

**Universidad de Oviedo**

**Facultad de Formación del Profesorado y Educación**

Estilos de afrontar los conflictos en  
personas con diversidad funcional  
intelectual. Estudio de caso

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN PEDAGOGÍA**

**Betty Fernández Pérez**

**Tutora: Noemí Rodríguez Fernández**

Julio 2022

## AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar el presente trabajo a todas aquellas personas que me han ayudado a lo largo de estos años. En especial a mi hija, Sofía, quien ha sido el motor de todo mi esfuerzo, quien me ha sacado una sonrisa en los peores momentos y quien me ha dado fuerza a pesar de querer rendirme en numerosas ocasiones. Jamás me imaginé llegar a una carrera embarazada y poder decir que estoy a un único paso de terminarla y es que nada de esto podría haber sido posible sin mi familia y es que han sido un pilar fundamental a lo largo de mi carrera. Han aguantado enfados, lloros, noches sin dormir a mi lado y también las alegrías que, aunque parece que no, han sido muchas en estos cinco años. Lamentablemente me he perdido fiestas, vacaciones y mil planes, pero creo que va a ser verdad eso que dicen de “todo esfuerzo tiene su recompensa” ya que estoy segura de que todos aquellos que me rodean están orgullosos de lo que he conseguido.

No podría acabar los agradecimientos sin nombrar a Noemi Rodríguez Fernández quien además de mi tutora y pilar fundamental del presente trabajo, ha sido indispensable en toda mi trayectoria por el grado de pedagogía prestándome su ayuda siempre que la he necesitado, desde permitirme llevar mi bebé a la facultad hasta contestar un mensaje a las doce de la noche. Desde que la conocí supe que ella tendría que ser mi tutora del TFG y no puedo estar más contenta de esta decisión.

Muchas gracias a todos por estar presentes en una de las etapas más importantes de mi vida. Espero que estéis orgullosos de mí.

¡Os quiero!

**TÍTULO:** Estilos de afrontamiento de conflictos en personas con discapacidad intelectual. Estudio de caso.

**RESUMEN:** En el presente trabajo se realiza una investigación sobre la necesidad de identificar los estilos de afrontamiento del conflicto en personas con diversidad funcional intelectual.

Las principales dimensiones explicativas utilizadas son las relacionadas con el perfil personal, la competencia, la colaboración, el compromiso, la acomodación y la evitación.

Se trata de una investigación educativa cuasi-experimental y mixta basada en el estudio de casos. Como instrumentos de recogida de información se utilizaron entrevistas, cuestionarios y análisis documental.

A partir de los resultados obtenidos, se diseña una propuesta de intervención basada en la mediación como herramienta de resolución alternativa de conflictos que mejore el clima de convivencia en el centro educativo.

**PALABRAS CLAVE:** resolución alternativa de conflictos, mediación, diversidad funcional, propuesta de intervención.

**TÍTULO:** Conflict coping styles in people with intellectual disabilities. Case study.

**RESUMEN:** In the present work an investigation is carried out on the need to identify the styles of coping with conflict in people with intellectual functional diversity.

The main explanatory dimensions used are those related to personal profile, competition, collaboration, compromise, accommodation and avoidance.

This is a quasi-experimental and mixed educational research based on case studies. Interviews, questionnaires and documentary analysis were used as instruments for collecting information.

On the basis of the results obtained, an intervention proposal is designed based on mediation as an alternative conflict resolution tool that improves the coexistence climate at the school.

**KEY WORDS:** alternative conflict resolution, mediation, functional diversity, intervention proposal.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1.- CONVIVENCIA, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	6
1.1.-INTRODUCCIÓN .....	6
1.2.-CONVIVENCIA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	7
1.3.-EL CONFLICTO Y SUS ELEMENTOS: DEFINICIÓN, ESTILOS Y HERRAMIENTAS.....	8
1.3.1.-Métodos alternativos de resolución de conflictos: la mediación .....	9
1.4.-DIVERSIDAD FUNCIONAL INTELECTUAL Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	10
1.5.-MARCO LEGISLATIVO Y NORMATIVO EN MATERIA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD .....	11
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
2.1. INTRODUCCIÓN.....	14
2.2. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	16
2.3. OBJETIVOS, DIMENSIONES Y VARIABLES DE ESTUDIO .....	18
2.3.1. Objetivos de la investigación .....	18
2.3.2. Dimensiones y variables de la investigación .....	19
2.4. DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
2.4.1. Metodología utilizada .....	20
2.4.2. Contexto de la investigación .....	20
2.4.4. Selección de la población y muestra .....	21
2.4.5. Instrumentos de la obtención de la información .....	22
2.4.6. Procedimiento y métodos para el análisis de los datos .....	23
CAPÍTULO 3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS, PROPUESTA DE INTERVENCIÓN Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1. INTRODUCCIÓN.....	24
3.2. ANÁLISIS DE DATOS.....	24
3.2.1. Dimensión 1: Perfil personal.....	25
3.2.2. Dimensión 2: Competición .....	26
3.2.3. Dimensión 3: Colaboración.....	26
3.2.4. Dimensión 4: Compromiso .....	27
3.2.5. Dimensión 5: Acomodación.....	27
3.2.6. Dimensión 6: Evasión .....	28
3.2.7. Resultados de la entrevista.....	29
3.3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN “JUNTOS POR LA COOPERACIÓN” .....	30
3.3.1. Presentación y finalidad .....	30

3.3.2. Estructura de la propuesta .....	31
3.4. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.4.1. Conclusiones relacionadas con el marco teórico referencial .....	35
3.4.2. Conclusiones relacionadas con la investigación científica .....	36
3.4.3. Limitaciones de la investigación y propuesta de líneas de trabajo futuro.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS .....	41
ANEXO I: CUESTIONARIO.....	41
ANEXO II: ENTREVISTA .....	48
ANEXO III: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 1- EDUCADORA CAI .....	49
ANEXO IV: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2- DIRECTORA CAI.....	51
ANEXO V: POWERPOINT TALLER FORMATIVO “LA MEDIACIÓN”.....	53

## Índice de tablas

Tabla 1: Legislación educativa en cuanto a la Atención a la Diversidad .....	12
Tabla 2: Legislación educativa en España sobre convivencia escolar .....	13
Tabla 3: Fases de la metodología de la investigación .....	14
Tabla 4: Estado de la cuestión .....	17
Tabla 5: Dimensiones y variables.....	19
Tabla 6: Muestra del estudio .....	21
Tabla 7: Recopilación de datos.....	23
Tabla 8: Análisis DAFO .....	29
Tabla 9: Actividad 1 .....	31
Tabla 10: Actividad 2 .....	32
Tabla 11: Actividad 3 .....	32
Tabla 12: Actividad 4 .....	32
Tabla 13: Actividad 5 .....	33
Tabla 14: Actividad 6 .....	33
Tabla 15: Temporalización.....	34

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Estilos de afrontar los conflictos. ....	9
Ilustración 2: Gráfico perfil personal.....	25
Ilustración 3: Gráfico resolución de conflictos por competición. ....	26
Ilustración 4: Gráfico de resolución de conflictos por colaboración.....	27
Ilustración 5: Gráfico de resolución de conflictos por compromiso .....	27
Ilustración 6: Gráfico resolución de conflictos por acomodación. ....	28
Ilustración 7: Gráfico resolución de conflictos por evasión. ....	28

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos forman parte de la sociedad, son inherentes al ser humano, y estos son un eje fundamental de la socialización entre personas y culturas. Los conflictos son totalmente necesarios para conseguir un correcto desarrollo personal y social. En numerosas ocasiones se contempla el conflicto con una connotación negativa lo que favorece conductas como la evasión a la hora de resolver estos, así como actitudes negativas por parte de las personas implicadas las cuales no favorecen a la resolución positiva y adecuada de los conflictos.

Actualmente están cobrando auge las medidas alternativas de resolución de conflictos lo cual favorece que estos se resuelvan de una manera más positiva para las partes implicadas. Una de las medidas alternativas de resolución de conflictos más utilizadas durante los últimos años ha sido la mediación la cual se utiliza en todos los ámbitos de la vida como la escuela o los puestos de trabajo. Aunque durante los últimos años el uso de la mediación ha incrementado notablemente, aún queda mucho por hacer y existen ámbitos en los que aún no se han implementado este tipo de medidas.

Uno de los ámbitos en el cual la resolución de conflictos no ha sido profundamente estudiada es el de las personas con diversidad funcional, más específicamente con diversidad funcional intelectual. Por esta razón, la presente investigación se centrará en los métodos alternativos de resolución de conflictos, específicamente la mediación, en personas con diversidad funcional intelectual.

La sociedad tiende a tratar a las personas con diversidad funcional como eternos niños/as, que no deben procrear, que no están preparados para una vida en pareja o para emanciparse...Estos hechos producen una marginación extrema, así como una sobreprotección en ellas lo cual llega a limitar su desarrollo personal, así como las oportunidades de aprendizaje (Álvarez Ramirez, 2013).

De ahí la necesidad de seguir trabajar la gestión de conflictos en la edad adulta de las personas con diversidad funcional intelectual dentro de los centros de apoyo a la integración (CAI). La gestión alternativa de conflictos como competencia de los y las usuarias de estos centros se orienta a la integración sociolaboral, el fomento de la autonomía, la independencia personal y el incremento de la calidad de vida y bienestar.

Como consecuencia a lo anteriormente mencionado, y ante la necesidad de contribuir a fomentar los métodos alternativos de resolución de conflictos en personas con diversidad funcional intelectual se plantea el siguiente objetivo general:

Identificar los estilos de afrontar el conflicto en personas con diversidad funcional intelectual y derivar una propuesta de intervención basada en la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos que mejora el clima de convivencia del centro.

Con el fin de lograr este propósito, se formulan una serie de *objetivos específicos* que guiarán el desarrollo progresivo y estructurado de la investigación:

1. Favorecer la mediación como resolución de conflictos.

2. Trabajar habilidades que favorezcan la resolución de conflictos entre los participantes.
3. Favorecer la autorregulación emocional.
4. Analizar las situaciones problemáticas y buscar soluciones.
5. Promover hábitos de cooperación en el alumnado.
6. Descubrir las consecuencias de los actos impulsivos sobre los sentimientos de los demás.
7. Aprender a resolver los conflictos de manera pacífica.

La consecución de los objetivos propuestos para el desarrollo de la investigación se lleva a cabo a través de tres etapas. Una primera, donde se construyen las bases teóricas referenciales que permitirán sentar las bases de la presente investigación a partir de la revisión de la extensa literatura que aborda este tema. Una segunda etapa dedicada a la investigación empírica donde se diseñan y aplican los instrumentos de recogida de información para identificar los aportes de la inteligencia emocional en personas con diversidad funcional intelectual. Por último, una tercera etapa, donde se analizan los resultados obtenidos, y a tenor de éstos, se diseña una propuesta de intervención acorde con las necesidades expresadas por la muestra objeto de estudio. Esta etapa finaliza con la presentación de una serie de conclusiones y reflexiones que pretenden contribuir a ampliar el conocimiento existente en este campo y a llenar vacíos existentes en la literatura.

## **CAPÍTULO 1.- CONVIVENCIA, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

### **1.1.-INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se realizará una contextualización acerca de la convivencia y la resolución de conflictos en materia de atención a la diversidad, más específicamente relacionando el presente tema con la diversidad funcional intelectual con el fin de obtener un conocimiento amplio y adecuado en el tema que sirva de base a los siguientes capítulos del presente estudio.

El primer paso será contextualizar el concepto de convivencia en las aulas, así como la atención a la diversidad. En dicha contextualización se abordará la importancia de fomentar la convivencia en las aulas de personas con diferentes características con el fin de erradicar estereotipos, así como fomentar la inclusión plena en la sociedad de las personas que presentan alguna discapacidad.

El segundo punto de esta contextualización se abordará el concepto de conflicto donde se llevará a cabo una explicación sobre qué es el conflicto, así como los diferentes estilos de resolución de estos. Tras esto, la contextualización se centrará en los métodos alternativos de resolución de conflictos los cuales son aquellos que se llevan a cabo de manera extrajudicial. En especial, la contextualización se centrará en la mediación como método alternativo.

En el siguiente punto, el estudio se centrará en realizar una contextualización más profunda en torno a la diversidad funcional intelectual y la resolución alternativa de los conflictos y como dichos conflictos afectan a las personas que presentan algún tipo de

diversidad funcional intelectual debido principalmente, al gran número de estereotipos y prejuicios que afectan a estas personas.

Por último, se realizará un recorrido del marco legislativo en materia de resolución de conflictos y atención a la diversidad haciendo hincapié en los puntos más relevantes e innovadores dentro de la presente materia.

## **1.2.-CONVIVENCIA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

Las aulas heterogéneas se han convertido en una realidad educativa que aboga por el reconocimiento de la diversidad del ser humano y la necesidad de una respuesta educativa ad hoc. Esta respuesta educativa debe contribuir al máximo desarrollo posible de sus capacidades personales, pero en concordancia con los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado. El primer paso sería el de reconocer y aceptar las diferencias individuales para, posteriormente, responder a las demandas concretas. Pero ¿De qué manera? A través de la implementación de estrategias pedagógicas donde la enseñanza se adapta a cada alumno/a con el fin de optimizar su aprendizaje al máximo (Peñalva Vélez & Vega Osés, 2019). Estrategias pedagógicas que apuestan por la diversidad como elemento enriquecedor de la realidad educativa y social.

En esta misma línea autores como (Peñalva Vélez & Vega Osés, 2019) abogan por la creación de grupos heterogéneos y diversos, donde el profesorado tendría la capacidad de adaptar el currículum para que se ajuste a las capacidades de cada alumno/a, así como a sus ritmos de aprendizaje con el fin de optimizar al máximo la enseñanza que recibe.

Tal y como recoge la LOMLOE<sup>1</sup> en lo relativo a la atención a la diversidad, se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo o NEAE, aquel que presenta necesidades educativas especiales, por retraso madurativo, por trastornos del desarrollo del lenguaje y la comunicación, por trastornos de atención o de aprendizaje, por desconocimiento grave de la lengua de aprendizaje, por encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeducativa, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar.

Autores (Ortega, Del Rey y Casas, 2015; Santos Guerra, 2015; Romera, Gómez-Ortiz y García-Fernández, 2016; Luengo, 2017) consideran que la escuela constituye uno de los espacios más importantes para construir la convivencia. En este sentido, las aulas heterogéneas se enfrentan también al desafío educativo de la convivencia; entendiendo por ésta la creación de estructuras y procesos democráticos, cargados de valores positivos los cuales configuran la vida en la escuela y que no repercuta posteriormente en la creación de estereotipos o efectos secundarios no deseados. (Valverde Gea, 2015)<sup>2</sup>.

Las aulas diferenciadas promoverían la marginalidad, la tasa de abandono escolar temprano y el fracaso en la convivencia. Para lograr evitar estos problemas y conseguir una convivencia exitosa tanto dentro como fuera de las aulas Rosales López (2012) habla de la necesidad de no derivar únicamente la responsabilidad de este aspecto a ciertas

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

<sup>2</sup> Concepción que supera el concepto de convivencia como mera disciplina y cumplimiento de las normas.

asignaturas cursadas en las diferentes etapas de la educación sino que se debe incluir en todas las áreas curriculares este tipo de educación como un aprendizaje transversal el cual no afecta ni desplaza los contenidos convencionales de las diferentes asignaturas, sino que se desarrolla a través de ellos.

Es necesario que la escuela se organice para que tengan encaje las distintas realidades y situaciones vitales del alumnado. El aula es un espacio para vivir, convivir y compartir, sin coacciones, con respeto e inclusivamente. La convivencia inclusiva como el acto de apoyar y asumir la diversidad del alumnado que tiene como meta la eliminación de la exclusión social.

### **1.3.-EL CONFLICTO Y SUS ELEMENTOS: DEFINICIÓN, ESTILOS Y HERRAMIENTAS**

Los conflictos son inevitables e inherentes al ser humano. Debido a esto, se tiene que trabajar en la percepción de estos para plantear pautas de actuación acorde a cada situación. La forma de afrontar y solucionar los conflictos es lo que podemos considerar positivo o negativo y no el conflicto como tal. Si ante un desacuerdo, actuamos de forma violenta o a la defensiva, los resultados que se obtendrán no van a ser satisfactorios para las partes en conflicto, pero sí en cambio, utilizamos el asertividad, una comunicación positiva y empatía, los resultados serán mucho más beneficiosos y duraderos en el tiempo.

En primer lugar, debemos entender la naturaleza de los conflictos y junto a ello, las posiciones ¿Qué quieres? Los intereses de las partes implicadas ¿Para qué lo quieres? Y las necesidades ¿Qué necesitas...? para lograr una resolución del conflicto en la que todos/as estén satisfechos/as con el resultado.

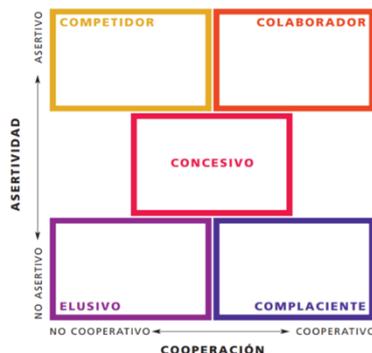
Las necesidades dentro de los conflictos van muy ligadas a la pirámide de Maslow, donde se determina una jerarquía que van desde las necesidades básicas (como alimentación, seguridad, relaciones sociales...) a la más compleja como la realización personal.

En su momento indicamos que los conflictos no son positivos ni negativos sino la forma que tenemos de gestionarlos. De ahí la importancia de establecer estilos de afrontar los conflictos basados en la cooperación y la negociación.

La autora Rodríguez, en el 2004, establece cinco estilos para la resolución de conflictos según los intereses y prioridades en las relaciones entre las personas. Por un lado, nos podemos encontrar con **Competir-Confrontar-Enfrentarse**, en donde priman los intereses de uno mismo están por encima de los intereses de los demás. Se entiende como el “yo gano – tu pierdes”. De forma que, en este estilo, los intereses propios priman a los de resto. En segundo lugar, está el **Evitar-Eludir-Pasar**, con este estilo no se lucha por los intereses de ninguna parte, por lo que todos pierden. Aplicar este estilo es conveniente cuando el conflicto no tiene mucha importancia. En tercer lugar, existe el **Convenir-Negociar-Buscar un compromiso**, las partes en conflicto ceden en algunos de sus intereses para llegar a un acuerdo en el que todos ganan algo. En cuarto lugar, **Acomodar-ceder** que es el caso contrario al de competir, ya que, en este caso, los intereses del otro son superiores a los propios, lo que se podría entender como un “yo pierdo-tú ganas”. Por último, y el más ideal al igual que complicado, es **Colaborar-cooperar** ya que las partes en conflicto conocen los intereses de todos y por ello se llega a un acuerdo.

Thomas (2014), plantea en un gráfico los estilos de la resolución de conflictos, donde el eje vertical representa el asertividad, que es “la medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses.” y en el de la x, aparece la cooperación, que es “la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona.” Por ello Thomas lo planteó en la figura 1 según esas dos condiciones.

Ilustración 1: Estilos de afrontar los conflictos.



Fuente: Thomas (2014).

En definitiva, es importante que las personas conozcan las diferentes formas que existen para enfrentarse a un conflicto, siempre teniendo en cuenta los intereses de las partes implicadas en los conflictos, además de reconocer las situaciones en las priman unas estrategias u otras, en las que las soluciones se mantienen en el tiempo.

Pérez de Guzmán y Amador en 2011 presentan ciertas pautas que ayudan al profesorado y al alumnado a prevenir las conductas violentas y de esta forma, generar un mejor clima en el aula. Nos referimos al diálogo, el aprendizaje cooperativo, la autorregulación<sup>3</sup>, la participación en la elaboración de las normas, confrontación de ideas (debates...) e implicación de las partes.

### 1.3.1.-Métodos alternativos de resolución de conflictos: la mediación

Entre las estrategias más efectivas es la implantación de la mediación escolar como herramienta para la resolución de conflictos dentro de las aulas. Torrego define la mediación como “un método de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. (2008, p.11)

Esto se logra utilizando la comunicación y la negociación entre los grupos de iguales para lograr una solución común que satisfaga a las partes implicadas. Es interesante plantear programas donde se formen a los alumnos y alumnas en este tipo de resolución de conflictos como alternativas a otras técnicas se suelen poner en práctica en los centros. Nos referimos a la sanción escolar (son los castigos estipulados desde los centros educativos según la incidencia. Son innegociables), el arbitraje escolar (diálogo que se realiza entre las partes y en donde un tercero toma la decisión final sobre lo que hacer.

<sup>3</sup> Habilidad de la persona para desarrollar comportamientos aceptables socialmente, para lo que es necesario fomentar la autoestima y autodisciplina, que lleve a una mayor confianza en sí mismo y a la autoafirmación

Esta es la diferencia con la mediación, ya que un mediador nunca interviene en el planteamiento de soluciones, solo se encarga de que funcione la comunicación, el respeto y la escucha activa), conciliación escolar se parten desde las necesidades y los intereses de las partes implicadas. El tercero puede plantear soluciones que las partes aceptan o no) o la negociación escolar (diálogo que se enfoca a que las partes se entiendan, sin necesidad de que haya una tercera persona).

El proceso de mediación se utiliza cada día en mayor medida en las escuelas y centros educativos, aunque este no es su único ámbito de actuación, sino que este método se utiliza también en sectores como la familia, a nivel laboral, en menores, en materia penal, etc. Independientemente del ámbito donde sea utilizada, la mediación debe presentar unos rasgos comunes :

- 1.-Tiene como objetivo principal mejorar la comunicación de las partes implicadas, así como que estas lleguen a un acuerdo.
2. Debe existir un mediador que será el encargado de intentar llegar a un acuerdo.
- 3.-Las partes implicadas no logran resolver el conflicto por lo que es necesaria la intervención de un mediador.

Cabe señalar que no todos los conflictos pueden ser mediados por lo que el mediador será el responsable de analizar los datos necesarios para poder concluir si el conflicto planteado es o no mediable. La mediación no podrá llevarse a cabo en los siguientes casos: 1.-Si una o ambas de las partes implicadas en el proceso no se encuentra dispuesta a negociar. 2.-Si el nivel de agresividad entre las partes es elevado. 3.-Si existe desconfianza hacia el mediador. 4.-Si el conflicto se encuentra relacionado con valores religiosos, espirituales o morales. 5.-Si una de las partes posee la razón y puede demostrarlo ante tribunales. 6.-Si el conflicto atenta contra el orden público.

#### **1.4.-DIVERSIDAD FUNCIONAL INTELECTUAL Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS**

Como se ha comentado con anterioridad, el conflicto no es necesariamente un proceso negativo, sino que ha sido la sociedad quien ha dado ese punto de vista a los conflictos, pero estos, aportan cambios personales mejorando de esta manera la cohesión social.

Al igual que el resto de las personas, las personas con diversidad funcional también deben enfrentarse a multitud de conflictos donde algunos de ellos se encuentran relacionados con la propia diversidad funcional. Moore (1995) establece una clasificación de los diferentes conflictos a los que se pueden enfrentar las personas con diversidad funcional: 1.-Conflictos de valores. 2.-Conflictos de relación. 3.-Conflictos de información. 4.-Conflicto de intereses. 5.-Conflictos estructurales.

Si relacionamos los tipos de conflictos con la diversidad funcional intelectual se puede afirmar que son los conflictos de valores aquellos que dificultan la libertad de expresión de las personas con este tipo de diversidad ya que dichas personas desean disfrutar de una autonomía la cual tanto la sociedad como en multitud de ocasiones su entorno más cercano no les permiten disfrutar debido a la sobreprotección que recae en las personas con diversidad funcional.

Los conflictos de relación están vinculados a los prejuicios que existen en la sociedad hacia las personas con diversidad funcional intelectual. Dichos prejuicios crean limitaciones en la comunicación y dan lugar a comportamientos negativos.

Los conflictos de información se relacionan con la falta de información que presenta la sociedad acerca de la diversidad funcional intelectual y crea una repercusión negativa en cuanto a estas personas.

Los conflictos de intereses están relacionados con los conflictos del poder y como la sociedad establece una jerarquía con las personas con diversidad funcional intelectual ya que estas se encuentran a lo largo de su vida con mayores problemas y dificultades.

Según Ramírez 2013, el conflicto estructural es el más reconocido por las personas con diversidad funcional intelectual, así como su entorno ya que representa la lucha para lograr que las personas con diversidad funcional sean reconocidas como ciudadanos/as de derechos que no deben ser marginados/as.

Los conflictos mencionados hacen que las personas con diversidad funcional intelectual deban desenvolverse en un contexto el cual no se ajusta a la realidad social ya que estas personas son tratadas de manera diferente si lo comparamos con las personas que no presentan una discapacidad. La sociedad tiende a tratar estas personas como eternos niños/as, que no deben procrear, que no están preparados para una vida en pareja o para emanciparse...Estos hechos producen una marginación extrema, así como una sobreprotección en ellas lo cual llega a limitar su desarrollo personal, así como las oportunidades de aprendizaje (Álvarez Ramirez, 2013).

De ahí la necesidad de seguir trabajar la gestión de conflictos en la edad adulta de las personas con diversidad funcional intelectual dentro de los centros de apoyo a la integración (CAI). La gestión alternativa de conflictos como competencia de los y las usuarias de estos centros se orienta a la integración sociolaboral, el fomento de la autonomía, la independencia personal y el incremento de la calidad de vida y bienestar.

Siguiendo a Santos Guerra y otros (2021) apostamos por un enfoque inclusivo-integrador en la resolución alternativa de conflictos que tiene en cuenta la diversidad, a través de tres factores: 1.-Saber (conceptual): Conocimiento de nuestra realidad y de la realidad de los/as otros/as. 2.-Hacer (procedimental): Transformar la realidad y resolver el problema. 3.-Ser (actitudinal): Responsabilidad, solidaridad y autonomía.

### **1.5.-MARCO LEGISLATIVO Y NORMATIVO EN MATERIA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

A lo largo de la historia y centrándonos en las últimas décadas, han surgido diversos cambios en cuanto a la inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales en el sistema escolar por lo que el reconocimiento y la inclusión de estos a las aulas ha traído consigo numerosas medidas para que estos alumnos sean capaces de adaptarse a la escolarización normativa.

Los principales cambios en materia legislativa a lo largo de los años han sido los siguientes:

Tabla 1: Legislación educativa en cuanto a la Atención a la Diversidad.

<b>Legislación educativa española en cuanto a la Atención a la Diversidad</b>	
Constitución Española	Artículo 27: recoge el derecho de todos a la educación. Artículo 49: obligación de los poderes públicos de realizar políticas de integración de las personas con discapacidad a las que prestará atención especializada como un derecho fundamental.
LISMI <sup>4</sup>	Desarrolla el artículo 49 de la Constitución y establece los principios de normalización de los servicios y la atención individualizada que han de presidir las actuaciones de las administraciones educativas en todos sus niveles y áreas.
LOGSE <sup>5</sup>	Propuso la posibilidad de que el alumnado con NEE pudiesen alcanzar dentro del mismo sistema, los objetivos propuestos para todo el alumnado.
LOPEG <sup>6</sup>	Garantizó la escolarización del alumnado con NEE en los centros sostenidos con fondos públicos.
LOCE <sup>7</sup>	Dedicó el capítulo VII del Título I a la atención al alumnado con necesidades educativas específicas, introduciendo cambios en el concepto al incluir en él a alumnos y alumnas en situaciones de desventaja social, al alumnado extranjero, al alumnado superdotado intelectualmente y al alumnado con necesidades educativas especiales.
LOMCE <sup>8</sup>	Modificación de los párrafos de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación: <b>Una.</b> La equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad. <b>Diecinueve.</b> Artículo 27. Programa de mejora del aprendizaje y del rendimiento. Punto 3: estos programas irán dirigidos preferentemente aquellos alumnos y alumnas que presenten dificultades relevantes de aprendizaje no imputables a falta de estudio o esfuerzo. <b>Cincuenta y siete.</b> Artículo 71. <i>Punto 1.</i> Las Administraciones Educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional, así como los objetivos establecidos con carácter general en la presente Ley. Las Administraciones educativas podrán establecer planes de centros prioritarios para apoyar especialmente a los centros que escolaricen alumnado en situación de desventaja social.
LOMLOE <sup>9</sup>	<b>Artículo único que modifica la LOMLOE:</b> “La educación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas por razón de nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción, edad, de discapacidad, orientación o identidad sexual, enfermedad, o cualquier otra condición o circunstancia”

Fuente: Elaboración propia.

A lo largo de los años, podemos apreciar como cada vez en mayor medida, se tiene presente el hecho de crear y llevar a cabo todas las medidas necesarias que permitan la plena inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales.

<sup>4</sup> Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos

<sup>5</sup> Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo

<sup>6</sup> La Ley Orgánica 9/1995, de 20 de noviembre, de la Participación, la Evaluación y el Gobierno de los centros docentes

<sup>7</sup> La Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación

<sup>8</sup> Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa

<sup>9</sup> Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Con respecto a la legislación educativa existente en España sobre convivencia escolar hay que destacar los siguientes aspectos:

Tabla 2: Legislación educativa en España sobre convivencia escolar.

<b>Legislación educativa en España sobre convivencia escolar</b>	
<i>Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros.</i>	El objetivo es que todos los sectores de la comunidad educativa hagan innecesaria la adopción de medidas disciplinarias. Cuando resulte inevitable, las correcciones deberán ser de carácter educativo. El Consejo Escolar es el órgano responsable de la resolución de conflictos.
<i>Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.</i>	La LOE acepta todo lo expresado en esta ley, en concreto los aspectos relacionados con el ámbito educativo. Las medidas tomadas se reflejan en: la escolarización inmediata en caso de violencia de género, el fomento de la igualdad a través de los materiales educativos, etc.
<i>Ley Orgánica 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz.</i>	Crea asignaturas especializadas en educación para la paz y valores democráticos. Promueve la formación especializada en técnicas de resolución de conflictos como la negociación y la mediación.
<i>Orden ECI/1864/2006, de 26 de mayo, por la que se crean los premios de carácter nacional para el fomento de la convivencia escolar</i>	Aprendizaje de la convivencia como resultado de una acción intencional del profesorado. El Plan de Convivencia se introducirá en el PEC.
Acuerdo Básico sobre condiciones sociolaborales del profesorado, de 20 de octubre de 2005	Establece la creación del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar y de Prevención de Conflictos Escolares. Revisión de la normativa de convivencia escolar, así como difusión de las medidas adoptadas. Desarrollo de programas de actuación en los centros que necesiten mayores recursos humanos y materiales para llevar a cabo su actividad educadora. Incorporar contenidos destinados a favorecer la convivencia. Convenios entre CCAA para la incorporación de centros a los programas de control de asistencia e información a las familias. Apertura de una página web sobre convivencia para facilitar el intercambio de experiencias. Elaboración de estrategias, orientaciones y materiales para el desarrollo de planes de convivencia en todos los centros.
LOMCE	Artículo 132: Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos y alumnas, en cumplimiento de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley orgánica. No introducen grandes cambios en materia de resolución de conflictos, sino que acepta los ya existentes.
LOMLOE	Artículo 132: Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas correctoras que correspondan a los alumnos y alumnas, en cumplimiento de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros.

	La presente ley modifica la LOMLOE y añade algunos puntos importantes que la anterior ley había pasado por alto por lo que como dice su nombre, esta ley mejora y modifica la ley anterior en todos los ámbitos, entre ellos en el ámbito de la resolución de conflictos.
--	---

*Fuente: Elaboración propia.*

Se puede observar que la legislación relacionada con la resolución alternativa de conflictos, así como la relacionada con atención a la diversidad ha sido abordada de manera más profunda en los últimos años, más concretamente, desde el 2006. Esto supone que estos temas son algo muy reciente en lo que la sociedad y la legislación hace hincapié y, es por estas causas por las que aún falta un arduo camino para conseguir los objetivos que se pretenden.

## **CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se realizará una explicación sobre la metodología llevada a cabo en la presente investigación.

En primer lugar, se tratará el estado de la cuestión donde se mencionarán diferentes estudios que se han realizado a lo largo de los años en torno al tema de la resolución alternativa de conflictos en materia de atención a la diversidad centrándonos en la diversidad funcional e intelectual.

En el segundo apartado del presente capítulo se determinarán los objetivos tanto generales como específicos que se pretenden conseguir con la presente investigación para que la misma resulte fructífera tanto para el investigador como para las partes implicadas a la hora de llevar a cabo la propuesta de intervención.

Tras determinar los objetivos, se especificarán las dimensiones y variables en las que se basará el presente estudio a la hora de implementar los instrumentos de recogida de información con el objetivo de tener un control sobre que queremos investigar y como se debe obtener dicha información.

Posteriormente, se realizará el diseño de la investigación el cual consta de metodología donde se realizará una explicación sobre cómo se pretende recoger la información deseada y los métodos que se llevarán a cabo con el fin de esclarecer las ideas y estudiar, en base a la situación en la que se encuentra la investigación que tipo de metodología será llevada a cabo.

Por último, se especificarán los procedimientos que se llevarán a cabo para el análisis y estudio de los datos obtenidos en los instrumentos elegidos anteriormente. Para ello, se seleccionarán dichos procedimientos de manera rigurosa siendo los seleccionados los que se adapten en mayor medida a los datos obtenidos.

*Tabla 3: Fases de la metodología de la investigación.*

<b>FASES DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
<b>Fase 1: Revisión documental</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Definir los objetivos tanto generales como específicos	Se realizará una revisión de las investigaciones llevadas a cabo hasta la	Investigadora

del estudio, así como establecer la metodología que se llevará a cabo.	fecha, así como de las diferentes fuentes bibliográficas	
<b>Fase 2: Elaboración de los instrumentos.</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Elaborar y evaluar los diferentes instrumentos de recogida de datos.	<p>Elaborar una entrevista estructurada la cual se aplicará tanto a la directora como a diversos profesionales del centro seleccionado.</p> <p>Elaborar un cuestionario de evaluación de necesidades el cual se aplicará a los usuarios del centro seleccionado.</p> <p>La validación tanto del cuestionario como de la entrevista la realizará tanto la tutora asignada a este estudio como la directora del centro seleccionado.</p>	<p>Investigadora</p> <p>Directora del centro seleccionado</p>
<b>Fase 3: Aplicación de los instrumentos</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Aplicar los instrumentos de recogida de información que ayudarán a aproximar el estudio a la realidad investigada.	<p>Recogida de información a través de las entrevistas realizadas a los diferentes profesionales seleccionados en relación con la resolución de conflictos.</p> <p>Recogida de información sobre las estrategias personales de resolución de conflictos presentadas en cada uno de los usuarios del centro seleccionado que servirán de muestra del estudio.</p>	<p>Investigadora</p> <p>Directora y profesional del centro seleccionado.</p> <p>Usuarios/as del centro</p>
<b>Fase 4: Análisis e interpretación de datos</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Analizar la información obtenida tras la aplicación de los instrumentos de recogida de información.	Seleccionar y ordenar la información recogida a través de los instrumentos utilizados, así como enunciar las argumentaciones relativas a los datos extraídos de los mismos	Investigadora
<b>Fase 5: Propuesta de intervención</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Elaborar una propuesta como base para generar un programa.	Diseñar una propuesta de intervención basada en cuatro sesiones destinadas una de ellas a los profesionales del centro mientras que el resto a los usuarios de este con el fin de proporcionar herramientas para la resolución positiva de conflictos.	Investigadora
<b>Fase 6: Conclusiones</b>		
<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actores</b>
Elaboración de conclusiones y propuestas	Enunciar las argumentaciones y propuestas relativas a los datos de la investigación realizada	Investigadora

*Fuente: Adaptación propia de las fases de investigación planteadas por Ramírez Conde (2011).*

## 2.2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La resolución de conflictos es un área muy investigada en todos los ámbitos en la que esta se lleva a cabo por lo que, a continuación, se mencionaran algunos de los estudios más relevantes sobre la mediación en las personas con discapacidad.

Según un estudio realizado por la revista *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, la vida transcurre en un contexto social en el que las personas con discapacidad o diversidad funcional e intelectual siguen estigmatizadas a la vez que sobreprotegidas y, debido a esto, no siempre tienen la oportunidad de decidir sobre su proyecto vital en condiciones de igualdad como lo haría una persona sin discapacidad (Álvarez Ramírez G. , 2013). La mediación dentro del ámbito del Trabajo Social puede favorecer a las personas con diversidad funcional e intelectual espacios de convivencia respetuosos los cuales no únicamente proporcionarían mecanismos para el empoderamiento de las personas implicadas sino que sería un pilar importante para involucrar a los destinatarios en procesos de vida autónoma así como toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida (Díaz Jiménez, Yerga Míguez, & Serrato Calero, 2021).

Estudios afirman que en las últimas décadas los conflictos han aumentado significativamente en las aulas. Estos conflictos tienen una tendencia negativa la cual favorece el florecimiento del odio y la agresividad hacia los demás. El aumento de conflictos dentro de las aulas aumenta a la vez que, tanto la sociedad como las aulas se hacen más heterogéneas albergando este alumnado con diferentes capacidades, de diferentes etnias y clases sociales. El aumento de conflictos, más específicamente los conflictos que llevan a la violencia y situaciones agresivas es lo que preocupa en gran medida a multitud de centros por lo que se toman diferentes medidas para poder erradicarlo, entre ellas, la mediación. La mediación es una de las herramientas más utilizadas en los centros con el fin de erradicar y resolver conflictos de manera que las partes estén implicadas y dispuestas a resolver dicho conflicto. Para poder llevar a cabo la mediación y una resolución adecuada de los conflictos, se opta por formar tanto al equipo docente de los centros como al propio alumnado ofreciéndoles las herramientas necesarias para la resolución de conflictos de la manera más adecuada (Pérez Guzmán, Amador, & Vargas, 2011).

Con el fin de otorgar a las personas con diversidad funcional la plenitud de todos sus derechos, se crean estudios como el de *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos*, el cual tiene como principal objetivo que, tanto las personas con discapacidad como su familia o entorno más cercano conozcan los sistemas alternativos de resolución de conflictos los cuales serán de gran ayuda para estas personas ya que gracias a estos sistemas alternativos podrán conocer y ejercitar sus derechos así como acercarlos a la inclusión, la capacitación y a la mejora de la calidad de vida de estas personas. El presente estudio hace hincapié en el hecho de que las personas con discapacidad son personas de pleno derecho capaces de decidir por ellas mismas y es una necesidad el hecho de la sociedad actual así las reconozca eliminando los obstáculos a los cuales se han tenido que enfrentar las personas con discapacidad hasta el momento (Álvarez Ramírez G. , 2013).

Como afirma el estudio de *Necesidades de relaciones sociales de niños y niñas con discapacidad intelectual en la familia y en la escuela*, en los últimos años, debido a la incorporación de alumnado con discapacidad intelectual a escuelas ordinarias, se ha observado un aumento en el número de conflictos que nacen en las aulas. Dichos conflictos vienen precedidos en su gran mayoría, a los prejuicios de la sociedad sobre las personas con cualquier tipo de discapacidad, aunque más concretamente con discapacidad intelectual. El objetivo del presente estudio es el de detectar las necesidades tanto de los alumnos afectados como de sus familiares con el fin de proponer mejoras las cuales favoreciesen una adecuada convivencia en sociedad. Entre las propuestas, se encuentra la mediación como resolución alternativa de conflictos ya que es una herramienta poderosa a la hora de encontrar una solución a los conflictos haciendo partícipes a ambas partes (Cabrera García, Lizarazo Sandoval, & Medinas Casallas, 2016).

La mediación no es únicamente una técnica de resolución de conflictos exclusiva del ámbito de la escuela, sino que llega mucho más lejos. Uno de los campos de actuación más frecuentemente utilizados por la mediación es el ámbito laboral. En este ámbito, nos encontramos el estudio de *Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Mediación laboral* el cual hace hincapié en la necesidad de implantar sistemas de mediación en los distintos ámbitos laborales, especialmente dedicados a las personas que presentan algún tipo de discapacidad ya que estas, en muchas ocasiones, se ven privadas de sus derechos en los puestos de trabajo a los que acceden y se ven obligadas a acudir a sistemas judiciales los cuales son procesos tardíos. Se quiere implementar el modelo de mediación en los espacios laborales al igual que se ha hecho en Estados Unidos ya que se han visto resultados beneficiosos resolviéndose los posibles conflictos en un menor margen de tiempo (Minuera Gómez, 2015).

Tabla 4: Estado de la cuestión.

Autor/es	Título de la Investigación	Año	Aportaciones
-Victoria Eugenia Cabrera García -Flor Alba Lizarazo Sandoval -Diana Carolina Medina Casallas	Necesidades de relaciones sociales de niños y niñas con discapacidad intelectual en la familia y en la escuela	2016	Se observa la necesidad de implantar métodos adecuados que favorezcan la convivencia en los centros debido a un aumento de los conflictos. La investigación opta por la mediación como una buena forma de resolver los conflictos existentes.
-Gloria Álvarez Ramírez	Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos	2013	El estudio se centra en la necesidad de incorporar a las personas con discapacidad en los sistemas alternativos de resolución de conflictos con el fin de que estas puedan gozar de sus derechos plenamente, así como mejorar su calidad de vida. Para conseguirlo, es necesario que la sociedad vea a las personas con algún tipo de discapacidad personas de pleno

			derecho las cuales son capaces de tomar decisiones por ellas mismas.
-Rosa M. Díaz Jiménez -María Dolores Yerga-Míguez -María de las Mercedes Serrato-Calero	Mediación, discapacidad y trabajo social: una revisión sistematizada.	2021	El estudio se basa en la necesidad de abordar la mediación como resolución alternativa de conflictos desde el ámbito social. Las autoras del estudio detectan la poca información relacionada con la mediación y las personas con algún tipo de discapacidad. Los estudios que existen de este tema están enmarcados en el ámbito educativo por lo que estas autoras proponen ligar el ámbito educativo con el del trabajo social para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan disponer de los servicios de la mediación, así como de personal cualificado para ello.
-Victoria Pérez de Guzmán -Luis V Amador -Montserrat Vargas	Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción.	2011	Debido al aumento de comportamientos agresivos en la escuela se crea este estudio con el que se pretende erradicar esta problemática formando a docentes y alumnado sobre los diferentes tipos de resolución de conflictos, así como promover la educación para la convivencia.
-María Pilar Munuera Gómez	Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Mediación laboral.	2015	Se detecta la necesidad de implantar la mediación como sistema de resolución de conflictos en los entornos laborales principalmente destinados a las personas con discapacidad ya que estas presentan dificultades a la hora de que sus derechos sean respetados por las diferentes empresas. El estudio tiene como fin que las personas con discapacidad dispongan de un método de resolución de conflictos rápido y eficaz disminuyendo los casos que acaban en la justicia, que, por lo general, es lenta.

Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar el presente apartado cabe mencionar que, pese a la relevancia que presenta la mediación en los diferentes ámbitos de la vida, la investigación en ésta y sobre todo si deseamos centrarnos en la eficacia de sus técnicas es realmente escasa. Si se pretende realizar una búsqueda de investigaciones relacionadas con el presente tema, es fácil encontrarse con múltiples artículos que abordan la mediación desde una mirada jurídica y su eficacia de una manera generalizada centrándose en aspectos acerca de su procedimiento y dejando completamente de lado las técnicas utilizadas.

## 2.3. OBJETIVOS, DIMENSIONES Y VARIABLES DE ESTUDIO

### 2.3.1. Objetivos de la investigación

*General:*

Identificar los estilos de afrontar el conflicto en personas con diversidad funcional intelectual y derivar una propuesta de intervención basada en la mediación como

herramienta alternativa de resolución de conflictos que mejora el clima de convivencia del centro.

*Objetivos Específicos:*

1. Favorecer la mediación como resolución de conflictos.
2. Trabajar habilidades que favorezcan la resolución de conflictos entre los participantes.
3. Favorecer la autorregulación emocional.
4. Analizar las situaciones problemáticas y buscar soluciones.
5. Promover hábitos de cooperación en el alumnado.
6. Descubrir las consecuencias de los actos impulsivos sobre los sentimientos de los demás.
7. Aprender a resolver los conflictos de manera pacífica.

**2.3.2. Dimensiones y variables de la investigación**

A continuación, se presentan las dimensiones y variables utilizadas en los instrumentos empleados para la obtención de la información.

*Tabla 5: Dimensiones y variables.*

Dimensiones	Variables	Cuestionario	Observación
1-Perfil personal	Edad Sexo	Ítem 1	
2-Competición Gano-pierdes	Mis intereses Imposición	Ítems 1,6 y 11	-Registro de la predisposición de los sujetos a resolver los diferentes conflictos de manera competitiva.
3-Colaboración Gano-Ganas	Beneficios compartidos Oportunidades	Ítems 2,7 y 12	-Registro de la predisposición de los sujetos a mostrar una actitud colaborativa frente a un conflicto
4-Compromiso Cedo-cedes	Parcialmente satisfechos Parcialmente insatisfechos	Ítems 3,8 y 13	-Registro del nivel de compromiso de los sujetos a solucionar los conflictos.
5-Acomodación Pierdo-Ganas	Sus intereses Complaciente Cesión Adaptación	Ítems 4,9 y 14	-Registro del nivel de acomodación que presentan los sujetos a la hora de resolver un conflicto
6-Evasión Pierdo-Pierdes	Posponer Evitar Pasividad Ganar tiempo	Ítems 5,10 y 15	-Registro del nivel de evasión que presentan los sujetos a la hora de resolver un conflicto.

*Fuente: Elaboración propia.*

## **2.4. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.4.1. Metodología utilizada**

El presente proyecto de investigación se basará en un diseño cuasiexperimental en el que habrá un único grupo de sujetos los cuales no han sido seleccionados al azar.

Con respecto a la metodología, se llevará a cabo una metodología mixta. Por un lado, una metodología cuantitativa a través de un cuestionario el cual se realizará a los sujetos seleccionados como muestra. El cuestionario tendrá como finalidad conocer la situación de partida en torno a la resolución de conflictos de los encuestados para, una vez analizados los datos obtenidos, realizar una propuesta de intervención con el fin de mejorar la situación.

Por otro lado, se llevará a cabo una metodología cualitativa a través de una entrevista a la directora del centro con el fin de conocer la situación de la que se parte en torno al tema de la resolución de conflictos. Para ello, a través de las preguntas se realizará un análisis D.A.F.O el cual permitirá conocer la base de la cuestión a investigar y, por tanto, llevar a cabo una propuesta de intervención adaptada a las necesidades actuales del centro.

Se ha seleccionado una metodología mixta debido a que esta, en la mayoría de las ocasiones responde paradigmas que no respondería una metodología individual. Las investigaciones combinan los diferentes enfoques de modo que uno verifique los descubrimientos del otro, así como para que ambos enfoques puedan complementarse el uno al otro (Pole, 2009).

La investigación documental nos ha permitido formular las bases teóricas en torno a la importancia de trabajar la resolución alternativa de conflictos en personas con diversidad funcional intelectual. La información obtenida con la revisión documental previa posibilitó el diseño de un programa de intervención para este colectivo. Todo ello a través de la consulta de bibliografía, webgrafía y el análisis documental de diferentes investigaciones afines

### **2.4.2. Contexto de la investigación**

El contexto de la presente investigación se centra en el Centro de Apoyo a la Integración de Pando. Este centro abrió sus puertas en el año 1991 como iniciativa de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Langreo debido a la necesidad en ese momento que presentaban las personas con diversidad funcional intelectual que terminaban su escolarización obligatoria.

El centro comenzó su andadura en 1991 con once usuarios que procedían del Colegio de Educación Especial Juan Luis Iglesias Prada, en Sama de Langreo. A la vez que transcurrían los años, el centro albergaba más sujetos por lo que se vieron en la necesidad de ampliar sus instalaciones a la vez que existe también una evolución en la forma de entender su función ya que se observa que no todas las personas con diversidad funcional intelectual del centro pueden alcanzar los objetivos prelaborales por lo que el nombre del centro se convierte en el que hoy conocemos y el cual pone la mirada y acoge a los usuarios con necesidades como la integración social, desarrollo personal o las actividades de la vida diaria.

Actualmente el centro consta de 75 usuarios entre los 18 y 65 años y su plantilla la conforman 5 auxiliares, 3 monitores polivalentes, 2 educadoras, la directora del centro y cuentan con el apoyo de una psicóloga a tiempo parcial.

El centro cuenta con diversos talleres como el de bricolaje, el agrícola, el de creatividad, el educativo y un taller específico dedicado a las personas con mayor necesidad de apoyo. De forma externa se realizan talleres de formación informática, cocina, baile, yoga, etc.

La intervención del centro se centra en alcanzar la mejora general de la calidad de vida de los usuarios/as teniendo como premisa que el concepto de calidad de vida se basa en los mismos factores que para el resto de las personas.

El presente centro dispone de cuatro edificios los cuales se distribuyen de la siguiente manera: el edificio administrativo el cual comprende despachos, sala de informática, taller de usos múltiples, taller educativo 1 y 2, taller de creatividad, zona de ocio, pequeño almacén, baños y vestuarios. El edificio 2 comprende los vestuarios de los profesionales del centro. El edificio 3 consta de taller de bricolaje, gimnasio, baños y vestuarios. El edificio 4 alberga el comedor, los baños y la cocina. Además de estos edificios, el centro cuenta con una zona verde en la que se encuentra la huerta, el invernadero, la zona de gerontogimnasia y una cancha techada.

Actualmente el centro recibe subvención de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales que firma un convenio con el Ayuntamiento y el cual marca las directrices metodológicas que debe seguir el centro. El ayuntamiento de Langreo y La Caixa también han financiada el centro en los últimos años.

#### **2.4.4. Selección de la población y muestra**

La muestra ha sido seleccionada por la directora del C.A.I de Pando quien ha elegido los sujetos que presentan unas características compatibles con el presente estudio y, han sido estos quienes, a su vez, han decidido participar en el mismo por voluntad propia.

Como muestra se han seleccionado once sujetos de los cuales seis de ellos son hombres y cinco son mujeres. Las edades de los sujetos seleccionados están comprendidas entre los 25 y los 52 años. El grado de minusvalía de los sujetos seleccionados ronda entre un 33% y un 86% mientras que el grado de discapacidad intelectual varía entre ligero (cuatro sujetos), medio (dos sujetos), moderado (tres sujetos) y limite (dos sujetos).

Por último, cabe mencionar que la mayoría de la muestra seleccionada presenta altos niveles de autonomía proporcionándoles dicha autonomía la capacidad de vivir solos o, en algunos casos, en pisos tutelados. Como observación se puede añadir que uno de los sujetos presenta dificultades a la hora de gestionar sus relaciones personales mientras que otros sujetos no tienen esta dificultad y manifiestan tener pareja y amistades dentro de un entorno de personas con diversidad funcional intelectual.

*Tabla 6: Muestra del estudio.*

MUESTRA SELECCIONADA		
Hombres	6	55%
Mujeres	5	45%

#### **2.4.5. Instrumentos de la obtención de la información**

Los instrumentos que se utilizarán para la obtención de la información serán dos. Por un lado, se aplicará un cuestionario a once usuarios del C.A.I de Pando seleccionados con anterioridad y los cuales se han prestado para realizar dicho cuestionario y, por otro lado, se realizará una entrevista de carácter estructurado a la directora del centro, así como a uno de los trabajadores del mismo centro con el fin de conocer las características que este presenta para valorar la posibilidad, así como la manera de aplicar una intervención en el centro.

El cuestionario que se realizará a los usuarios del centro es una adaptación del cuestionario creado por Kenneth W. Thomas y Ralph H Kilman. El presente cuestionario<sup>10</sup> esta formado por tres partes diferenciadas. En cada una de sus partes se presenta una situación que ayudara a los usuarios a ponerse en el contexto de un conflicto y, de esta manera, que puedan responder de forma más consciente a las preguntas que se les plantea. Una vez expuesta la situación que corresponda se les presentarán a los usuarios un total de 15 preguntas sobre como ellos afrontarían la resolución del conflicto presentado.

Para conocer las diferentes respuestas de los usuarios ante diferentes conflictos se han realizado tres tipos de situaciones. En primer lugar, una situación que describe un conflicto entre dos personas (conflicto entre iguales). En segundo lugar, un conflicto grupal donde todos los integrantes del grupo están inmersos en el conflicto. Por último, se presenta un conflicto donde los componentes son una mayoría contra una minoría. De esta manera, se podrán observar cambios en sus respuestas al ser conflictos de diversas naturalezas.

Las 15 preguntas presentadas tras cada una de las situaciones serán siempre las mismas, aunque cada una está adaptada a las situaciones presentadas, todas las preguntas miden las mismas dimensiones. Los encuestados deberán marcar si su comportamiento es como se describe en cada una de las preguntas frente a un conflicto siempre o casi siempre, algunas veces o nunca o casi nunca.

El cuestionario que se presentará es una adaptación del realizado por Kenneth W. Thomas y Ralph H Kilmann ya que al ser un instrumento que se aplicará a personas con diversidad funcional intelectual en distintos grados es necesario adaptar los ítems del cuestionario tanto a situaciones cotidianas para estas personas como a lectura fácil<sup>11</sup> con el fin de facilitar tanto la aplicación como para obtener resultados fiables

Con el fin de hacer dicho cuestionario lo más accesible posible no existirá tiempo límite para resolver el mismo, así como la entrevistadora se encontrará en todo momento a disposición de los usuarios encuestados con el objetivo de resolver cualquier duda que pudiese surgir durante la realización del cuestionario.

Por último, cabe mencionar que, aunque las instrucciones de realización del cuestionario se encuentran explicadas al inicio de este de manera escrita, estas se explicarán de manera

---

<sup>10</sup> Anexo I

<sup>11</sup> Lectura fácil: adaptación que permite una lectura y una comprensión más sencilla de un contenido.

oral antes de comenzar cada parte del cuestionario, así como se atenderán las dudas existentes de los usuarios tras escuchar la explicación, así como durante el trascurso de la realización del cuestionario. Cabe mencionar que tanto al principio como al final de la realización del cuestionario se mencionará que dicha prueba será completamente anónima, así como el uso que se le dará a dicho cuestionario en la investigación y, al finalizar la prueba, se agradecerá a los participantes la participación en la misma.

El siguiente instrumento que se llevará a cabo será una entrevista<sup>12</sup> la cual se aplicará a la directora del centro, así como a un profesional del centro en el que se lleva a cabo la presente investigación. Dicha entrevista será de carácter estructurado y constará de diez preguntas básicas. Se ha decidido hacer este instrumento de manera estructurada debido a que, de esta manera, se podrá recoger la información de igual manera a todas las personas a las que se aplique el instrumento. Las preguntas que se realizarán en la entrevista son de elaboración propia.

La entrevista será grabada con la previa autorización de la persona entrevistada para después poder transcribirla sin perder información. De esta manera, se hará más sencillo el análisis de los datos e informaciones obtenidos en la misma.

Por último, al igual que en el instrumento anterior, se informará a la persona entrevistada de los fines de la entrevista, así como la importancia de esta en la investigación y se agradecerá en todo momento la participación.

#### 2.4.6. Procedimiento y métodos para el análisis de los datos

Una vez se haya llevado a cabo la recopilación de la información, se procederá a organizar y transformar la información obtenida en datos manejables para la futura interpretación. Para ello, se recopilarán los datos y puntuaciones obtenidas de los cuestionarios en tablas como la que se expondrá a continuación.

Tabla 7: Recopilación de datos

	A COMPETIR	B COLABORAR	C COMPROMISO	D ACOMODARSE	E EVITAR
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15
Total, conflicto tu a tu					
Total, conflicto grupal					
Total, conflicto mayoría-minoría					
TOTAL					

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla se muestran, por un lado, situado en las columnas, los diferentes tipos de conflictos que se analizan en el presente estudio. Por otro lado, se añadirán en cada hueco de las filas la puntuación obtenida por cada participante en las preguntas que se

<sup>12</sup> Anexo II

estipulan. De esta forma, sumaremos los puntos que el cuestionario establece para cada una de las respuestas. Por ejemplo, si un participante ha obtenido 3 puntos en las preguntas 1,6 y 11 en las primeras 15 preguntas, habrá obtenido la máxima puntuación posible en el conflicto tu a tu dentro de la categoría de resolución de conflictos por competición.

Tras completar las tablas se llevará a cabo el análisis de los datos. Para ello, el análisis cualitativo se desarrollará de manera manual, es decir, a través de la transcripción de la información a textos escritos con los que se trabajará posteriormente. Esta transcripción se desarrolla a través de tres tareas como son la reducción de datos (separación de unidades, identificación y clasificación de elementos, síntesis y agrupamiento), disposición y transformación de datos (elaboración de tablas numéricas, gráficos y expresión de los datos en el lenguaje numérico y gráfico) y la obtención de resultados y verificación de conclusiones. Con el análisis cualitativo pretendemos un análisis de contenido que nos permita la reducción de datos a través de la codificación en las diferentes dimensiones formuladas para el objeto de estudio.

## **CAPÍTULO 3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS, PROPUESTA DE INTERVENCIÓN Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. INTRODUCCIÓN**

En el presente apartado se llevarán a cabo diferentes cuestiones. Entre ellas están el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de los cuestionarios que se han llevado a cabo en el CAI de Pando a los usuarios que se presentaron voluntarios.

En ese análisis e interpretación de los datos, se analizarán las diferentes dimensiones que presentaban los cuestionarios, así como las puntuaciones obtenidas por los usuarios en cada una de las dimensiones dando este análisis lugar a unas conclusiones que darán paso a la propuesta de intervención.

La propuesta de intervención presentada en este apartado se basará en los datos obtenidos tras el análisis de los resultados de los cuestionario. La propuesta estará destinada tanto al equipo profesional del centro como a los usuarios de este. Dicha propuesta de intervención contara con un total de cuatro sesiones que servirán para introducir los métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro, así como eliminar en la medida de lo posible las dificultades encontradas tras la aplicación de los cuestionarios proporcionando herramientas de resolución positiva de conflictos a los usuarios del centro.

Por último, este capítulo concluirá con las conclusiones de la investigación donde se añadirán las limitaciones que presenta el estudio además de futuras líneas de investigación con el mismo.

### **3.2. ANÁLISIS DE DATOS**

A continuación, se llevará a cabo el análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios. Para ello, es necesario conocer que la puntuación máxima de cada uno de los usuarios en

cada una de las dimensiones puede ser de 27 puntos distribuyéndose dichos puntos de la siguiente manera:

1. 1-9 puntos: forma esporádica de resolución de conflictos.
2. 10-18 puntos: forma ocasional de resolución de conflictos.
3. 19-27 puntos: forma habitual de resolución de conflictos.

### 3.2.1. Dimensión 1: Perfil personal

En la presente dimensión se realizará un análisis de los datos obtenidos en el resto de las dimensiones en torno al sexo de los usuarios que han realizado el cuestionario propuesto.

En el presente gráfico se pueden observar la media en las puntuaciones obtenidas por los usuarios encuestados en las diferentes dimensiones segregada por sexo.

*Ilustración 2: Gráfico perfil personal*



*Fuente: Elaboración propia.*

En primer lugar, se puede observar como la estrategia de resolución de conflictos más común tanto en hombres (23,5) como en mujeres (22,8) es la de compromiso. Es decir, aquella en la que todas las personas implicadas ceden para conseguir una solución a dicho conflicto.

Por el contrario, la estrategia de resolución de conflictos menos utilizada por hombres (11) y por mujeres (14,2) es la de competición. Es decir, en la cual la persona encuestada debería ganar el conflicto y el resto de las personas perderlo.

En el gráfico se puede observar como las puntuaciones de hombres y mujeres en cada dimensión se asemeja demasiado por lo que no hay una gran dispersión de los datos en apenas ninguna variable. La dimensión que presenta una mayor diferencia de puntuaciones es la dimensión de evasión situándose en ella las mujeres con una puntuación de 18,6 y los hombres con 14,5 puntos. Esto quiere decir que, las mujeres utilizan esta estrategia de resolución de conflictos mientras que para los hombres es una de las menos utilizadas.

Sin duda las estrategias más utilizadas tanto por hombres como por mujeres son la de compromiso y la de colaboración. Este dato no se corresponde con la información recopilada de las entrevistas a los profesionales del centro quienes aseguran que los usuarios encuestados suelen ceder y colaborar para conseguir solucionar los posibles conflictos.

### 3.2.2. Dimensión 2: Competición

Con la presente dimensión se pretende conocer el número de usuarios encuestados que llevan a cabo la resolución de conflictos mediante la competición. Es decir, una resolución de conflicto donde el encuestado es quien gana la disputa y el resto de personas participantes pierden.

En esta dimensión, teniendo en cuenta que la máxima puntuación que se puede obtener es de 27 puntos y que la media de la presente dimensión es de 13,5 ; se puede afirmar que la mayoría de las puntuaciones obtenidas por los usuarios encuestados se encuentran cercanas a la media.

Con los datos obtenidos se puede afirmar que el 82% de los encuestados resuelven los conflictos ocasionalmente mediante la competición mientras que, un 9% de los usuarios resuelven los conflictos por este método de manera habitual y otro 9% de manera esporádica.

Ilustración 3: Gráfico resolución de conflictos por competición.



Fuente: Elaboración propia.

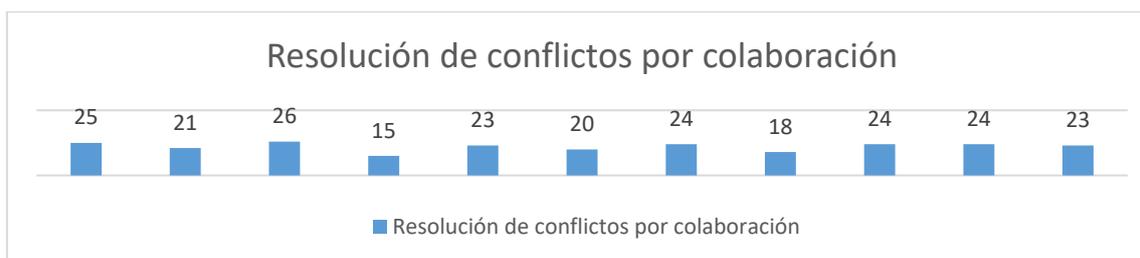
Gracias a esta dimensión y debido a que la mayoría de los encuestados resuelven los conflictos en ocasiones con esta metodología, la propuesta de intervención se centrará en realizar mejoras en este ámbito con el fin de proporcionar a los usuarios del centro las herramientas necesarias para conseguir solucionar los conflictos que puedan ocasionarse a través de una metodología de resolución de conflictos más adecuada.

### 3.2.3. Dimensión 3: Colaboración

Con la presente dimensión se pretende conocer el número de usuarios encuestados que resuelven los conflictos mediante la colaboración, es decir, de manera en la que toda persona implicada en el conflicto se beneficie en la resolución de este.

En la presente dimensión, la media de la puntuación obtenida es de 22,09 sobre el máximo que se puede obtener en dicha dimensión de 27 puntos. Con este dato podemos afirmar que el 82% de las personas encuestadas utilizan este método de resolución de conflictos de manera habitual mientras que el 18% utilizan este método de resolución de conflictos de manera ocasional.

Ilustración 4: Gráfico de resolución de conflictos por colaboración.



Fuente: Elaboración propia.

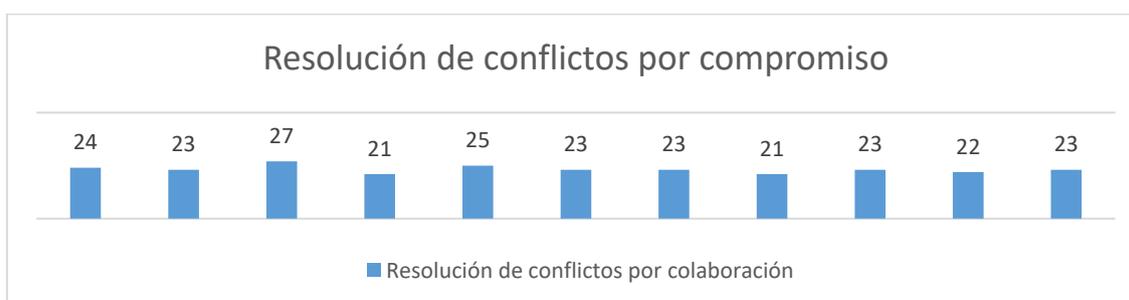
Con los resultados obtenidos en la presente dimensión se puede asegurar que la mayoría de los participantes conoce como resolver un conflicto de manera respetuosa por lo que la resolución de conflictos por el método de la colaboración no se tratará con profundidad en las actividades propuestas a la hora de realizar una intervención.

#### 3.2.4. Dimensión 4: Compromiso

Con la presente dimensión se pretende conocer la puntuación obtenida por los usuarios encuestados que resuelven los conflictos por el método del compromiso. Es decir, ambas personas implicadas en el conflicto ceden para conseguir llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.

La puntuación máxima que un encuestado puede obtener en este apartado es de 27 puntos. La media de la puntuación obtenida por los usuarios es de 23,18 puntos. Como se puede observar, el 100% de los usuarios aseguran utilizar esta manera de resolución de conflictos de manera habitual.

Ilustración 5: Gráfico de resolución de conflictos por compromiso



Fuente: Elaboración propia.

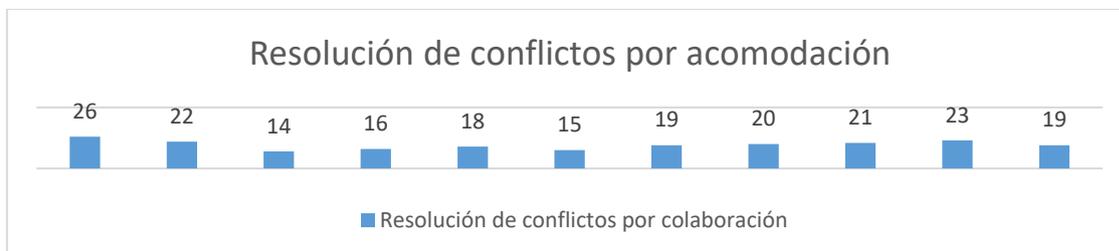
Tras la interpretación de los datos de la presente dimensión se puede observar como la metodología de resolución de conflictos a través del compromiso no es una dimensión en la que se tenga que centrar la propuesta de intervención ya que, como se observa, todos los participantes utilizan dicha metodología de manera habitual.

#### 3.2.5. Dimensión 5: Acomodación

La presente dimensión se refiere a la manera de resolución de conflictos por acomodación, es decir, el método en el que la persona protagonista (yo) permite a la otra persona implicada en el conflicto ganar dicho conflicto.

La media de puntuación obtenida para esta dimensión es de 19,36 repartiéndose las puntuaciones con un 64% las personas que resuelven los conflictos con este método de manera habitual mientras que el 36% de las personas implicadas en un conflicto lo resuelven mediante acomodación de manera ocasional.

Ilustración 6: Gráfico resolución de conflictos por acomodación.



Fuente: Elaboración propia.

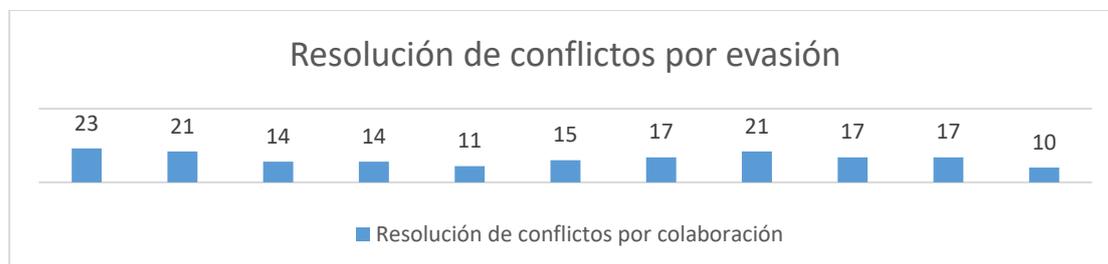
La metodología de resolución de conflictos por acomodación es preciso de evitar por lo que, analizando los resultados de esta dimensión, se observa que es una metodología frecuentemente utilizada por lo que será preciso trabajar esta dimensión en la propuesta de intervención con el fin de ofrecer a los usuarios métodos de resolución de conflictos más adecuados y favorables.

### 3.2.6. Dimensión 6: Evasión

La presente dimensión mide el número de usuarios que han realizado la encuesta los cuales resuelven los diferentes conflictos por el método de evasión. Es decir, de manera en la que todas las personas implicadas en el conflicto pierden y, por lo tanto, no se encuentra una solución real y eficaz al conflicto.

La media en la puntuación de la presente dimensión es de 16,36 puntos. El porcentaje de encuestados que solucionan los conflictos por evasión de manera habitual es del 27% mientras que los encuestados que resuelven los conflictos por este método de forma ocasional presentan un porcentaje del 73%.

Ilustración 7: Gráfico resolución de conflictos por evasión.



Fuente: Elaboración propia.

En la presente dimensión se puede observar como todos los participantes resuelven sus conflictos por el método de evasión bien sea de manera ocasional o habitual. Estos resultados no son positivos debido a que este método de resolución de conflictos no es el más adecuado para el buen desarrollo del conflicto es por ello por lo que se realizarán actividades en torno a evitar la evasión en la propuesta de intervención.

Una vez analizados los resultados obtenidos a través de los cuestionarios se puede concluir que, si se realiza una comparación de los datos que se han obtenido en la presente investigación con datos de investigaciones relacionadas como la realizada por Niato y Ortiz (2018) entre otras, se puede observar que los datos obtenidos presentan cierto parecido. En las investigaciones relacionadas se observa cómo, al igual que en la presente investigación, los estilos de resolución de conflictos más utilizados son el compromiso y la colaboración dejando en último lugar la evasión y la competición.

### 3.2.7. Resultados de la entrevista

En el presente apartado, se analizarán de forma individual los resultados y datos obtenidos de la entrevista realizada a las profesionales del centro. Esto es debido a que la entrevista tenía como finalidad, proporcionar información sobre las medidas y herramientas de las que dispone el centro para enfrentarse a los conflictos.

Para llevar a cabo un adecuado análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas se realizará un análisis DAFO el cual servirá de ayuda a la hora de contemplar tanto los aspectos negativos como los positivos, así como establecer la situación de partida en la que se encuentra el centro para, posteriormente, realizar una propuesta de intervención adecuada a las necesidades tanto del centro como de los usuarios de este.

Tabla 8: Análisis DAFO.

<b>Análisis DAFO- Entrevistas a profesionales</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
-Falta de contratación de profesionales como psicólogos o pedagogos. -Falta de formación en cuanto a resolución de conflictos a los profesionales.	- No existe apoyo por parte de la administración pública. - Nula colaboración por parte del Centro de Educación Especial.
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
-Centro adecuado para llevar a cabo diferentes prácticas. -Colaboraciones con organizaciones expertas en la mediación. -Profesionales y usuarios interesados en mejorar sus actitudes frente al conflicto.	-Equipo de profesionales dispuestos a resolver y minimizar las debilidades que presenta el centro y sus usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

Tras realizar el análisis DAFO en base a la información obtenida en las entrevistas, se puede observar como la principal necesidad del centro es realizar un taller formativo para los profesionales que en el se encuentran debido a que estos presentan una gran desinformación sobre la resolución de conflictos debido a la falta de expertos en la resolución de conflictos en el tema como señalaba en la entrevista la directora del CAI cuando afirmo lo siguiente: *“hace tiempo disponíamos de la figura del psicólogo que nos ayudaba a resolver los conflictos y nos proporcionaba todo lo necesario para llevar a cabo la resolución de conflictos incluso el ejercía la mediación entre usuarios, pero ahora que no lo tenemos sí que es verdad que nos cuesta un poco afrontar ciertos aspectos.”*

Para poder solucionar las necesidades detectadas tanto a través de los cuestionarios como a través de la entrevista se llevará a cabo una propuesta de intervención la cual seguirá dos líneas de trabajo.

En un primer lugar, se centrará la propuesta de intervención en los profesionales del centro proporcionándoles a estos un taller formativo sobre la resolución de conflictos y la mediación con el fin de dotar a dichos profesionales de las herramientas y conocimientos necesarios para poder afrontar las situaciones de conflicto de la mejor manera posible.

Por último y basándonos en los resultados obtenidos a través de los cuestionarios a los usuarios participantes y teniendo en cuenta que estos servirán a la investigación con el fin de realizar una propuesta de intervención acorde a las necesidades detectadas, la intervención de este proyecto estarán centradas en dar herramientas a los participantes con el fin de evitar la resolución de conflictos por los métodos de competición, acomodación y evasión con el fin de centrarse en metodologías más colaborativas y beneficiosas para el conflicto como el compromiso y la colaboración.

### **3.3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN “JUNTOS POR LA COOPERACIÓN”**

#### **3.3.1. Presentación y finalidad**

En el presente apartado se realizará una propuesta de intervención adaptada a las necesidades detectadas en el CAI tras realizar los cuestionarios y entrevistas.

La propuesta de intervención se titulará “Juntos por la cooperación” y dispondrá de dos partes diferenciadas las cuales se expondrán en el siguiente apartado.

Esta propuesta de intervención nace de la necesidad de dar soluciones a los diferentes conflictos que se plantean a lo largo de la vida de la manera más cooperativa y positiva posibles ya que, como se ha podido comprobar, a lo largo de la historia, la sociedad ha dado una connotación negativa a los conflictos. A través de los métodos de recogida de información realizados en el CAI, así como el posterior análisis de los datos obtenidos se ha podido observar cómo dentro del centro no se llevan a cabo los métodos de resolución de conflictos más adecuados para obtener una convivencia y unos conflictos sanos y positivos. Bien es cierto, que los conflictos acontecidos en el centro son habitualmente, sencillos y fáciles de resolver por lo que favorecer una resolución de conflictos positiva no debería ser una tarea complicada. Por esta razón, es importante tratar los conflictos de manera positiva entregando a los usuarios herramientas con las que ellos mismos sean capaces a resolver los conflictos que acontezcan sin necesidad de recurrir a la violencia, las faltas de respeto o a presentar una respuesta evasiva frente al conflicto (Thompson, 2004).

Para lograr el propósito de la propuesta de intervención se realizará un trabajo sobre el conflicto donde se otorgarán herramientas y estrategias de gestión positivas de los conflictos a los usuarios del centro con el fin de que estos dispongan de habilidades sociales como el respeto, la escucha, el dialogo y la tolerancia entre otros (Cerezo Ramirez, Calvo Rodríguez, & Sánchez Lacasa, 2011).

La presente propuesta de intervención tiene como objetivo principal diseñar una propuesta de intervención con el fin de evitar situaciones de conflicto negativas centrándose en favorecer las metodologías de resolución de conflictos colaborativas.

A partir de este objetivo general surgen los siguientes objetivos específicos:

1. Proponer herramientas colaborativas de resolución de conflictos
2. Evitar la resolución de conflictos a través de métodos negativos o evasivos.
3. Favorecer el desarrollo personal de los usuarios.
4. Promover la cooperación entre compañeros.
5. Potenciar el desarrollo de actitudes pacíficas entre los usuarios.
6. Prevenir los conflictos.

Esta propuesta de intervención tiene como destinatarios, por un lado, los usuarios del CAI y, por otro lado, todo el equipo profesional del centro a quien se le impartirá una clase teórica con el fin de mejorar su formación en cuanto a la resolución de conflictos y, de esta manera, los profesionales dispongan de herramientas a la hora de proporcionar ayuda a los usuarios del centro en materia de resolución de conflictos.

La metodología en la que se basará la presente propuesta será una metodología participativa. Es decir, aquella basada en el intercambio de saberes donde el alumnado o grupo de sujetos al que se aplica toma el papel protagonista. A diferencia de la escuela y el proceso de enseñanza- aprendizaje normal, la metodología participativa centra su idea en el “learning by doing” (aprender haciendo) de esta manera, se puede simultanear el aprendizaje con actividades que fomentan la motivación en el grupo (Hernández Domínguez & Cuahonte Badillo, 2009).

### 3.3.2. Estructura de la propuesta

A continuación, se expondrán las actividades seleccionadas para realizar en las diferentes sesiones las cuales formarán la propuesta de intervención, así como la temporalización planificada para realizar las mismas y la evaluación que se llevará a cabo para cada una de las actividades.

En primer lugar, es necesario mencionar que se llevarán a cabo un total de cinco sesiones las cuales se distribuirán de la siguiente manera:

#### Sesión 1

Tabla 9: Actividad 1.

<b>Actividad 1: Taller formativo “La mediación”</b>	
<b>Objetivo</b>	Formar al equipo de profesionales del centro en torno a los conflictos y la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.
<b>Resumen de la actividad</b>	La actividad consistirá en la realización de una exposición teórica sobre la resolución de conflictos, así como la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. El taller va dirigido al equipo de profesionales del CAI. La exposición estará respaldada de un PowerPoint que servirá de guía al equipo profesional. Al finalizar la exposición se llevará a cabo un turno de preguntas para resolver cualquier duda que haya surgido.

<b>Duración</b>	Dos horas
<b>Materiales</b>	Sala amplia. Ordenador y proyector. Mesas y sillas. PowerPoint <sup>13</sup>

*Fuente: Elaboración propia.*

## Sesión 2

*Tabla 10: Actividad 2.*

<b>Actividad 2: “Inflarse como globos”</b>	
<b>Objetivo</b>	Aprender a gestionar las emociones y disponer de herramientas para calmarse ante una situación de conflicto
<b>Resumen de la actividad</b>	Al iniciarse la actividad se realizará una explicación sobre las reacciones emocionales y fisiológicas que trae consigo una situación conflictiva. Tras esto, se realizará la explicación del ejercicio que se procederá a realizar: “Se tomarán respiraciones profundas mientras se encuentran de pie y con los ojos cerrados. A medida que se llenan los pulmones de aire se irán levantando los brazos. Posteriormente, se suelta el aire mientras que se van arrugando como globos al desinflarse hasta caer al suelo”. La actividad se repetirá unas cuantas veces hasta lograr llegar a la calma.
<b>Duración</b>	Quince minutos
<b>Materiales</b>	Una sala amplia (de preferencia al aire libre)

*Fuente: Elaboración propia.*

*Tabla 11: Actividad 3.*

<b>Actividad 3: “Fantasía de un conflicto”</b>	
<b>Objetivo</b>	Aprender a expresar su propia forma de resolver un conflicto. Identificar diferentes estrategias de resolución de conflictos.
<b>Resumen de la actividad</b>	Para realizar la presente actividad se explicará a los usuarios la siguiente situación: “Te encuentras por la calle y ves a lo lejos una persona que conoces, pero con la cual tienes demasiados conflictos. A medida que os acercáis te pones nervioso ya que no sabes como reaccionará la otra persona.” La actividad consistirá en decidir cómo será la reacción imaginaria, así como establecer las emociones y sentimientos vividos. Tras esta primera parte, los participantes deberán poner en común sus respuestas y determinar cual creen que es la mejor opción de resolución de este conflicto.
<b>Duración</b>	Una hora.
<b>Materiales</b>	Aula amplia. Sillas y mesas. Papel y bolígrafo.

*Fuente: Elaboración propia*

## Sesión 3

*Tabla 12: Actividad 4.*

<b>Actividad 4: “El juego de las sillas”</b>	
<b>Objetivo</b>	Fomentar la cooperación entre los miembros del grupo. Resolver una situación problemática de manera conjunta.

<sup>13</sup> PowerPoint: véase en anexo V

<b>Resumen de la actividad</b>	<p>La actividad se basa en el tradicional juego de las sillas.</p> <p>Sonará la música y cuando se para, todos deberán sentarse. A la siguiente ronda se quita una silla. Nadie puede quedarse de pie, pero, como faltan sillas siempre habrá alguien que se quedará en pie.</p> <p>La gracia es que se forme un debate sobre quien se queda con la silla libre y cada vez se hará más difícil llegar a una solución.</p>
<b>Duración</b>	Treinta minutos
<b>Materiales</b>	Espacio amplio (de preferencia al aire libre). Sillas. Reproductor de música.

*Fuente: Elaboración propia.*

*Tabla 13: Actividad 5.*

<b>Actividad 5: “El árbitro”</b>	
<b>Objetivo</b>	<p>Resolver una situación conflictiva entre todos los miembros del grupo.</p> <p>Promover el entendimiento y la empatía.</p>
<b>Resumen de la actividad</b>	<p>Para llevar a cabo esta actividad el profesional que organiza la actividad planteará una situación en el aula que tratará de resolverse de manera conjunta.</p> <p>Habrán un número de voluntarios que deberán leer el conflicto, así como el rol al cual se enfrentarán.</p> <p>Tras esto, harán una representación del conflicto y se irán anotando los puntos importantes en la pizarra.</p> <p>La idea es que a través de los diferentes testimonios se llegue a una solución.</p> <p>El dinamizador de la actividad tendrá el rol de mediador.</p>
<b>Duración</b>	Cuarentaicinco minutos
<b>Materiales</b>	Espacio amplio. Pizarra Papel y bolígrafo.

*Fuente: Elaboración propia.*

#### Sesión 4

*Tabla 14: Actividad 6.*

<b>Actividad 6: “Encerrados en la música”</b>	
<b>Objetivo</b>	<p>Participar en discusiones y conflictos de manera positiva.</p> <p>Solucionar conflictos que afectan al grupo.</p>
<b>Resumen de la actividad</b>	<p>La presente actividad consta de un escape room el cual se llevará a cabo en las cuatro salas del edificio principal del CAI.</p> <p>El objetivo de los participantes es ir superando pruebas hasta lograr escapar del edificio.</p> <p>Las pruebas que se presentarán serán las siguientes:</p> <p>Para lograr escapar de la primera sala, deberán encontrar un sobre el cual tenga el título de una canción. Lograran escapar de la sala cuando consigan cantar un trozo de dicha canción.</p> <p>Si quieren salir de la segunda sala deberán encontrar la segunda pista la cual consistirá en que los participantes podrán escuchar un trozo de la música (sin letra) de la canción que tendrán que adivinar para pasar a la siguiente sala.</p> <p>Para llegar a la última sala deberán encontrar la tercera pista la cual será el nombre del artista que canta la canción. Si logran averiguar la canción podrán llegar a la última sala.</p> <p>Para superar el escape room deberán encontrar la ultima pista. Esta pista será la más complicada ya que constará del título de la canción deletreado. Los participantes deberán conseguir colocar las letras para formar el título de la canción, así como cantar dicha canción.</p>

	Una vez superen las pruebas lograrán escapar de la sala. El objetivo es que los participantes discutan de manera positiva con el fin de lograr un bien para todo el grupo.
<b>Duración</b>	Una hora y quince minutos
<b>Materiales</b>	Edificio principal del centro

*Fuente: Elaboración propia.*

Las sesiones que se han expuesto se llevarán a cabo siguiendo el siguiente plan de temporalización:

*Tabla 15: Temporalización.*

<b>Día</b>	<b>12/09/22</b>	<b>19/09/22</b>	<b>26/09/22</b>	<b>03/10/22</b>
<b>Sesión 1</b>	Actividad 1			
<b>Sesión 2</b>		Actividad 2 Actividad 3		
<b>Sesión 3</b>			Actividad 4 Actividad 5	
<b>Sesión 4</b>				Actividad 6

*Fuente: Elaboración propia.*

Cada sesión tendrá una duración total de 1 hora y 15 minutos. Las sesiones se llevarán a cabo durante cuatro semanas realizándose una sesión cada lunes.

Para finalizar la propuesta de intervención, se llevará a cabo la evaluación de esta. Gracias a la evaluación se podrán realizar modificaciones sobre el proyecto una vez las actividades se lleven a cabo. Por este motivo, la evaluación de la propuesta de intervención servirá para evaluar tanto a los participantes como a la propuesta en sí.

La evaluación de la propuesta de intervención constará de tres partes: por un lado, una propuesta inicial que servirá para conocer los conocimientos de los que parten los participantes en torno a la resolución de conflictos. Por otra parte, se llevará a cabo una evaluación procesual, es decir, aquella que servirá para conocer si los objetivos planteados han sido logrados. Por último, se llevará a cabo una evaluación final la cual será de gran ayuda ya que dará a conocer los resultados obtenidos al finalizar la propuesta de intervención, así como si estos han surgido o no efecto.

Para realizar la evaluación inicial, en primer lugar, será necesario disponer de un documento proporcionado por el CAI donde se contextualice la situación de partida de los usuarios que formarán parte de la investigación. En dicho documento se especificarán aspectos como el sexo, la edad, el grado de discapacidad, así como anotaciones relevantes sobre su vida cotidiana que puedan afectar al estudio.

Una vez estudiado el documento proporcionado por el centro se procederá a realizar un cuestionario inicial a los usuarios que se hayan ofrecido voluntarios. El cuestionario servirá para conocer la situación de partida de los usuarios en torno a la resolución de conflictos. A su vez, se realizará una entrevista a la directora y una trabajadora del CAI con el fin de poder detectar un mayor número de necesidades en cuanto al tema de estudio.

Una vez realizado el análisis de los datos y detectadas las necesidades se llevará a cabo la propuesta de intervención y, con ella, se realizará la evaluación procesual. Esta, se llevará a cabo tanto por observación como por diarios de campo los cuales servirán de ayuda para disponer de las anotaciones en cualquier momento.

La evaluación procesual será indispensable para poder evaluar los progresos y las dificultades, así como para poder realizar modificaciones en la propuesta.

Por último, se realizará la evaluación final la cual se realizará una vez finalizada la implementación de la propuesta de intervención. Para ello, se aplicará un cuestionario que permitirá conocer si los objetivos se han logrado y proporcionar información reflexiva sobre los pensamientos de los usuarios sobre la propuesta en la que han sido participes. El equipo profesional del centro se encargará de realizar una observación participativa con el fin de conocer si la aplicación de la propuesta es efectiva en el tiempo.

### **3.4. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente apartado se establecerán una serie de conclusiones finales las cuales están basadas en los datos obtenidos a través de la presente investigación. Estas conclusiones estarán basadas en los objetivos planteados al inicio de la investigación, así como el marco teórico.

#### **3.4.1. Conclusiones relacionadas con el marco teórico referencial**

El objetivo general de la presente investigación es identificar los estilos de afrontar el conflicto en personas con diversidad funcional intelectual y derivar una propuesta de intervención basada en la mediación como herramienta alternativa de resolución de conflictos que mejora el clima de convivencia del centro.

A continuación, se tomarán los objetivos específicos de la investigación y como se han cumplido estos, así como la relación de los mismos con el marco teórico de la investigación. Los objetivos específicos de esta investigación son:

*Favorecer la mediación como resolución de conflictos y descubrir las consecuencias de los actos impulsivos sobre los sentimientos de los demás.* Con anterioridad al desarrollo de la investigación se llevo a cabo una contextualización a través de la cual se pudo conocer el estado de la problemática que se aborda en la presente investigación. De esta forma, se pudo conocer el punto de partida en el que se encuentra España en torno a la relación con la resolución de conflictos, es decir, se establecieron las bases conceptuales a través de las cuales se definieron los conceptos relacionados con la resolución de conflictos a través del método de la mediación siguiendo autores como Boqué Torremorell (2006) y Etxebarria Estancona (2010) entre otros.

Posteriormente, se lleva a cabo una revisión del marco legal y normativo en materia de atención a la diversidad y resolución alternativa de conflictos analizando las aportaciones de la legislación educativa en el tema que nos acontece. En este punto se detecta el problema y la gran necesidad existente de implantar programas para desarrollar en profundidad la resolución alternativa de conflictos en materia de diversidad funcional intelectual.

Para finalizar, se establecen los elementos esenciales que debe presentar la mediación como resolución alternativa de conflictos con investigaciones como las de Pérez Guzmán (2011) y Rodríguez (2004) entre otros.

El siguiente objetivo específico es el de *trabajar habilidades que favorezcan la resolución de conflictos entre los participantes*, así como el objetivo específico de *analizar las situaciones problemáticas y buscar soluciones*. A partir de la revisión de diferentes investigaciones se ha podido definir tanto los objetivos como las dimensiones de la investigación a través de las cuales se realizaría el diseño del cuestionario destinado a los usuarios del centro, así como las entrevistas al equipo de profesionales de este.

Gracias a los instrumentos de recogida de información se puso de manifiesto, aunque no en un grado elevado, que los estilos de resolución de conflictos que se adoptaban en el centro no eran los más adecuados para una convivencia sana, así como la falta de formación que presentaba el equipo profesional del centro en cuanto a métodos alternativos de resolución de conflictos.

Para llevar a cabo estas conclusiones, tras aplicar los instrumentos de recogida de datos se llevo a cabo el análisis e interpretación de datos basándonos en estudios como el propuesto por Pallisera (2013). Esta interpretación y análisis de los datos ha servido en la investigación para poder plantear la propuesta de intervención.

*Favorecer la autorregulación emocional, promover hábitos de cooperación en el alumnado y aprender a resolver los conflictos de manera pacífica* son los tres últimos objetivos específicos de la investigación. A través de los datos recabados a través del cuestionario y la entrevista, así como mediante su análisis y contrastación con otras investigaciones se ha planteado una propuesta de intervención desde la que trabajar los métodos alternativos de resolución de conflictos. Para ello, se han diseñado una serie de actividades divididas e impartidas en diferentes sesiones con el fin de eliminar las dificultades detectadas en el centro tanto por parte de los profesionales como por parte de los usuarios de este.

### **3.4.2. Conclusiones relacionadas con la investigación científica**

De manera concisa, se pueden establecer unas conclusiones generales sobre la resolución de conflictos por parte de los usuarios del CAI de Pando donde se ha llevado a cabo la presente investigación.

En primer lugar, aunque los valores no son significativos, los y las participantes de la investigación recurren a metodologías poco positivas como la evasión o la acomodación en cuanto a la resolución de conflictos. Estos datos no son preocupantes tratándose de personas que presentan un alto porcentaje de discapacidad intelectual ya que estas personas presentan en numerosas ocasiones problemas de gestión emocional, una cuestión clave para la resolución de conflictos (Cabrera García, Lizarazo Sandoval, & Medinas Casallas, 2016).

En segundo lugar, se puede concluir que, aunque todos usuarios a los que se les ha realizado el estudio concuerdan en la opinión de que saben que la estrategia que suelen utilizar para resolver los conflictos no es la correcta, recurren a ella por ser la más cómoda

o la más sencilla para resolver los problemas que se presentan en el centro. Ante esta situación, es importante tener el conocimiento de que el personal profesional del centro no está formado en la resolución de conflictos, más específicamente en los métodos alternativos de resolución de conflictos por lo que en numerosas ocasiones prestan ayuda a los usuarios proponiendo metodologías que no son las más adecuadas para solucionar los conflictos de manera correcta.

Como consecuencia de esto último, se crea un clima de convivencia en el cual los conflictos son tratados como episodios negativos los cuales se perciben como situaciones de las que huir o solucionar lo antes posible dejando de lado tanto los intereses personales como el bienestar emocional de las partes implicadas en el conflicto.

### **3.4.3. Limitaciones de la investigación y propuesta de líneas de trabajo futuro**

Para finalizar la investigación, es importante tener en cuenta las limitaciones que esta presenta si este será utilizado como medio para la mejora de futuras investigaciones con respecto a la resolución de conflictos.

La principal limitación de esta investigación es que la propuesta de investigación no se ha implantado debido a la falta de tiempo. Aunque en un futuro cuando el centro se encuentre disponible podrá implantarse y evaluarse.

Otra de las limitaciones ha sido el corto periodo de tiempo que se pudo permanecer en el centro para realizar la investigación lo que imposibilitó profundizar más en el estudio de la investigación, a esto se le une la pequeña muestra para la recopilación de datos ya que algunos de los usuarios del centro no participaron en la misma y, otras personas, aunque en un principio se habían presentado voluntarias, no pudieron realizar el cuestionario por cuestiones ajenas a su voluntad. Estos problemas dificultaron la recopilación de datos.

Una de las limitaciones que forman un obstáculo para la puesta en marcha de la propuesta de intervención es el número elevado de usuarios que presenta el centro.

Con respecto a las futuras líneas de trabajo en torno a la presente investigación, por un lado, puede ser la profundización en el conocimiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos en las personas con diversidad funcional intelectual atendiendo a un mayor número de personas con estas características tanto a nivel comunitario como nacional.

Otra línea de investigación en torno a la resolución de conflictos en personas con diversidad funcional intelectual podría ser la formación y preparación continua de los profesionales de esta rama con programas dedicados a los métodos alternativos de resolución de conflictos como podría ser la mediación.

## REFERENCIAS

- Álvarez Ramírez, G. (2013). Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. *Cermi*, 64.
- Álvarez Ramirez, G. (2013). *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Un cauce adicional de acceso a la justicia y una oportunidad para la inclusión*. Madrid: Grupo Editorial Cinca S.A.
- Álvarez Ramírez, G. (2013). *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Un cauce adicional de acceso a la Justicia y una oportunidad para la inclusión*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo. (2011). *Discapacidad intelectual. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2013). *Guía de Consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5*. Obtenido de Arlington VA: Asociación Americana de Psiquiatría: <https://areaclinicapediatrica.files.wordpress.com/2016/03/d5-completo-en-espac3b1ol.pdf>
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test os Emotional Intelligente*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bermejo, B. (2006). *El mundo emocional de las personas con retraso mental. Un estudio empírico sobre su capacidad para reconocer y experimentar emociones*. Obtenido de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18264/premio\\_emociones.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18264/premio_emociones.pdf)
- Bisquerra, R., & Mateo, A. (2019). *Competencias emocionales para un cambio de paradigma en educación*. Barcelona: Horsori.
- Bisquerra, R., & Pérez-Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXq*, 10, 61-82. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- Bisquerra, R., Pérez, J. C., & García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Madrid: Síntesis.
- Boqué Torremorell, M. C. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Avances en supervisión educativa*.
- Cabrera García, V. E., Lizarazo Sandoval, F. A., & Medinas Casallas, D. C. (2016). Necesidades de relaciones sociales de niños y niñas con discapacidad intelectual en la familia y en la escuela. *Revista de Educación y Desarrollo Social*, 10(2), 86-101.
- Díaz Jiménez, R. M., Yerga Míguez, M. D., & Serrato Calero, M. M. (2021). Mediación, discapacidad y trabajo social: una revisión sistematizada. *Alternativas. Cuafernos de Trabajo Social*, 28(2), 299-323.
- Etxebarria Estancona , K. (10). *La resolución alternativa de conflictos*. Universidad del País Vasco.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. Obtenido de [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo\\_de\\_mayer\\_salovey.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf)
- Ferragut, M., & Fierro, A. (2012). Inteligencia emocional, bienestar personal y rendimiento académico en preadolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 44(3), 95-104. Obtenido de <https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=4128485>
- Fragoso- Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-115. Obtenido de

- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000200006)
- García Fernández, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 3(6), 43-52. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- García Rubio, J. (junio de 2017). Evolución legislativa de la educación inclusiva en España. *Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva*, 10(1), 251-264.
- Gardner, H. (1983). *Frame of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- González Berruda, M. Á. (febrero de 2011). *La normativa sobre educación especial en España y las adaptaciones curriculares para el área de Educación Física*. Obtenido de EFDeportes: <https://www.efdeportes.com/efd153/normativa-y-las-adaptaciones-curriculares-para-educacion-fisica.htm>
- Jiménez Morales, M. I., & López-Zafra, E. (2009). Inteligencia emocional y rendimiento escolar: estado actual de la cuestión. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(1), 69-79. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511492005>
- Linares, R. (2021). *Gestión y resolución de conflictos: ¿Cómo resuelves los conflictos?* Obtenido de El Prado Psicólogos: <https://www.elpradopsicologos.es/blog/resolucion-conflictos/>
- Lucena Manchado, M. S., & Serena Tejero, V. (s.f.). *Reformas educativas en España. Tratamiento de la educación especial en las diferentes leyes de educación*. Obtenido de <https://www.uco.es/~ed1alcaj/polieduca/dmpe/grupo39.htm>
- Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. Obtenido de [http://www.gruberpeplab.com/teaching/psych3131\\_summer2015/documents/13\\_2\\_Mayer\\_2000\\_EmotionIntelligenceMeetsStandardsForTraditionalIntelligence.pdf](http://www.gruberpeplab.com/teaching/psych3131_summer2015/documents/13_2_Mayer_2000_EmotionIntelligenceMeetsStandardsForTraditionalIntelligence.pdf)
- Milkolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of trait emotional intelligence over alexithymia and optimism. *Psicothema*, 18, 79-88. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709512>
- Minuera Gómez, P. M. (2015). Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Mediación laboral. *Mediaciones Sociales*, 161-179.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Munduate Jaca, L., & Medina Díaz, F. J. (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Ediciones Pirámides,.
- Ortega Pérez, C. A. (2006). *Resolución creativa de problemas y toma de decisiones*. Jaén: Editorial Formación Alcalá.
- Pallisera, M. (2011). La inclusión laboral y social de los jóvenes con discapacidad intelectual. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(1), 185-200. Obtenido de <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART19016/pallisera.pdf>
- Pallisera, M., Judit, F., Vilà, M., Jiménez, P., Castro, M., Montero, M., . . . Martín, R. (2013). *La transición a la edad adulta y vida activa de jóvenes con discapacidad intelectual desde una perspectiva inclusiva: identificación de problemas, buenas prácticas y propuesta de un plan de mejora*. Barcelona. Obtenido de <http://som.esbrina.eu/reunid/docs/coms/EDU03-GID.pdf>

- Paredes, D., Vicente, F., & Ruíz, I. (2009). La emoción positiva en la curiosidad en las personas con discapacidad intelectual. *INFAD*, 3(1), 165-171. Obtenido de [http://infad.eu/RevistaINFAD/2009/n1/volumen3/INFAD\\_010321\\_165-172.pdf](http://infad.eu/RevistaINFAD/2009/n1/volumen3/INFAD_010321_165-172.pdf)
- Parker, J., Summerfeldt, L. J., Hogan, M. J., & Majerki, S. A. (2004). Inteligencia emocional y éxito académico: examinando la transición de la escuela secundaria a la universidad. *Personalidad y diferencias individuales*, 1(36), 163-172. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/247166939\\_Emotional\\_intelligence\\_and\\_academic\\_success\\_Examining\\_the\\_transition\\_from\\_high\\_school\\_to\\_university](https://www.researchgate.net/publication/247166939_Emotional_intelligence_and_academic_success_Examining_the_transition_from_high_school_to_university)
- Peñalva Vélez, A., & Vega Osés, M. A. (2019). Convivencia escolar, participación y atención a la diversidad: es Programa PrInCE. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 33(2), 63-80.
- Pérez Guzmán, V., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 99-114.
- Pimentel Siles, M. (2013). *Resolución de conflictos*. Barcelona: plataforma Editorial.
- Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones*(60).
- Rodríguez, M. S. (2008). Educar en las emociones: Un desafío hacia la integración. *Avances en Psicología. Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 16(1), 195-218. Obtenido de <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/revista2008.pdf>
- Rondón García, L. M. (2013). *Conceptos básicos de Derecho Procesar Civil*. Editorial Tecnos.
- Rosales López, C. (2012). Diversidad y convivencia en los centros escolares. (Una práctica en la formación inicial del futuro educador). *Revista de Educación Inclusiva*, 5(2).
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. *Sage Journals*, 9(3), 4. Obtenido de <http://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG#articleShareContainer>
- Santos Guerra, M. Á., Rodríguez Fernández, N., Rodríguez Martín, A., & Muñoz Verdeja, M. (2021). La magia del triángulo: convivencia, conflicto e inclusión. Un estudio de caso a través de un programa de intervención. *Contextos educativos*, 249-267.
- Schalock, R. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. *Siglo Cero*, 40(1), 22-39. Obtenido de <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART11724/Schalock.pdf>
- Stenberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Thory of Human Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Valverde Gea, M. A. (2015). Convivencia y atención a la diversidad: riesgos y retos en tiempos convulsos. *CONVIVES*(10), 33-39.
- Verdugo, M. A., & Gutiérrez, B. (2013). *Discapacidad intelectual: Adaptación social y problemas de comportamiento*. Madrid: Pirámide.

## ANEXOS

### ANEXO I: CUESTIONARIO.

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta un cuestionario sobre la resolución de conflictos. El cuestionario tiene un total de 3 situaciones diferentes. Para realizar el cuestionario, deberás pensar que te encuentras en esas situaciones. Después de cada situación propuesta aparecen posibles maneras de solucionar un conflicto con tres posibles respuestas:

1. Siempre o casi siempre.
2. Algunas veces.
3. Nunca o casi nunca.

Para responder correctamente el cuestionario se deberá redondear la opción que mejor se ajuste a la manera en la que actúas si te encuentras en una situación igual o parecida a las que se describen a continuación.

Sexo \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_

**Situación 1: Te encuentras en el centro y la educadora os manda a ti y a tus compañeros hacer un cuadro. Una vez empezada la tarea, se forma un conflicto entre tu compañero y tú ya que ambos queréis utilizar el color azul pero solo hay uno.**

1. Te peleas o amenazas a tu compañero hasta conseguir el color azul.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
2. Dices lo que piensas para conseguir el color azul.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
3. Intentas llegar a un acuerdo con tu compañero.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
4. Aceptas que debes dejarle el color azul, aunque pienses que no es lo correcto.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
5. Evitas hablar con la otra persona.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
6. Intentas tener razón y conseguir el color que quieres.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
7. Quieres llegar a un acuerdo para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.

8. Intentas conseguir una solución al conflicto.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
9. Eliges otro color para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
10. Hablas de otro tema para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
11. Gritas o te quejas si no consigues el color azul.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
12. Intentas escuchar por que tu compañero quiere el color azul.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
13. Das una parte de razón a tu compañero y esperas que él te la de a ti.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
14. Mientes y dices que estás de acuerdo con que tu compañero se quede el color azul.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
15. Intentas hacer de la discusión una broma.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.

**Situación 2: En el centro os mandan realizar una obra teatral en grupos de 5 personas. En tu grupo hay un conflicto ya que todos queréis ser el personaje principal de la obra y no lográis llegar a un acuerdo.**

1. Te peleas o amenazas a tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
2. Dices lo que piensas para conseguir el personaje que te gusta.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
3. Intentas llegar a un acuerdo con tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
4. Aceptas que no debes ser el protagonista, aunque no pienses así.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
5. Evitas hablar con tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
6. Intentas tener razón y conseguir el papel.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
7. Quieres llegar a un acuerdo para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.

8. Intentas conseguir una solución al conflicto.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
9. Eliges otro personaje para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
10. Hablas de otro tema para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
11. Gritas o te quejas si no consigues el papel que quieres.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
12. Intentas escuchar por que tus compañeros quieren ese papel.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
13. Das una parte de razón a tus compañeros y esperas que ellos te la den a ti.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
14. Mientes y dices que estás de acuerdo con que tu no seas protagonista.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
15. Intentas hacer de la discusión una broma.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.

**Situación 3: Hoy es un día especial en el centro ya que hoy tu y todos tus compañeros veréis una película. Para verla, debéis poneros de acuerdo y elegir la película entre todos. La mayoría de tus compañeros desean ver una película, pero tú y dos compañeros más ya la habéis visto y queréis ver una película que no haya visto nadie todavía. Para conseguirlo:**

1. Te peleas o amenazas a tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
2. Dices lo que piensas para que decidan ver la película que quieres.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
3. Intentas llegar a un acuerdo con tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
4. Aceptas que no puedes ver la película que quieres.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
5. Evitas hablar con tus compañeros.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
6. Intentas tener razón y conseguir ver la película que te gusta.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
7. Quieres llegar a un acuerdo para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca

8. Intentas conseguir una solución al conflicto.
  - a. Siempre o casi siempre
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
9. Eliges ver la película que ya viste para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
10. Hablas de otro tema para no discutir.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
11. Gritas o te quejas si no consigues ver la película que quieres.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
12. Intentas escuchar por que tus compañeros quieren ver esa película.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
13. Das una parte de razón a tus compañeros y esperas que ellos te la den a ti.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
14. Mientes y dices que estás de acuerdo con no ver la película que deseas.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.
15. Intentas hacer de la discusión una broma.
  - a. Siempre o casi siempre.
  - b. Algunas veces.
  - c. Nunca o casi nunca.

## **ANEXO II: ENTREVISTA.**

### **Entrevista acerca de la situación del centro respecto a la resolución pacífica de conflictos**

1. ¿Es el conflicto un fenómeno natural que acontece frecuentemente en el centro?
2. ¿Qué tipos de conflictos se suelen dar más en el centro? ¿A qué cree que se debe? ¿A quién acuden los usuarios/as cuando se dan? ¿Cómo se solucionan habitualmente?
3. ¿Es habitual el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos?
4. ¿Existe algún documento donde se expongan los conflictos que se han producido en el centro?
5. ¿Se realiza un seguimiento personalizado con el fin de detectar posibles conflictos?
6. ¿Cuál es la forma de actuación ante un trabajador frente a la aparición o detección de un conflicto?
7. ¿Se realiza un seguimiento del conflicto?
8. ¿Consideras la comunicación alumno-trabajador correcta?
9. ¿Existen criterios comunes sobre cómo resolver un conflicto?
10. ¿Crees que hay aspectos en cuanto a la resolución de conflictos que podrían ser mejorables?

### **ANEXO III: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 1- EDUCADORA CAI**

**Entrevistadora-** Buenos días, mi nombre es Betty y me dispongo a realizarle una entrevista sobre la resolución de conflictos en el centro. En primer lugar, ¿Qué puesto desempeña en el CAI?

**Entrevistada-** Soy Educadora

**Entrevistadora-** Y dentro de su puesto de trabajo, ¿puede decir que el conflicto es un fenómeno que sucede frecuentemente?

**Entrevistada-** Depende de la época del año, aunque suene raro (risas), no suelen surgir muchos conflictos, pero depende de que usuarios y en qué grupo se encuentren pueden surgir conflictos o no.

**Entrevistadora-** ¿Cuál dirías que sería el motivo más habitual por el cual se generan más conflictos?

**Entrevistada-** Sin duda la convivencia ya que por ejemplo están trabajando y uno se mete con otro o surgen comparaciones que crean disputas entre ellos.

**Entrevistadora-** ¿Cuándo surge un conflicto a quien acuden los usuarios?

**Entrevistada-** En un principio suelen acudir a nosotras a no ser que sea un momento puntual en el que no estemos y en ese caso buscan un compañero que pueda darles su apoyo. Si no consiguen solucionarlo hacen un “corre, ve y dile” es decir, le dicen a cualquier compañero que vaya a buscar una educadora que pueda ayudarles.

**Entrevistadora-** Entonces ¿normalmente los conflictos se solucionan buscando ayuda?

**Entrevistada-** Si normalmente si, de hecho, se les suele decir que para que no se metan en jaleos no sean ellos quienes intervengan, sino que avisen directamente a los profesionales, pero no suelen ser las personas implicadas en el conflicto quienes dan el aviso, sino que es algún compañero o compañera.

**Entrevistadora-** ¿Es habitual el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación en el centro ?

**Entrevistada-** Nosotros no solemos hacer mediación muy grande ya que los conflictos no son muy grandes no tenemos problemas de acoso etc. por lo que mediamos dentro de los pequeños conflictos que surgen por lo que es una mediación más básica.

**Entrevistadora-** ¿Tenéis algún documento donde se exponen los conflictos que surgen en el centro?

**Entrevistada-** Nosotros tenemos un libro de incidencias donde se pueden apuntar desde actitudes un poco diferentes hasta una desmejora de repente en el comportamiento de un usuario.

**Entrevistadora-** ¿Se realiza un seguimiento personalizado con el fin de detectar posibles conflictos?

**Entrevistada-** Lo que hacemos es a cada usuario cuando entra, le hacemos un plan personalizado de apoyo que es un documento donde recogemos todo y en el hay un apartado de desarrollo personal y ahí es donde se incluyen datos sobre los conflictos.

**Entrevistadora-** ¿Cuál es vuestra forma de trabajar o afrontar la situación frente a un conflicto?

**Entrevistada-** Suele ser en el momento ya que muchas personas no presentan la edad que tú ves a nivel intelectual por lo que en algunos contextos puede pasar que las personas implicadas en el conflicto se olvidan de los motivos los cuales le llevaron a dicho conflicto por lo que normalmente actuamos al momento.

**Entrevistadora-** ¿Se realiza algún tipo de seguimiento de los conflictos?

**Entrevistada-** Si bueno, hay algunos conflictos reincidentes por lo que estamos al tanto a ver si alguien nos cuenta algo o a veces si veo a la persona agredida afectada aprovechamos momentos como el mantenimiento psicofísico mientras caminamos para charlar y sacar información sobre si el conflicto ha mejorado o no para poder tomar medidas y estar informada de como avanza la situación.

**Entrevistadora-** ¿Consideras que la comunicación usuario-trabajador es correcta?

**Entrevistada-** Si, si a mí me parece que si ya que ellos tienen la suficiente confianza como para contarlo y si no se atreven mandan a un compañero, pero con los años aprendí que no en cualquier momento la ayuda funciona, sino que deben ser ellos quienes estén dispuestos a ser ayudados para que dicha ayuda funcione.

**Entrevistadora-** ¿Existe algún criterio común que se siga frente a un conflicto?

**Entrevistada-** Lo que hacemos muchas veces cuando surge un conflicto y es un conflicto un poco más grave solemos hacerlo en equipo ya que no podemos solucionarlo con un usuario y uno o dos profesionales se suele estar en equipo y se llama a las personas afectadas para que entre todos intentar intervenir y solucionar los conflictos.

**Entrevistadora-** ¿Crees que hay aspectos en cuanto a la resolución de conflictos que pueden ser mejorables en el centro?

**Entrevistada-** Por supuesto, eso siempre, siempre hay algo que es mejorable. Sobre todo, que quizás de alguna manera deberíamos tener más formación relacionadas con técnicas más concretas, pero siempre hay algo que mejorar.

**Entrevistadora-** Pues hasta aquí la entrevista, muchas gracias por tu participación.

#### **ANEXO IV: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2- DIRECTORA CAI**

**Entrevistadora-** Buenos días, mi nombre es Betty y me dispongo a realizarle una entrevista sobre la resolución de conflictos en el centro. En primer lugar, ¿Qué puesto desempeña en el CAI?

**Entrevistada-** Soy Nieves y el cargo que desempeño en el centro es el de directora, soy educadora pero ahora mismo estoy en el puesto de dirección.

**Entrevistadora-** Dentro de su puesto de trabajo, ¿puede decir que el conflicto es un fenómeno que sucede frecuentemente?

**Entrevistada-** No, no normalmente no suelen darse conflictos frecuentemente.

**Entrevistadora-** ¿Cuál dirías que sería el motivo más habitual por el cual se generan más conflictos?

**Entrevistada-** Yo diría que roces por convivencia o por relaciones afectiva ya que la gestión afectiva hay que trabajarla de alguna manera.

**Entrevistadora-** ¿Cuándo surge un conflicto a quien acuden los usuarios?

**Entrevistada-** En principio al profesional que se encuentra en el taller o luego a mí. Yoo normalmente suelo revertir que vuelan al profesional del taller ya que es quien vive la situación y luego se aborda tanto con ellos como con el profesional del taller de manera conjunta.

**Entrevistadora-** ¿Cómo se solucionan normalmente los conflictos?

**Entrevistada-** Normalmente con hablar se solucionan ya que cada una de las personas usuarias del centro es diferente, con algunas es más fácil convivir que con otras, pero en general son personas que no viven a gusto en el conflicto por lo que siempre intentan solucionarlo. Además, lo que para nosotros es gravísimo para ellos no lo es tanto por lo tanto siempre tienden a pedir disculpas y perdonar.

**Entrevistadora-** ¿Es habitual el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación en el centro?

**Entrevistada-** Si, a ver, cuando ocurre algo que ellos no saben gestionar intentamos hacer una mediación junto con el personal que presencio el conflicto y las personas implicadas. Incluso a veces optamos por enviar a las personas implicadas en el conflicto al otro despacho para que charlen en intimidad y lleguen a un acuerdo. Normalmente si llegamos a ese punto de enviarlos a tratar el tema solos todos salen del despacho en acuerdo.

**Entrevistadora-** ¿Tenéis algún documento donde se exponen los conflictos que surgen en el centro?

**Entrevistada-** Existe un registro que se llama diario donde apuntamos algo que sea especial y en el de incidencias apuntamos aspectos como las personas implicadas, en que espacio se produjo, en qué momento ya que esos datos nos sirven luego para gestionar la resolución del conflicto. Ya que no es lo mismo que ocurra en el taller, en el descanso, en el autobús, etc. y todo eso nos da pistas a cómo abordar la situación.

**Entrevistadora-** ¿Se realiza un seguimiento personalizado con el fin de detectar posibles conflictos?

**Entrevistada-** Si, a veces, en primera instancia lo que se hace es ignorar que, aunque parezca que no se hace nada, al ignorar ya estás haciendo alto, y si se continua es cuando se empieza a trabajar.

**Entrevistadora-** ¿Cuál es vuestra forma de trabajar o afrontar la situación frente a un conflicto?

**Entrevistada-** Bueno un poco lo que ya te he comentado, trabajamos en equipo con el fin de conocer los conflictos que suceden en los talleres o en el entorno de los usuarios y así poder atacar dichos problemas de manera conjunta como el equipo que formamos.

**Entrevistadora-** ¿Se realiza algún tipo de seguimiento de los conflictos?

**Entrevistada-** A nivel de centro a través de los documentos que te he mencionado anteriormente y a nivel personal mediante charlas que hacemos en momentos puntuales.

**Entrevistadora-** ¿Consideras que la comunicación usuario-trabajador es correcta?

**Entrevistada-** Yo creo que sí, ya que a los usuarios les conviene que alguien les preste ayuda incluso aunque este conflicto ocurra en el domicilio y no en el centro los usuarios piden ayuda para ayudarles a afrontar la situación.

**Entrevistadora-** ¿Existe algún criterio común que se siga frente a un conflicto?

**Entrevistada-** Normalmente si, por ejemplo, tiempo fuera si el conflicto interfiere en el taller. Por lo tanto, tenemos unas bases teóricas para que todos trabajemos en la misma dirección. El tiempo fuera suele ser sin supervisión, pero si es necesaria la supervisión me mandan a los usuarios a mí y, antes de llegar a mi despacho normalmente han recapitado y se dan cuenta de los fallos que han cometido.

**Entrevistadora-** ¿Crees que hay aspectos en cuanto a la resolución de conflictos que pueden ser mejorables en el centro?

**Entrevistada-** Mejorar siempre, es imposible hacerlo todo perfecto. Hace tiempo disponíamos de la figura del psicólogo que nos ayudaba a resolver los conflictos y nos proporcionaba todo lo necesario para llevar a cabo la resolución de conflictos incluso el ejercía la mediación entre usuarios, pero ahora que no lo tenemos sí que es verdad que nos cuesta un poco afrontar ciertos aspectos.

**Entrevistadora-** Bueno Nieves pues hasta aquí la entrevista, ya no tengo más preguntas. Muchas gracias por tu colaboración en el proyecto.

## ANEXO V: POWERPOINT TALLER FORMATIVO “LA MEDIACIÓN”.

# Resolución de conflictos

BETTY FERNÁNDEZ PÉREZ

## ¿Qué es un conflicto?

- ▶ Un conflicto es un choque entre dos o más personas a causa de desacuerdos en necesidades o ideas.

## Causas de conflicto

- ▶ Diferentes puntos de vista.
- ▶ Fidelidad al grupo o al líder de este.
- ▶ Rivalidad o lucha por permanecer siendo líder.
- ▶ Competencia por los recursos.

## ¿Pueden evitarse los conflictos?

- ▶ La aparición de conflictos es inevitable es por ello por lo que la resolución de los conflictos de manera correcta es esencial.

## Formas de conflicto:

- ▶ Conflicto funcional: aquel que genera desarrollo cuando se soluciona.
- ▶ Conflicto disfuncional: aquel que provoca un funcionamiento de las relaciones entre las partes y que no produce ningún desarrollo cuando se soluciona.

## Tipos de conflicto funcional:

- ▶ Intrapersonales: debates de la persona con su subconsciente.
- ▶ Interpersonales: debates entre dos o más personas.
- ▶ Intragrupales: conflictos en el interior de los grupos.
- ▶ Intergrupales: conflicto entre diferentes grupos.
- ▶ Regionales: conflicto entre regiones (ej.: dos colegios diferentes)

## Etapas del conflicto



## Estilos de actuación frente a conflictos

- ▶ **Acomodación:** consta en complacer a los demás, renunciando a los objetivos personales. Temen que el conflicto dañe sus relaciones personales y pretenden ser aceptados.
- ▶ **Competición:** obligan a los demás a aceptar sus posiciones y permanecen ajenas a los intereses de los demás. El principal objetivo es ganar y solo así se resolverá el conflicto.
- ▶ **Colaboración:** se asume el enfrentamiento de manera clara y justa. Existe un compromiso con sus metas y las de los demás.
- ▶ **Compromiso:** se establece un acuerdo en el que las personas involucradas en el conflicto se sientan cómodas así como que ambos tengan puntos en los que ganen.
- ▶ **Evasión:** se apartan del conflicto y creen que este no merece ser resuelto. Evitan las personas y los temas que pueden causar conflictos.

¿Qué hacer si acuden a nosotros para solucionar un conflicto?

# MEDIAR

## ¿Qué es la mediación?

- ▶ Es una herramienta para resolver los conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador, que regula el proceso de comunicación para promover la búsqueda de una posible solución que satisfaga las necesidades de ambas partes del conflicto



## La mediación se trabaja desde:

- ▶ La aceptación y el respeto por la diferencia y la diversidad.
- ▶ La resolución de conflictos de forma no violenta.
- ▶ La visión del conflicto como oportunidad de aprendizaje vital.

## Es importante comprender los conflicto:

- ▶ Forman parte de nuestra vida. No son ni positivos ni negativos.
- ▶ Hay formas de resolución de conflictos constructivas y destructivas.
- ▶ Cada persona interpreta el conflicto de maneras diferentes.
- ▶ Es importante colaborar y no competir.
- ▶ Dentro de un conflicto hay 3 factores: la persona, el problema y el proceso.

## Objetivo de la mediación:

- ▶ Ser un recurso para la prevención y atención de las situaciones de conflicto entre iguales o entre dos partes diferenciadas.

## La mediación cumple 3 funciones:

- ▶ **Formativa:**
  - ▶ Aprecia la importancia de las relaciones interpersonales.
  - ▶ Descubre oportunidades de crecimiento de las personas en situaciones de conflicto.
  - ▶ Desarrolla conocimientos conceptuales para aprender a convivir.
- ▶ **Prevención:**
  - ▶ Aceptar a valorar la diferencia.
  - ▶ Fomentar la inclusión.
- ▶ **Intervención:**
  - ▶ Fomentar el consenso evitando la imposición de normas.
  - ▶ Aumentar la corresponsabilidad de los protagonistas del conflicto.

## ¿Qué conflictos son mediables?

- ▶ Aquellos conflictos que se establezcan entre dos o más personas dentro del centro.
  - ▶ Enfrentamientos entre usuarios como peleas, insultos, amenazas, malos entendidos, rumores y abusos leves.
  - ▶ Conflictos entre profesionales y usuarios.
  - ▶ Conflictos entre profesionales, familias, personal no docente.

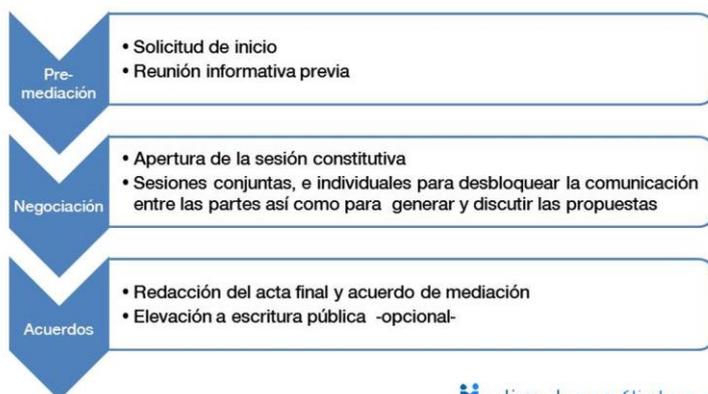
## ¿Qué conflictos no son mediables?

- ▶ Conflictos muy violentos, muy graves o delictivos.
- ▶ Conflictos específicos como abuso sexual o bullying.
- ▶ Conflictos donde una o ambas partes se encuentren muy afectados psicológicamente,.

## Principios de la mediación:

- ▶ Voluntariedad de las partes que acuden a mediación.
- ▶ Esfuerzo de las partes por comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos.
- ▶ Intervención de terceras personas (mediadoras) aceptadas por las partes las cuales deberán ser imparciales y neutrales.
- ▶ El proceso debe ser confidencial.

## Fases de la mediación:



¿Dudas?



FIN

GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN