa sus emociones y sentimientos, lo cuál representa el 3% de las respuestas emitidas:

<< *Le pongo cara seria, y le digo que estoy muy enfadada. Digo que esto no me gusta, y bueno que pasa, vamos a poner la música, a saber que a mi me gusta la música y les digo estamos fastidiando uno al otro, no, y sabe por que llegamos a este extremo (...)>> (Entrev. 1, prof. de 3º de prim.- Grey).*

A su vez, **gritar es un recurso utilizado por una pequeña parte del profesorado** -representa el 2% de las respuestas emitidas- lo que significa que el profesorado en situaciones muy particulares pierde el control y grita:

<< *Según como va el día... a lo mejor opto por sentarme y esperar que él se calme y hablar con él. Hay días que no puedes más y le das un grito al niño para que reaccione, pero ya no hablas más pausadamente (...)>> (Entrev.3, prof. de 6º de prim.Grey).*

Respecto a la reacción del profesorado frente al enfado generado por alumnos en clase, la mayoría de las respuestas se centran en la reacción emocional negativa, la cual hace referencia a la forma en cómo el profesorado tiene sentimientos de desagrado o conducta manifiesta negativa de enfado. Una ínfima parte del profesorado parece no reaccionar negativamente frente a una situación de enfado en el aula. No obstante, el objetivo de la pregunta era averiguar cómo expresaban ese enfado en el aula, pero sólo el 15% de las respuestas se refirieron a la expresión emocional. No obstante, un porcentaje superior (18%) explicaron cómo regularon o controlaron sus emociones, que los profesores no aprovechan el momento para expresar sus emociones y a su vez decir a los alumnos como se sienten. O sea, podría ser

un momento oportuno para decir cómo se sienten emocionalmente y trabajar la empatía del alumno.

Pregunta 5

Con relación a la pregunta 5, preguntábamos a los profesores: “Varios niños están esperando para beber de la fuente, y un niño acaba empujando al que tiene delante porque se toma demasiado tiempo, haciéndole caer al suelo, a lo que el que se ha caído responde insultándole. Cuando entran en el aula continúan discutiendo por lo que ha pasado, **¿qué haces en estas situaciones?**” En este sentido, pretendíamos medir las estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos, teniendo como enfoque los conflictos que se desarrollan fuera del aula y se trasladan su contexto y la vez analizar las competencias emocionales con las que el profesorado trabaja para solucionar este tipo de problemas. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la resolución de los conflictos) y deductiva (considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones).

TABLA 5: Estrategias aplicadas para la resolución de conflictos en el aula/ CE del profesorado

%	Estrategias aplicadas para la resolución de los conflictos y las Competencias Emocionales desarrolladas en el alumnado: Caso hipotético de conflicto verbal y físico
<p>97</p> <p>62</p> <p>21</p> <p>16</p> <p>16</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>ESTRATEGIAS APLICADAS (La forma que el profesorado interviene los conflictos).</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>Dialogar sobre el problema</i> •<i>Profesor pide a los niños que reflexionen</i> •<i>El profesor decide la solución</i> •<i>Castigo</i> •<i>Mediar para que sean los alumnos quienes resuelve</i> •<i>Implica la familia</i> •<i>Posterga la resolución de conflictos</i>
<p>30</p> <p>10</p> <p>7</p> <p>5</p> <p>11</p> <p>8</p> <p>0</p>	<p>COMPETENCIAS EMOCIONALES (Competencias emocionales utilizadas para regular las emociones negativas):</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>Comprensión emocional</i> <ul style="list-style-type: none"> -<i>De los demás</i> -<i>Propia</i> •<i>Expresión emocional</i> •<i>Negociación/ Mediación</i> •<i>Regulación emocional</i>

0	-Propia
0	-De los demás

En este ítem analizamos **las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos que el profesorado trabaja en el alumnado**. Así pues, hemos definido las categorías inductivamente. De acuerdo a los resultados, averiguamos que el 97% de las respuestas contemplan las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos. Dentro de esta perspectiva, representa como principal estrategia ***dialogar sobre el problema (62%)***:

<<Primero sacar las personas en cuestión y hablar entre ellos los conflictos que hay. Primero que explique una parte el interesado, después la parte contraria, después que hablen los hechos, conversen y me digan después a qué conclusiones llegaron. Las dificultades entre ellos las tienen que solucionar entre ellos >> (Entrev.20 prof.^a de 6º A prim.- Calassanç).

<< Bueno, pregunto por qué pasa. Le pregunto en el momento que surge el conflicto y le pregunto por qué le pegó si él me contesta que no sabe. Le digo que le vaya a preguntar y me explique. Intento que entre ellos sepan el motivo, que se hablen, que sepan ellos por qué para que entren en razón. Si no, es cuando entro a intervenir yo, a separarles, que conversen más tarde y que piensen lo que hicieron bien o mal. Pero todo depende de la magnitud del problema, porque a veces según el conflicto no hace falta. Hay que reconocer y eso es lo que se tiene que aprender. Y si lo aprendieron ya está aprendido... >> (Entrev.28 prof.^a 3 de de prim. – Casp).

Como segunda estrategia, tenemos el **“profesor pide para reflexionar los niños”** (sobre las consecuencias, implicaciones de su conducta...), lo que representa el 21%. Aquí vemos que el profesor busca que los alumnos reflexionen y les brinda la oportunidad de un cambio de perspectiva y por supuesto de conducta. Con ello el profesor pretende la capacidad de control del niño sobre sus impulsos. Esta es una estrategia recurrente en el ámbito educativo y familiar que supone una actitud moralizante que con mayor o menor resultado pretende desarrollar paralelamente los valores en el niño. Veamos:

<< Cojo a los dos por separado y les hago reflexionar. Después que hablen y reflexionen juntos. (...)>> (Entrev.14, prof^a 1º de prim.- Sant Vicenç de Paul).

Por otra parte, el 16% de las repuestas, apuntan a que *el profesor dicta la solución del problema, o sea el profesor decide qué hacer*, no ofreciendo la oportunidad de que el alumno reflexione y busque una solución, decidiendo la solución dictatorialmente. Este tipo de actitud persigue el control de la conducta por una autoridad externa y no supone ningún desarrollo de la capacidad del propio niño para autorregularse de forma autónoma, asumiendo el profesor el rol de juez:

<<Primeramente hablar cómo se debe estar en fila, muchos hábitos... marcar muchas pautas de comportamiento, como hay que estar en fila, esperar que el compañero acabe de beber. Tú también puedes tomar tu tiempo para beber... muchos hábitos y pautas de comportamiento. Hablo y explico cómo se tiene que comportar en este aspecto y el próximo día que tenga la paciencia para esperar que a su compañero satisfaga su sed y luego venga él y también mate su sed. >>(Entrev. 2, prof. 1º de prim.-Grey).

<< Pues cojo a los dos implicados, les hago salir, les hago que me expliquen cada uno su versión, y si coinciden les digo lo que está mal hecho y lo que debían haber hecho y si no, (...), por qué motivos discutieron y hacerles ver que está mal, que tengan un poco de paciencia, y si alguien está tomando agua a veces necesita más tiempo y se puede decir de otra manera. >> (Entrev.22, prof. 6º B de prim.-Mas Casanova).

En este sentido, el 16% de las repuestas de los profesores, apuntan que utilizan el **castigo** como forma para solucionar el conflicto. De manera punitiva a la actitud del alumno el castigo parece ser la vía de solución, pero desde nuestro punto de vista es una forma de paliar un problema existente. Y por otro lado no supone un desarrollo de las habilidades del niño para dirigir su comportamiento. Continúa siendo el control externo el regulador:

<<...hablamos un poco y pongo una nota a los padres. Que haya un castigo en casa y en el colegio. Buscamos un castigo entre comillas para que no vuelva a pasar...>> (Entrev.27, prof. 6º de prim.-Casp).

Sin embargo, una pequeña parte de las respuestas del profesorado -un 3%- prefiere **mediar para que sean los alumnos quienes resuelvan sus conflictos**. Así pues, aquí el profesor parece otorgar al alumno la oportunidad de ser el protagonista de la resolución del conflicto. La mediación es una de las estrategias que mayor apoyo tiene actualmente en los sectores psicoeducativos. En la mediación el profesor queda en un segundo plano y da la oportunidad a los alumnos para desarrollar habilidades de resolución de problemas, habilidades de

comunicación, competencias emocionales para comprender y regular las propias emociones y las del otro, expresar sus sentimientos y otros. Veamos:

<<Primero sacar las personas en cuestión y hablar entre ellos los conflictos que hay. Primero que explique una parte el interesado, después la parte contraria. A continuación que hablen los hechos, conversen y me digan después a que conclusiones llegaron. Las dificultades entre ellos las tienen que solucionar entre ellos. ...>> (Entrev. 20, prof. 6º A de prim.-Calassanç).

Según las respuestas de los profesores solo un 2% de las respuestas hace referencia a que se **implica la familia en la solución de los conflictos**. De esta manera el profesor intenta implicar a la familia con la finalidad de que esta aplique un castigo o advertencia al niño:

<<En principio acostumbramos a hacer notas en la agenda para que cuando haya una situación grave los padres lo sepan. Entonces cojo el niño que ha empujado al otro, le pido la agenda, le hago razonar lo que ha pasado, hablamos un poco y pongo una nota a los padres, que haya un castigo desde de casa y desde el colegio. Buscamos un castigo entre comillas para que no vuelva a pasar>> (Entrev. 27, prof. 6º de prim.-Casp).

No obstante, el 2% de las respuestas de los profesores contempla la categoría “**Posterga la resolución de conflictos**”, lo que significa que el profesor en el momento del conflicto no interviene y prefiere dejar la solución a posteriori. En este sentido el profesor lo que intenta es que baje la tensión, para que en otro momento se pueda hablar con los implicados. Siendo así, una vez que los implicados estén más tranquilos puede incluso ser más oportuno asimilar elementos pertinentes a la resolución de conflictos como ejemplo la reflexión o negociación y las competencias emocionales, en este caso el auto-control:

<<...En general hablo en privado, a solas. Si esta nervioso, lo dejo para hablar después, cuando esté tranquilo>> (Entrev. 31, prof. 6º de prim.-Carles I).

A su vez, un 30% de las respuestas del profesorado aluden a las **Competencias Emocionales**. Desde esta perspectiva la intervención del profesorado en la resolución de conflictos supone trabajar la expresión emocional, la comprensión emocional del alumnado. En este sentido, el 11% de las respuestas se refieren a la **expresión emocional que el profesorado desarrolla en los alumnos cuando hay un conflicto aunque en este caso ninguno pide expresar los sentimientos que originaron el conflicto, sino solo haciéndoles expresar disculpas y sentimientos al compañero**:

<<...Siempre escucho a la víctima primero, y luego el otro, pero la mayoría del tiempo descubrir la verdad, hablar con ellos y después hacerles decir “lo siento” y que se den la mano el uno al otro>> (Entrev. 49, prof. 1ºB de prim.-Santa Isabel).

Tal y como averiguamos, la **Comprensión emocional** ha sido apuntada por el 10% de las respuestas del profesorado. En esta dirección el 5% hace referencia a la comprensión emocional propia que el profesorado desarrolla en el alumnado. En este caso el profesor busca que el niño reconozca sus emociones hacia sus compañeros :

<<Hablo con ellos, depende de la edad del niño. A lo mejor él no sabe de lo que dice. A veces les digo que vean en el diccionario qué significa cuando dicen palabrotas, y pregunto qué significa su compañero para él>> (Entrev. 16, prof. 6º de prim.-Piaget).

En este sentido la **comprensión emocional** de los demás representa el 7% de las respuestas. Aquí el profesor busca trabajar la empatía del alumno, haciéndole reconocer la emocionalidad de su compañero, poniéndose en su lugar:

<<Parar la clase, pedir a las personas implicadas que me expliquen lo que ha sucedido, preguntar a los que están presentes que me aporten información desde su punto de vista y negociar con ellos sobre todo lo que ha agredido, que lo expliquen y que se pongan en el lugar del otro, si ven bien lo que ha sucedido y calmar los ánimos>> (Entrev. 40, prof. 6º de prim.-Tomas Moro).

El profesorado utiliza la **negociación** como forma de solucionar el conflicto. Tal recurso ha sido mencionado en un 8 % de las respuestas. Los profesores buscan a través de la negociación hacer que los implicados encuentren a través del dialogo una solución para lo que ha sucedido. Se les brinda la oportunidad de negociar la resolución de un conflicto. En este sentido esta habilidad integra las competencias emocionales anteriormente señaladas.

<< Primero sacar las personas en cuestión y hablar entre ellos los conflictos que hay. Que explique una parte el interesado, después la parte contraria y después que hablen los hechos, conversen y me digan a qué conclusiones llegaron. Las dificultades entre ellos las tienen que solucionar entre ellos>>(Entrev. 20, prof. 6º A de prim.-Calassanç).

<< Primero cojo a los dos niños, les hago reflexionar, intento que se arreglen, hagan las paces, y sé que muchas veces lo hacen y se dan la vuelta y hacen otra vez, y 2º como hay sido

el problema los trato en grupo, primero reflexiono con los dos>>(Entrev. 25, prof. 3º B de prim.- Calassanç).

El análisis de la pregunta sobre la intervención del profesor acerca del conflicto entre el alumnado, que tiene su inicio en la fuente y se traslada a la clase, muestra que gran parte del profesorado busca dialogar sobre el problema. Hay un intento por parte del profesorado de que el alumnado explique los motivos del conflicto, que reflexione, asumiendo un papel moralizante o de juez. No obstante, hay una parte del profesorado que no aprovecha el conflicto para intervenir adecuadamente sino que dicta directamente la solución, incluso aplicando un castigo. Ello no supone el desarrollo del control autónomo de la propia conducta. Con respecto a las Competencias Emocionales, una pequeña parte del profesorado usa estrategias que potencian en el alumno a la comprensión emocional propia y la expresión emocional, así como la empatía. Además entendemos que la negociación o la mediación son prácticamente inexistentes. Analizando las respuestas que se refieren a las estrategias usadas en la resolución de este conflicto vemos que el rol autoritario del profesor continua siendo importante. Esta posición preponderante y de poder se observa cuando se usa el castigo o el profesor decide cuál es la solución del conflicto. Este rol puede ser necesario cuando existe un conflicto que esta muy desarrollado y los alumnos no tienen suficientes competencias emocionales para resolverlo con o sin la ayuda del profesor. No obstante, esta estrategia tampoco facilita el desarrollo de estas competencias. Sin embargo, afortunadamente la mayoría de las estrategias contemplan el dialogo, que supone un no uso de la posición de autoridad del profesor. Sin embargo, puede fácilmente derivar en actitudes moralistas que tengan un escaso desarrollo en las competencias emocionales de los niños si no se dirigen a un papel mediador. Y en este sentido vemos que en sólo un insignificante 3% de las contestaciones se adopta este rol mediador. Por otro lado, al evaluar si con la estrategia aplicada se puede desarrollar alguna competencia emocional, aunque sea de forma muy colateral, nos encontramos con resultados bastante pobres. Cerca de un 10% de las intervenciones podrían incidir en la expresión, la comprensión emocional y la negociación pero ninguna lo haría en la regulación emocional, que ha sido la causante del conflicto y de su mala gestión.

Pregunta 6

En clase hay una niña y sus compañeros la rechazan no permitiendo que entre a participar en sus juegos en el patio, y cuando tienen que trabajar en el aula no quieren hacerlo con ella y la

dejan sola. **¿Qué haces en este tipo de situaciones?** Con esta pregunta pretendíamos medir las estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos, cuyo detonante principal es el rechazo de un niño por el grupo/aula. A la vez también queríamos valorar las competencias emocionales que el profesorado trabaja para integrar este individuo al grupo. Basándonos en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la resolución de los conflictos) y deductiva (considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones).

TABLA 6: Estrategia de resolución de conflictos del profesorado/ CE del profesorado

%	Estrategias aplicadas para la resolución de los conflictos y las Competencias Emocionales desarrolladas en el alumnado: Caso hipotético de rechazo
100 63 20 18 13 8 7 3 3	ESTRATEGIAS APLICADAS (La forma que el profesorado interviene los conflictos). <ul style="list-style-type: none"> •<i>Dialogar sobre el problema</i> •<i>El profesor dicta la solución</i> •<i>Reforzar al niño</i> •<i>Profesor pide para reflexionar los niños</i> •<i>Ponerlo en grupo</i> •<i>Implica la familia</i> •<i>Mediar para que sean los alumnos quienes resuelve</i> •<i>Castigo</i>
43 37 35 5 8 3 0 0 0	COMPETENCIAS EMOCIONALES (Competencias emocionales utilizadas para regular las emociones negativas): <ul style="list-style-type: none"> •<i>Comprensión emocional</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>De los demás</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>Propia</i> •<i>Negociación/ Mediación</i> •<i>Expresión emocional</i> •<i>Regulación emocional</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>Propia</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>De los demás</i>

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, el 100% de las respuestas aluden a la categoría *estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos*. En este sentido, la subcategoría que ha tenido mayor énfasis -el **63%**- ha sido *dialogar sobre el problema*. Los profesores buscan conversar con los alumnos sobre los conflictos que tienen como característica los rechazos de un individuo por el grupo. De este modo, los profesores buscan dialogar y trabajan la empatía, el respeto mutuo. No obstante el profesor mantiene un papel protagonista y directivo en la resolución de conflictos.

<<Dentro de la clase no se da este tipo de problema, porque lo admiten. Bueno, hay que estar por ellos, que son un grupo y tienen que respetarse. Ahora este problema se ha dado el año pasado concretamente con una niña argentina, pero por su carácter. Era una niña que

todo le molestaba, si le cogían la manga le molestaban, si le tocaban el pelo chillaba, y sigue gritando. Pues bien, había compañeros que no querían acercarse a ella a consecuencia de esto. Pero hablando con esta niña, dialogando con los demás (...) hemos conseguido que poco a poco se integrara en el grupo y que la admitieran. Pero ha costado muchísimo, incluso este año continúa dando sus grititos. Ella quiere jugar, pero no quiere pillar, no quiere buscar... ser la primera sin tener que esforzarse. Pero bueno, poco a poco se está consiguiendo esto>> (Entrev.1 prof. 3ºB de prim. Grey).

<<A ver, creo, no sé... Intento hacer reflexionar a los niños, a ver si a ellos les gustaría que les pasara, si hablando no lo entienden, pues coger uno de los niños, más o menos hacer grupos y hacerles pasar. Para que ellos vivan en la piel, para vivir en la piel de cada uno >> (Entrev.5 prof. 1º de prim. Sagrada Familia).

No obstante, hay una parte del profesorado que **decide la solución del conflicto**, lo que representa unos 20% de las respuestas. Así, el profesor ofrece la solución desde una perspectiva dictatorial. Como ya comentamos en el caso anterior el profesor adopta un rol autoritario que devalúa el potencial de aprendizaje emocional del alumno, no creando espacios donde estas competencias emocionales puedan verse cultivadas.

*<<Intento buscar al niño que veo que sea más amable y con ese niño intento acercar a la niña para ponerla en el grupo. O entonces en **plan dictatorial**: "tu vas con este", "tu con este", o "si no quieres ir, pues no participas y ya está"...>> (Entrev. 6 prof. 1º A de prim. Mas Casanovas).*

Un 18% de las respuestas hacen referencia a que los profesores intentan **reforzar al niño** positivamente a través de situaciones en las que el grupo/aula reconozca el valor del niño en cuestión. O sea, el niño/a rechazado/a recibe una atención especial por parte de los profesores con la finalidad de que los demás (el grupo aula) reconozca en el individuo rechazado valores positivos y con eso el grupo pase a aceptarlo. Con ello el profesor intenta romper las creencias y prejuicios que han causado la actitud discriminatoria, ser un modelo de comportamiento y mejorar la autoestima del niño.

<<Pues intentas que la acepte, pero no lo puedes hacer de una manera directa, porque si lo haces, la rechazan más. Poco a poco, tienes que ir valorándola en hora de clase, que hacen bien cosas, no sé, para que ellos se acerquen. Pero directamente nunca decirles que la acepten porque es una imposición y aún la rechazan más. Hay que encontrar o utilizar

varias estrategias, valorarlas a nivel de clase, y así las van aceptando>> (Entrev.11, prof. 3° B de prim.- Mas Casanovas).

El 13% alude que el **profesor pide reflexionar a los niños (sobre las consecuencias, implicaciones de la conducta del alumno/a en el conflicto)**. En este sentido el profesor intenta trabajar la empatía del alumnado a través de situaciones hipotéticas. En el ejemplo que sigue abajo, vemos al profesor trabajar la empatía de los alumnos que rechazan a unos niños extranjeros.

<< Es que no tengo niños rechazados en el aula. Si tuviera, tendría que hablar mucho con ellos. Además siempre intento hacerles poner en la piel del otro. Ahora por ejemplo tenemos tres niños que son de Colombia y Argentina, y siempre les digo pues imaginad vosotros que os fuerais ahí, y que estuvierais solos y no tuvierais a vuestros primos, abuelos... e intentar siempre que se pongan en la piel del otro... pero bueno, es eso...hablando funciona bastante...>> (Entrev.8, prof. 1° de prim. Alfagema).

Por otra parte, un 8% de las respuestas se refieren a que el profesor busca integrar al niño **poniéndole en el grupo**. O sea, el profesor hace la elección de la formación de los compañeros en el grupo. Comprendemos que en esta situación el profesor al no tener ciertas habilidades de manejo de grupo directamente impone su decisión no ofreciendo a los niños la posibilidad de despertar sentimientos empáticos hacia el niño rechazado:

*<<Intento buscar al niño que veo que sea más amable y con ese niño intento acercar a la niña para ponerla en el grupo. O entonces en **plan dictatorial**:” tu vas con este”, ”tu con este”, o “si no quieres ir, pues no participas y ya está”...>> (Entrev. 6 prof. 1° A de prim. Mas Casanovas).*

Vemos que el 7% de las respuestas de los profesores aluden que se **implica a la familia en la resolución de los conflictos de los alumnos**. Los profesores a veces buscan el apoyo de la familia porque creen que necesita implicarla para solucionar el problema. En este caso, vemos que una niña es rechazada por no ducharse. Por consiguiente el profesor necesita el apoyo de los padres para que la niña adquiriera esta costumbre en casa:

<<Este tipo de situaciones (...) a veces se dan cuando un niño viene de otro país y los grupos ya están formados y tal. (...) lo que intentamos es que en la dinámica de la propia clase vayan haciendo amistades, que expliquen cosas, o que en el patio este niño pida que los

compañeros le enseñen cosas, o a veces el idioma. Aunque no suele pasar. Una vez pasó que un niño no se duchaba y había un rechazo general, claro. Y entonces tenía que arreglarse la situación por varias partes. Una que la niña venga limpia, hablar con ella, con los padres. Ahora, si es un rechazo sin sentido, pues hablar directamente con las personas que la rechazan y decirles lo que hay, que ellos no son la 8ª maravilla y que todos somos iguales, que nadie es más que nadie. Y decirles con contundencia que el profesor está convencido. Y se lo muestra, ellos también se quedan convencidos>> (Entrev.26, prof. 3º de prim. Ramon y Cajal).

El 3% de las respuestas de los profesores buscan **mediar para que sean los alumnos quienes resuelvan**. Entendemos que el profesor ofrece la oportunidad a los alumnos para protagonizar la solución del conflicto, lo que desde nuestro punto de vista es positivo porque ofrece a los niños herramientas para el diálogo y por consiguiente les muestra el camino para que sean ellos los responsables de la resolución del conflicto:

<< Normalmente en el grupo que le niega la entrada, generalmente hay una que puede hablar con ella, explicar lo que pasa e intentar que ella meta a su compañera y la introduzca en el grupo>> (Entrev.16, prof. 6º de prim.- Piaget).

El 3% de las respuestas de los profesores menciona que utilizan el **castigo como forma de intervenir en el conflicto, o sea el profesor define quien va con quien, en plan dictatorial**:

*<<Intento buscar al niño que veo que sea más amable y con ese niño intento acercarme a la niña para ponerla en el grupo. O entonces en **plan dictatorial**: "tu vas con este", "tu con este", o "si no quieres ir, pues no participas y ya está"...>> (Entrev. 6 prof. 1º A de prim. Mas Casanovas).*

<<Eso me pasa. Lo que hago es intentar varias cosas, pero no hay manera. Incluso hablé con los padres, pero como son del barrio y se conocen, e incluso ellos se ponen de acuerdo para no reunirse con ellas, actúo muy poquito. No sé que hacer, incluso ese problema ha crecido hacia esas dos niñas. Lo que hago es castigar a los que hacen algo en contra de las niñas porque no tengo otro recurso>> (Entrev.56, prof. 3º de prim.- Bernat i Boil).

Con relación a las **competencias emocionales** desarrolladas en el alumnado, el 43% de las respuestas de los profesores suponen este trabajo. Por su parte, el 37% de las respuestas contemplan la *comprensión emocional*. Mayoritariamente los profesores intentan desarrollar

la empatía del alumno, hipotéticamente crean situaciones para que el niño se ponga en el lugar de los compañeros. El 35% de las respuestas, contemplan que los profesores trabajan en el alumnado la comprensión emocional de los demás. O sea, el profesor se esfuerza para hacer que el alumno/a reconozca y comprenda la situación emocional del compañero que está en conflicto (en este caso que el grupo vea como se siente la persona que esta sufriendo el rechazo):

<<Pues utilizo las tutorías, que son las horas que tenemos de hablar cosas, intento ponerlos en el lugar de la persona a ver cómo se siente, y cojo a los niños más antiguos para que ayuden en la clase o en el patio para integrar a la niña>> (Entrev.27, prof. 6º de prim.- Casp).

Por otra parte, ha sido mencionada en un **5%** de las respuestas que los profesores buscan **desarrollar la comprensión emocional propia del niño en el momento del conflicto**, o sea que el niño/ a que sufre el rechazo explique cómo se siente. Es una estrategia que busca que el niño al expresar lo que siente comprenda sus emociones a partir del diálogo con el profesor:

<<Lo mismo hago que la persona rechazada explique todos los sus problemas en voz alta, que exprese lo que siente, y a partir de aquí empiezo con el diálogo de las personas para que aporten el por qué no quieren hacer algo y a partir de aquí resolver el problema>> (Entrev.34, prof. 6º de prim.- Auró).

En el momento del conflicto tan sólo el **8 %** de las respuestas de los profesores contemplan la **negociación/ mediación**, brindando a los alumnos la posibilidad de hablar y explicar sus motivos. Así pues, el profesor ofrece a los alumnos la responsabilidad de que ellos solucionen el problema. Desde nuestro punto de vista es positivo que sean los alumnos los autores de la mediación y negociación.

La **expresión emocional representa el 3%** de las respuestas de los conflictos que tienen como causa el rechazo en clase. El profesor busca hablar con todo el grupo con la finalidad que expresen su punto de vista:

<<Intentas hablar con toda la clase, con el niño o los niños, que ella pueda decir cómo se siente y también sin ella en el aula, para poder hablar mejor con los demás >> (Entrev.59, prof. 6º de prim.- Ramon Llull).

Este es un caso típico de rechazo en clase, un individuo que no es aceptado por el grupo aula. De acuerdo con las repuestas de los profesores, vemos una parte importante que busca dialogar sobre el problema con el alumnado, haciéndoles reflexionar y a la vez buscan trabajar las competencias emocionales de los alumnos haciéndoles ver si acaso les gustaría que les trataran con desprecio. Es decir, el profesor intenta trabajar la comprensión emocional y también la empatía. Por otra parte es inapreciable la mención de la mediación/negociación, como dimensión emocional trabajada por los profesores para el desarrollo de las competencias emocionales del alumnado. Vemos que los profesores utilizan de manera ínfima el desarrollo de la expresión emocional. En ningún caso la estrategia usada parece intentar desarrollar directamente las estrategias de regulación emocional. Desde nuestro punto de vista sería un momento oportuno para desarrollar esta competencia, puesto que nos parece una situación con características propicias para que los individuos expresen sus sentimientos y emociones. A nuestro entender una parte significativa de los profesores dialogan sobre el conflicto de rechazo en el grupo aula, incluso trabajan el desarrollo de la comprensión emocional. Sin embargo podría ser potenciada la mediación como estrategia de resolución de conflictos para que fueran los niños quienes lo resolvieran. Además, la expresión emocional y la regulación emocional como competencias emocionales podrían ser desarrolladas por los profesores ya que este tipo de conflictos se presenta como una oportunidad para trabajar estas competencias.

Pregunta 7

7. Un niño acusa a otro de haberle robado un juguete que trajo el día anterior a clase. ¿Qué haces en este tipo de situaciones? Con esta pregunta, pretendíamos medir las *estrategias aplicadas en la resolución del conflicto* mencionado. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la resolución de los conflictos) y deductiva (considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones).

TABLA 7: Estrategia de resolución de conflictos del profesorado/ CE del profesorado

%	Estrategias aplicadas para la resolución de los conflictos y las Competencias Emocionales desarrolladas en el alumnado: Caso hipotético de robo
98	ESTRATEGIAS APLICADAS
70	• <i>Dialogar sobre el problema</i>
37	• <i>El profesor dicta la solución</i>
20	• <i>Implica la familia</i>
3	• <i>Castigo</i>
2	• <i>Profesor pide para reflexionar los niños</i>
2	<i>Posterga la resolución de conflictos</i>

5	COMPETENCIAS EMOCIONALES (Competencias emocionales utilizadas para regular las emociones negativas):
3	• Comprensión emocional
3	-De los demás
0	-Propia
0	• Regulación emocional
0	-Propia
0	-De los demás
0	• Expresión emocional
0	• Negociación/ Mediación

De acuerdo *al caso hipotético analizado*, tenemos un caso de denuncia de robo por parte de un compañero en clase. Se verifica que el 98% de las contestaciones de los profesores en el momento del conflicto aplican algún tipo de *estrategias* para la resolución del problema. Por otra parte el 70% de las entrevistas apuntan que los profesores buscan *dialogar sobre el problema*. A continuación se puede tener una comprensión de las respuestas del ítem1:

<< Pues a ver, hago lo de siempre. Hablo con ellos. Si me viene un niño diciéndome que fulanito me ha quitado esto hablo con este niño. Si el niño dice que sí, surge la charla de lo que se debe y no se debe hacer, y que no se debe quitar las cosas de las otras personas. Si me dice que no ha quitado nada y el otro niño está seguro que sí intento hablar con los padres, no diciéndoles lo que ha quitado. Pero por favor, mirar en casa si por equivocación han cogido esto. Pero por encima de la mentira, en este caso sería peor todavía>> (Entrev.3, prof. de 6 °primaria - Grey).

<< La palabra “robo” la quito del vocabulario y digo que eso no se dice y entonces le das la vuelta, no... que a lo mejor seguro si ha sido ese niño o no...que a veces se acusa y no ha sido él, y hablar. Siempre hay que hablar las cosas. Pues a ver, si sé seguro que ha sido ese niño, ¿porque lo ha hecho? ¿qué le pasa? ¿qué le falta? En nuestro caso no dejamos que traiga juguetes de casa, por lo tanto si se lo han quitado tiene la misma culpa que el otro, porque en el colegio no se traen juguetes. De todas maneras le diría que las cosas no se quitan. Si lo quiere pedir de préstamo, que lo pida, y si no pues se tiene que aguantar y no tenerlo; en caso de juguetes no se puede traer>> (Entrev. 8 prof. de 1°primaria- Alfagema).

Así pues, vemos que un 37% de las respuestas de los profesores/as aluden que *dictan la solución del conflicto en el aula*. En este caso si un niño ha quitado un juguete al compañero

el profesor decide la solución, no ofreciendo al alumno la oportunidad de participar de la solución, lo que significa que el profesor autoritariamente decide lo que se debe hacer.

<< Aquí está prohibido traer juguetes. El que trae el juguete es responsable que se lo hayan quitado. Para eso hay unas normas del colegio que establecen que no se puede traer nada. Pero buscaría hablar en grupo e individualmente para que me lo explicaran. Pero si estos tipos de situaciones sucedieran serían muy difíciles de resolver si realmente uno le ha quitado una cosa al otro y ese lo sigue negando. (...) cada caso es distinto, para mí el culpable es quien trajo la cosa al colegio. Hay que tener claro no traer nada al colegio y se soluciona el problema. No lo alargo. Atribuyo el problema a quien lo trajo y el otro que tenga cuidado>> (Entrev.10 , prof. de 6º primaria- Mas Casanovas).

<<Primero dicen: “¡me han robado!”. Intento quitarles importancia, y observar lo que ha pasado, si uno de ellos se lo dejó en casa, o el otro se lo llevó por descuido. No me gusta la palabra robo. Digo que no, que se lo llevó porque le gustaba y tal. Depende del vocabulario. Hablo y pido que se lo devuelva, para que nadie se entere y esta persona no tenga que violentarse delante de los demás>> (Entrev.14, prof. de 1ºprimaria- Sant Vicenç de Paul).

*En esta dirección, el **20% de las respuestas** de los entrevistados busca **implicar a la familia para solucionar el problema**. O sea que el profesor busca comunicar a la familia para que estos averigüen la veracidad de los hechos:*

<<(…) Después de averiguar y tener certeza, pues coger esa persona, hablar, llamar a sus padres, y que se preocupe y mire en casa>> (Entrev. 19, prof. de 6º prim.- Calassanç).

<<Esto es difícil de resolver. Si fue ayer, hoy no tiene sentido hablar. Suelo escuchar primero lo que dicen, y actuar, pero puedo hacer muy poco, a no ser que alguien lo viera robando (...) pero una acusación así es algo muy fuerte, que no me gusta si no hay pruebas. Normalmente implico en seguida a la familia >> (Entrev.21, prof. de 6º prim.- Ramon y Cajal).

*El **3%** de las repuestas aluden utilizar el **castigo al niño que le ha quitado el juguete al compañero**. En este sentido el niño tiene un castigo proporcionado a su infracción:*

<<(…) se coge a esa persona aparte del grupo y se le habla tranquilamente. Que el alumno esté tranquilo, porque si el alumno ve que estás enfadado o lo que sea, él puede cohibirse e

incluso no hablar. Le pides que te lo explique, que sea sincero, y a lo mejor tendrá el castigo pertinente y traerá el juguete. Y una vez que lo traiga que se lo dé al otro (eso fuera de la clase), pero que explique al otro por qué lo ha hecho. Pero todo muy discretamente >> (Entrev. 39, prof. de 6º prim.- Claret).

El 2% de las respuestas apuntan a que el **profesor pide reflexionar a los niños sobre las consecuencias e implicaciones de su conducta**. Así pues, vemos que una pequeñísima parte de los profesores aprecian la reflexión de los niños, lo que desde nuestro entender podría ser una oportunidad incluso para evitar situaciones similares futuras:

<<Primero hablar con los dos por separado, y que me expliquen, si el que ha cogido lo confiesa que lo devuelva, y no se repita esta situación y reflexione>> (Entrev. 13, prof. de 6º prim.- Sant Vicenç de Paul).

Con el 2% de las respuestas, los profesores **postergan la resolución de conflictos**. En este caso, cuando hay un robo el profesor intenta dialogar y decir a los alumnos que la persona responsable deje el objeto en el momento que le parezca más oportuno:

<<Este tipo de situación... primero cuando me dicen han robado, pido para que no empleen la palabra robado, digo que repitan que han cogido... o a lo mejor olvidaron de devolverlo... y se el problema ha surgido en la clase, ha buscar en carteras, en cajones... revisar bolsillos, hasta que aparezca... entonces decir lo bueno, quien tenga el objeto, cuando sea conveniente, dejarlo encima de la mesa y damos por finalizado el asunto. No suele suceder esto: sino romper, dejar caer, esconder... incluso no me gusta que utilicen la palabra robar. Les digo cogió algo, pero no robar>> (Entrev. 1, prof. de 3º prim.- Grey).

Las Competencias Emocionales trabajadas por los profesores en el momento que hay un robo han sido aludidas en un 5% de las contestaciones. La **comprensión emocional hacia los demás** representa el 3% de las respuestas de los profesores. Siendo así, se desglosa de esta categoría la “**Comprensión Emocional hacia los demás**”, los profesores aprovechan muy poco los conflictos con estas características para trabajar la empatía del alumnado.

<< A ver, robar nunca utilizamos esa palabra, la palabra coger, pedir prestado, o pedir permiso...de hecho se pasa, haría que pidiera perdón y volver hacerles ver se les gustaría que le hiciera eso...además quitamos la importancia del hecho...y debemos respetar a los demás y tal...>> (Entrev.15 , prof. de 1º de prim.-Piaget).

<<... pues explicarle que se ponga en el lugar del otro, se le gustaría que le quitara las cosas, le diría para traer lo que quitó, si no lo trae, lo comentaría a los padres para que pudiera también intervenir (...) >> (Entrev. 45, prof. de 1º prim.- Prosperitat).

Las respuestas de cómo interviene el profesor cuando hay un posible robo en clase, revelan que en general el profesor dialoga sobre lo sucedido con el alumnado (en este caso analizamos un caso hipotético de denuncia de robo por parte de un compañero). Aunque la manera de solucionar el conflicto no parece ser la más adecuada, ya que una parte significativa de los profesores dicta la solución y sorprendentemente no aprovechan la situación para negociar o mediar. Además las Competencias Emocionales son mencionadas en un 5% de las respuestas, lo que nos da entender que tampoco los profesores sacan partido de un conflicto de esta magnitud para desarrollar las Competencias Emocionales de los alumnos, como por ejemplo la comprensión emocional, la expresión emocional, y la regulación emocional. De esta forma, llegamos a la conclusión que por un lado el profesorado dialoga sobre el conflicto, pero a la vez no lo soluciona de manera pertinente, puesto que no brinda al alumno la oportunidad de solucionar el problema por él mismo. Al profesor le resulta difícil encontrar métodos de trabajo que no sean los discursos moralizantes.

Pregunta 8

Una niña en el aula te informa de que un niño de la clase está siendo objeto de acoso por parte de dos chicos de la clase (le insultan, le pegan, etc.) **¿Qué haces en estas situaciones?** Con esta pregunta, pretendíamos medir las estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos, cuyo detonante principal del conflicto es un niño acosado por dos compañeros del aula. A la vez buscamos valorar las Competencias emocionales con las que el profesorado trabaja para solucionar esta situación. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la resolución de los conflictos) y deductiva (considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones).

TABLA 8: Estrategia de resolución de conflictos del profesorado/ CE del profesorado

%	Estrategias aplicadas para la resolución de los conflictos y las Competencias Emocionales desarrolladas en el alumnado: Caso hipotético de acoso
98	ESTRATEGIAS APLICADAS (La forma que el profesorado interviene los conflictos).
72	• <i>Dialogar sobre el problema</i>
30	• <i>Implica la familia</i>
17	• <i>El profesor decide la solución</i>
10	• <i>Profesor pide para reflexionar los niños (sobre las consecuencias, implicaciones...)</i>

8 7 3	<ul style="list-style-type: none"> •Mediar para que sean los alumnos quienes resuelve •Castigo •Reforzar al niño (Significa reforzar positivamente)
27 20 20 0 3 2 0 0 0	<p>COMPETENCIAS EMOCIONALES (Competencias emocionales utilizadas para regular las emociones negativas):</p> <ul style="list-style-type: none"> •Comprensión emocional <ul style="list-style-type: none"> -De los demás -Propia •Expresión emocional •Negociación/ Mediación •Regulación emocional <ul style="list-style-type: none"> -Propia -De los demás

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados, el **98%** de las respuestas aluden a la categoría *estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos*, lo que significa que el profesorado al enterarse del acoso en el aula intenta resolver el problema. En este sentido el **72%** de las respuestas de los profesores han sido *dialogar sobre el problema*. Como vemos en los ejemplos a continuación, los profesores buscan conversar con los implicados, intentando a través del dialogo solucionar el conflicto:

<<Pues coge primero el inicio que esta siendo maltratado psicológicamente, o verbalmente... intento ganarme la confianza, que me cuente realmente lo que esta pasando, una vez que me entero del problema que esta sucediendo a este niño, escoger las personas que le están molestando, hablar con ellos también a parte, y una vez he hablado tanto por una parte como por el otro, reunirnos las personas y poner el tema común e intentar zanjarlo, finalizando por acabar>>(Entrev. 1, prof. de 3º de primaria - Grey).

No obstante el **30%** de las respuestas de los profesores aluden a que *se implica la familia en la resolución del conflicto en cuestión*, dado que el profesor no se siente con competencias suficientes para solucionar el problema:

<<...buscaría saber el porque con todos los implicados... pero es necesaria la ayuda del colegio y los maestros, porque a lo mejor va a la calle. Hay que averiguar y quizá hablar con los padres si el colegio no puede solucionar>> (Entrev. 18, prof. de 1º de primaria-Ramon y Cajal).

Por otra parte el **17%** de las respuestas de los profesores aluden a que ***se dicta la solución para el caso en conflicto***. Es decir, que de manera enérgica el profesor decide qué hacer sin la opinión o reflexión del alumno implicado en dicho conflicto:

<<Lo de siempre, averiguar, enterarte, a ver... llamar a la niña, a los chicos, los compañeros cercanos y a ver lo que se puede sacar de eso... y tener vigilancia en el patio y pasillo, donde más o menos comentaron o denunciaron eso, pues una vigilancia unos cuantos días, pero hay un reglamento de centro y hay que seguirlo si faltan ya se la aplica>> (Entrev. 26, prof. de 3º de primaria- Ramon y Cajal).

<<Esto me ha pasado hace 2 semanas... cogí al niño que insulta y se ha caso seguirá actuando así lo llevaría a la dirección, y hablaría con las familias del insultador... y del insultado... y él ya sabe próximo paso es la dirección... conversé con el insultado (el maltratado) intentando aclarar la situación>> (Entrev. 27, prof. de 6º de primaria- Casp).

En el **10%** de las repuestas se contempla que los ***profesores piden que los niños reflexionen***, lo que significa que los profesores solicitan que los alumnos analicen sus consecuencias e implicaciones respecto al acoso al compañero de clase. Desde nuestro punto de vista la reflexión es un buen recurso en situaciones conflictivas como esta si supone un trabajo de competencias emocionales. Sin embargo parece que al profesorado le cuesta utilizar esta vía :

<<Nunca me pasó... pero vamos por partes...Primero vería la versión de la que es maltratada, e individualmente hablaría con los maltratadores, dependiendo de lo que me dicen, actuaría de una manera o de otra...y también intentando reflexionar si alguien que maltrata alguien, si él fuera el maltratado como se sentiría>> (Entrev. 12, prof. de 3º de primaria- Sant Vicenç de Paul).

En este sentido hay una parte de los profesores que prefieren utilizar ***el castigo*** como manera de zanjar el conflicto en cuestión, representada por el 7% de las respuestas.

<<Si realmente estuviera sucediendo hablaría con los chicos que hacen eso, y ponerle ejemplo como se sentiría si eso les pasara a ellos y quizá eso realmente hubiera sido una cosa no de una vez, pero acoso de hace tiempo, pues un castigo seguro que pondría>> (Entrev. 9, prof. de 3º de primaria - Alfagema).

Por otra parte, ***el 3% refuerza al niño maltratado positivamente***. O sea, el niño que sufre el acoso pasa a tener una atención especial por parte del profesor, el cual intenta potenciar todo

lo bueno del acosado. Así, el profesor busca inflar la autoestima del niño maltratado e intenta que el valor de este niño sirva de ejemplo a los demás.

<<Imagino que hablaría con los niños que están acosando al otro, y por otra parte cogería al niño que se sintiera maltratado por así decirlo, y a parte de hablar con él, intentaría potenciar todo de “lo” bueno que tiene. Si por un lado los niños están degradando, pues intentaría sacar todo de positivo que él tiene para que se lo crea. Con los niños acosadores intentaría exponer que viera lo que a ellos les pasaría si alguien lo hiciera, para que se sintieran en la piel del otro. Y me imagino hasta que punto llegara, hablaría con los padres también, para que ellos hablasen también>> (Entrev. 3, prof. de 6º de primaria- Grey).

Con relación a las *competencias emocionales*, el **27%** de las respuestas del profesorado contemplan esta categoría.

En este sentido, el 20% de las repuestas aluden a la *comprensión emocional*, enfocando un **20%** de las respuestas a la *comprensión emocional de los demás*. De esta manera, el profesor busca trabajar la empatía del maltratador para que este pase a ponerse en el lugar de su compañero que está siendo maltratado y consecuentemente pase a tener una conducta distinta. <<Hablo con los niños maltratadores...se refiere sobre un tema en una asignatura y decirles recordar cuando hablamos en el aula sobre eso... pido que piense: ¿qué sentirías tu si fueras este chico? Trabajo la empatía. >> (Entrev. 49, prof. de 1ºB de primaria- Santa Isabel).

Por otra parte, una pequeña parcela de las respuestas del profesorado -tan sólo un 3%- alude a la *expresión emocional*.

<<...hay que trabajar en grupo para trabajar la confianza de decir a los profesores lo que pasa (...) >> (Entrev. 52, prof. de 3º de primaria- Santa Isabel).

No obstante, la *negociación o mediación* es mencionada en un 2% de las respuestas del profesorado, lo que desde nuestro punto de vista parece ser muy baja, ya que consideramos muy importante que el alumnado desarrolle esta competencia y pueda solucionar sus propios problemas.

<<Coger a los dos para ver lo que ha pasado, hablaría con cada uno por separado... y luego les reuniría y ver cual es la situación, y que ellos mismos se pongan de acuerdo, que encuentren la solución... las edades de los niños permiten que tu les des las armas para que

ellos mismos, que solucionen y que reconozcan lo que hizo malo. .. >> (Entrev. 19, prof. de 6ºB de primaria- Calassanç).

Actualmente el tema del caso hipotético de acoso de un niño por sus compañeros en clase sobre el cual realizamos la encuesta al profesorado tiene gran resonancia y frecuencia en el ámbito escolar. Si consideramos las respuestas parece ser que los profesores buscan dialogar con el alumnado. Sin embargo, dialogar sobre el problema no significa que necesariamente lo sepan resolver. Una parte considerable de profesores directamente dicta una solución por no tener herramientas para mediar en el conflicto. El uso del dialogo tan mencionado por los profesores en muchos casos se limita a discursos de contenido moral y quien acaba teniendo un papel directivo es el profesor. El alumno queda relegado a un papel pasivo, escuchando, no necesariamente reflexionando. Por otra parte a medida que aumenta la gravedad del problema, los profesores tienden a que sea la familia quien se responsabilice de la solución del problema. No hay duda de la necesidad de esta comunicación, pero no debe caerse en una huida de la responsabilidad educativa. No obstante sólo una pequeña parte trabaja la mediación o negociación, lo que desde nuestro punto de vista podría ser una oportunidad muy favorable dadas las circunstancias del conflicto y la riqueza que les brinda a los sujetos implicados en el conflicto, que ellos mismos sean responsables a llevar a cabo la resolución del problema. No obstante, creemos que la referencia de las respuestas que contempla las competencias emocionales es irrelevante y podría haber una implicación mucho mayor por parte de los profesores para trabajar la emocionalidad del alumnado y eso incluye la mediación o negociación. En este caso es en el que mayor número de profesores han aludido al desarrollo de la empatía, pero el resto de las competencias no reciben ninguna atención.

Pregunta 9

Con relación a la pregunta 9, planteábamos esta cuestión a los profesores: dos alumnos empiezan a discutir en clase porque uno ha cogido la regla del otro y la ha roto. **¿Qué haces en estas situaciones? A través de esta pregunta,** pretendíamos medir las Estrategias aplicadas en la resolución de los conflictos, cuyo detonante principal es un niño que rompe el material de un compañero de clase. A la vez buscamos valorar las Competencias emocionales que el profesorado trabaja para solucionar esta situación. Basándose en las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la

resolución de los conflictos) y deductiva (considerando los conocimientos teóricos sobre las emociones).

TABLA 9: Estrategia de resolución de conflictos del profesorado/ CE del profesorado

%	Estrategias aplicadas para la resolución de los conflictos y las Competencias Emocionales desarrolladas en el alumnado: Caso hipotético de romper material del compañero
<p>98</p> <p>77</p> <p>65</p> <p>30</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>9</p> <p>7</p> <p>2</p>	<p>ESTRATEGIAS APLICADAS (La forma que el profesorado interviene los conflictos).</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>El profesor dicta la solución</i> •<i>Restituir material roto</i> •<i>Dialogar sobre el problema</i> •<i>Implica la familia</i> •<i>Castigo</i> •<i>Mediar para que sean los alumnos quienes resuelve</i> •<i>Profesor pide para reflexionar los niños (sobre a las consecuencias, implicaciones...)</i> •<i>La clase decide que hacer</i>
<p>17</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>7</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>COMPETENCIAS EMOCIONALES (Competencias emocionales utilizadas para regular las emociones negativas):</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>Regulación emocional</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>De los demás</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>Propia</i> •<i>Expresión emocional</i> •<i>Comprensión emocional</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>De los demás</i> <li style="padding-left: 20px;">-<i>Propia</i> <i>Negociación/ Mediación</i>

El 98% de las respuestas del profesorado aluden a las *estrategias aplicadas en el momento del conflicto*. En un 77%, el profesor *dicta la solución* para resolver el conflicto cuando un niño coge el material del compañero y lo rompe. Con ello pierde la oportunidad de que el alumno desarrolle competencias para la mediación en particular y las competencias emocionales en general. Veamos:

<<Si se puede arreglar en el momento con un esparadrapo, se interrumpe algo intencional hay que comprar. Me pondría en contacto con los padres, preguntaría si tiene una paga que él lo comprara para que él se responsabilizara...>> (Entrev. 58, prof. de 3º de primaria-Ramon Llull).

<< Hay que restituir el material y abonar, si lo he visto hago eso... a lo mejor hablaría con los padres>> (Entrev. 60, prof. de 3º de primaria- Francesc Macia).

El 65% de las respuestas muestran que los profesores *buscan que el alumnado restituya el material roto, o sea el profesor decide la solución de manera enérgica, sin la participación o valoración del alumno sobre la solución del conflicto*:

<< A veces he llegado a conclusión de quién rompe paga. He visto que has roto la regla, pues te quedas con esta regla y vas a traer una regla nueva al que se la has roto. Y así evitas que otro vuelva hacer lo mismo. >> (Entrev. 1, prof. de 3º de primaria- Grey).

<<Si es sin querer, a veces pasa, ya ves. Ahora se la rompe por enfado, le haría traer otra. Si es sin motivo, sin querer ya estar, pero por enfado hay que traer otra. Hay que saber respetar el material del compañero, y saber de la responsabilidad de su acto, pues si ha hecho mal al material del compañero hay que compensarlo>>(Entrev. 4, prof. de 3º de primaria- Sagrada Familia)

Por otra parte, el **30%** de las respuestas del profesorado **intentan dialogar sobre el problema, en el intento de analizar lo que sucedió. Aquí el profesor busca razonar con los implicados de manera pacífica:**

<<Bueno, tratar de analizar la situación de la manera más pacífica y tranquila posible... ver realmente si hay razones y cuáles... ver un poco como ha ido el asunto y tratar de solucionar lo más tranquilo posible>> (Entrev. 24, prof. de 3ºA de primaria - Calassanç).

El 20% de las respuestas del profesorado hacen mención a que **se implica la familia**, siendo así se busca apoyo o una solución por parte de la familia para restituir el material roto. De esta manera vemos que el profesor considera a la familia como una parte importante en la toma de una decisión o solución de conflicto con las características mencionadas :

<<...Primero hablamos con los dos niños y después con los dos padres para que ellos entren en un acuerdo>> (Entrev. 42, prof. 1ºde primaria - Tomás Moro).

No obstante, el 20% de las repuestas hace mención al **castigo** como forma de solucionar el conflicto en el aula generado por el material que ha sido roto, o sea este momento no es aprovechado para trabajar positivamente la emocionalidad del alumnado.

<<...Decir lo que ha hecho está mal y diría que le daría unos días sin trabajar con la regla>> (Entrev. 54, prof. 1ºde primaria - Bernat Boil).

Tan sólo un 7% de las respuestas del profesorado hace referencia a que **piden que el alumnado reflexione**, buscando comprender las causas y consecuencias de su conducta.

<<...Discutir entre todos, ver lo que ha pasado y hacerle razonar... >> (Entrev. 57, prof. 1º de primaria - Ramon Llull).

Vemos que una pequeña parte, un **9 %** de las respuestas de los profesores, menciona que busca *mediar para que sean los alumnos los que solucionen el conflicto*, o sea, los profesores dejan a los alumnos que busquen una solución para el problema. Por otra parte, el 2% de las respuestas aluden que la clase decide la solución del conflicto.

Con relación a las *Competencias Emocionales* el **17%** de las repuestas del profesorado la hacen mención. De este modo, la *regulación emocional* aparece en unos 10% de las respuestas del profesorado, teniendo la *regulación emocional propia* un **0%** y la *regulación emocional de los demás* **10%**. Aunque la realidad solo se trata de pedir disculpas y no surge espontáneamente del alumno, sino que es iniciativa del profesor.

<< *Me enfado con ellos. No se puede estropear las cosas de los compañeros y las suyas, y les digo que está muy mal y no se puede estropear las cosas de los demás y les pido que pidan perdón. A lo mejor pagar con algún otro objeto o a lo mejor que deje la nueva para el compañero y se quede con la rota*>> (Entrev.14, prof. de primaria - Sant Vicenç de Paul).

<< *Primero de todo preguntar ¿Por qué motivo hace esto? ¿Tienes algo en contra a tu compañero? Que él dé sus razones, aunque no tenga motivos...y luego pida perdón y traiga una nueva. Primero de todo pedir explicaciones de por qué actuó de esta manera, lo que le ha llevado a tener esta acción*>> (Entrev.46, prof. 3º de primaria-Prosperitat).

El **5%** de las respuestas contempla la *comprensión emocional*. Sin embargo, la *comprensión emocional propia* no ha sido mencionada, a no ser la *comprensión emocional de los demás* por un **5%** de las respuestas. En este caso ejemplificamos a través de la **empatía que el profesor trabaja en el alumnado**:

<< *Eso pasa bastante normalmente digo: que él debe da su material a la víctima y que hablamos que no es justo...trabajo la empatía...*>> (Entrev.49, prof. 1º B de primaria-Santa Isabel).

Entendemos *la expresión emocional* como la manera de manifestar emociones, a través de la conducta verbal o física. Así consideramos pedir disculpas, gestos, toques, etc. En este sentido ha sido aludida en un **7%** de las respuestas:

<<Pregunto lo que ha ocurrido; creo que cualquier conflicto, hay que preguntar que ha pasado por un lado y por lo otro; como depende de las circunstancias, pedir perdón si ha sido sin querer, si ha sido queriendo el otro niño tiene que traer otra regla>> (Entrev.5, prof.1º de primaria- Sagrada Familia).

<< (...) pido para que pidan perdón, a lo mejor pagar con algún otro objeto o a lo mejor que deje la nueva para el compañero y se quede con la rota. >> (Entrev.14, prof.1º de Sant Vicenç de Paül).

<<Que intente arreglar lo que ha roto y le pida perdón>> (Entrev.20, prof. 6ºA de Calassanç).

Con respecto a las respuestas del caso hipotético sobre romper el material del compañero, vemos que gran parte de los profesores dicta la solución del problema y sólo un pequeño porcentaje del mismo busca dialogar sobre el problema con el alumnado. Además, el castigo es utilizado por una buena parte del profesorado como recurso para solucionar el conflicto, lo que desde nuestro punto de vista puede ser un indicio que el profesor al no tener ciertas competencias socio emocionales para solucionar el problema hace uso del castigo. O simplemente, dictar las soluciones requiere de un menor esfuerzo por parte del profesor o una menor inversión de la cantidad de tiempo. De esta manera el caso hipotético expuesto tiene elementos básicos para trabajar la negociación / mediación y la emocionalidad del alumnado, pero sin embargo no es aprovechada la oportunidad. Lo mismo ocurre con las competencias emocionales, que apenas están presentes en la resolución del conflicto y en la mayoría de casos solo se basa en una forzada petición de disculpas.

Pregunta 10

Con relación a la pregunta 10, planteábamos a los profesores la cuestión siguiente: **¿Haces alguna cosa (como profesor o el centro) para prevenir los conflictos entre el alumnado?**

A través de esta pregunta, pretendíamos medir las Estrategias aplicadas en la prevención y resolución de los conflictos en el aula. En base a las respuestas se elaboraron las categorías de forma inductiva (referente a las estrategias para la prevención y resolución de los conflictos).

TABLA 10: Estrategia de prevención y resolución de los conflictos en el aula

TABLA 10: Estrategia de prevención y resolución de los conflictos en el aula

%	Estrategias aplicadas para la prevención y resolución de los conflictos
76	SE HABLA DE CÓMO SE INTERVIENE CUANDO HAY EL CONFLICTO PERO NO PARA PREVENIR
25 17 8,5	DESARROLLA COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES •De forma estructurada (Programas)) •De forma informal
3,4 1,7 1,6	DESARROLLA COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA MEDIACIÓN •De forma estructurada (Programas) •De forma informal
3,4 1,7	MARCANDO PAUTAS DESDE PEQUEÑOS NO HACE NADA

De acuerdo *con las respuestas de los profesores*, se verifica que el **76% habla de cómo se interviene cuando hay un conflicto pero no para prevenirlo**. Lo que significa que los profesores comentan sobre el hecho, de forma libre y no sistemática.

<< No tengo del horario una hora de tutoría, pero hablo mucho con ellos y que cada vez que sale la oportunidad de cualquier cosa se habla, yo confío en el diálogo. Dentro del aula hablo en grupo; no tengo horario para hablar individualmente, en el patio si acaso sé que alguien tiene algún problema, pues lo coges a él individualmente... como hacemos en el comedor, todo... tenemos momentos para hablar con ellos...>> (Entrev.8, prof. de 1er curso de primaria - Alfagema).

Por otra parte el 25% de las entrevistas apuntan que los profesores buscan *desarrollar las competencias emocionales del alumnado*. En este sentido el 17 % de las respuestas de los profesores dicen hacerlo con programas estructurados:

<< (...) con los niños actúo continuamente. Hay una hora de tutoría, comentas: el compañerismo, respetar a los demás, buscar solución de los problemas... o a través de un cuento, intentas sacar de ellos, regular 1 hora el lunes, ya consta en el programa del centro. Tengo en mente hacer cursos porque los hijos traen conflictos de casa, porque falla la base, hay que trabajar. Me interesa la agresividad, hay muchos brotes, incluso falta practicar el manejo de las emociones, cómo manifestarlas... >> (Entrev.29, prof. 1º de primaria - Casp).

Otra pequeña parte de los profesores, contestaron que desarrollan las competencias emocionales de forma informal, lo cual representa el 8,5% de las respuestas:

<< (...) aquí en el colegio no hay nada (...) He cogido un libro sobre “escuela para convivencia”, recorto figuras o actividades y trabajo con los niños, trabajamos la empatía, auto-control, resolución de conflictos (...) Pero todo es esporádico; no hay una hora o día definido. ... >> (Entrev.18, prof.de 1º primaria - Ramón y Cajal).

Solo el 3,4% de las respuestas de los profesores contemplan **que desarrollan capacidades específicas para la mediación.**

Concretamente el 1,7% de las respuestas aluden a que **los profesores desarrollan capacidades para la mediación con programas predefinidos para ello:**

<< (...) Ahora con los niños actúo continuamente, hay una hora de tutoría, comentas: el compañerismo, respetar a los demás, buscar solución de los problemas... o a través de un cuento, intentas sacar de ellos...regular 1 hora el lunes, ya consta en el programa del centro. Tengo en mente hacer cursos porque los hijos traen conflictos de casa, porque falla la base, hay que trabajar... me interesa la agresividad, hay muchos brotes, incluso falta practicar manejo de las emociones, como manifestarlas...>> (Entrev.29, prof.de 1º primaria - Casp).

El 1,6% de las respuestas hacen referencia al desarrollo de capacidades específicas para la mediación, pero sin ningún programa educativo específico para ello, sino que se realiza de **forma informal:**

<<No, particularmente hice cursillos sobre prevención a la drogadicción, resolución de conflictos...aunque antes trabajaba con mayores...ahora estoy con los menores...pero aquí en el colegio no hay nada...he cogido un libro sobre “escuela para convivencia”, recorto figuras o actividades y trabajo con los niños, trabajamos la empatía, auto-control, resolución

de conflictos... pero todo es esporádico no hay una hora o día definido. ... >> (Entrev.18, prof.de 1 ° primaria - Ramon y Cajal).

Para finalizar, el 3,4% de las respuestas considera que la forma de prevenir es **marcando pautas desde pequeños**, lo que significa que el profesorado busca hacer uso de las normas y las buenas maneras desde el contacto inicial que tiene con el alumnado en el curso inicial de primaria.

<<Piensa que como profesor de niños pequeños nosotros hacemos tutoría continuamente, no es como los grandes. Siempre explicamos cómo deben hacer las cosas, eso es continuamente lo que explicamos y hablamos. Decimos: siéntate bien, compórtate, no molestes. Ellos tampoco mienten. Inculcamos eso. Siempre damos tutoría, aunque no lo llamamos así y tampoco ellos se enteran. Creo que no es lo mismo ser profesor de 1ª que de 4º (...) >> (Entrev.15, prof.de 1 ° primaria - Piaget).

Por otro lado, el 1,7% de las respuestas alude a que el profesorado **no hace nada para prevenir y solucionar los conflictos**.

<<Bueno, aquí no he hecho ningún curso, además entré en este curso, lo que veo es que hay en el despacho de los profesores material tipo “Educació per la pau”, y otro día estaba viendo para niños que no hacen religión que hacen alternativa (...) Ahora creo que desde la universidad debería haber alguna asignatura, curso y tal (...) Porque terminas tu curso, sales y te encuentras con situaciones que no esperabas, son situaciones violentas en el aspecto que los niños interrumpen, te ponen nerviosa y aunque seas maestra te crea una tensión y arrastras tensión durante toda la clase, y en este aspecto me falta conocimiento para manejar estas situaciones. Tienes todos los conocimientos técnicos, pero no es todo como imaginabas. Los niños no están sentados, saltan, se mueven (...) >> (Entrev. 6, prof. 1º de primaria - Mas Casanovas).

Con respecto a las respuestas sobre la prevención y resolución de los conflictos, vemos que el 76% de los profesores habla de cómo interviene en el conflicto para solucionarlo, pero no comenta cómo lo previene. A pesar de que se les ha preguntado específicamente por la prevención responden como si no distinguieran entre prevenir antes de que se produzca el problema e intervenir cuando sucede. Ello nos lleva a pensar que en la mentalidad de muchos profesores el niño se debe portar bien y no aprende a ello. Desde esta visión fácilmente puede entenderse que las conductas conflictivas son un problema importante en la escuela. Sin embargo, una pequeña parte del profesorado desarrolla las competencias emocionales del

alumnado de forma estructurada, lo que desde nuestro punto de vista significa aprovechar la oportunidad para prevenir el conflicto. La mediación es utilizada sólo por una pequeña parte del profesorado como recurso para evitar que se produzca. Desde los resultados de las respuestas de este ítem lo que averiguamos es que los profesores no previenen de manera adecuada los conflictos. Pocos son los que emplean de forma estructurada el desarrollo de las competencias emocionales que aparecen en muchos conflictos y aún menos los que trabajan la mediación.