

Aprendiendo a resolver conflictos desde el enfoque socioafectivo

Learning to resolve conflicts from the socioafectivo approach

ESTRELLA FÁTIMA RUEDA AGUILAR

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1329-4151>

Universidad de Sevilla

Departamento de Psicología Social

erueda@us.es

Fecha de recepción: 18/11/2019

Fecha de aceptación: 25/11/2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/9788447221912.115>

Pp.: 2550-2571



Esta obra se distribuye con la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0.)

Resumen:

El presente trabajo recoge la implementación del Ciclo de Mejora Docente realizado en la asignatura Mediación y Negociación Intercultural en Asia Oriental, que se imparte en el primer cuatrimestre del segundo curso del Grado en Estudios de Asia Oriental. El objetivo planteado fue abordar la resolución de conflictos no sólo desde el aprendizaje conceptual, sino también desde sus dimensiones procedimentales y actitudinales. Para ello, partiendo del planteamiento pedagógico del enfoque socioafectivo se plantearon experiencias de aprendizaje directo para el alumnado. Se diseñó una secuencia de actividades que incluyó técnicas de trabajo en grupo, análisis reflexivo, estudio de casos y actividades de contraste. Los resultados mostraron que las actividades planteadas contribuyeron al aprendizaje significativo del alumnado, además se logró un clima más cooperativo y participativo en clase.

Palabras clave: Mediación y Negociación intercultural en Asia Oriental, Grado en Estudios de Asia Oriental, Docencia Universitaria, Experimentación Docente Universitaria, Enfoque Socioafectivo.

Abstract:

The present paper includes the implementation of a Teaching Improvement Cycle carried out in the subject "Intercultural Mediation and Negotiation in East Asia", which is taught in the first four-month period of the second year of the Degree in East Asian Studies. The objective was to address conflict resolution from a conceptual, procedural and attitudinal learning. Based on the pedagogical perspective of the socio-affective approach, direct learning experiences for students were arisen. A sequence of activities was designed they included: team group, reflective analysis, case studies and other activities. The results showed that the proposed activities contributed to the significant learning of the students, in addition a more cooperative and participatory climate in class was achieved.

Key words: Intercultural Mediation and Negotiation in East Asia, East Asian Studies Degree, University Teaching, University Teaching Innovation, Socioaffective Approach.



Descripción del contexto de la asignatura

Este Ciclo de Mejora Docente (CMD, en adelante) se ha desarrollado en el 2º curso del Grado de Estudios de Asia Oriental en la asignatura Mediación y Negociación Inter-cultural con Asia Oriental.

Dada la especialización que plantea la titulación, los alumnos y alumnas que cursan el grado muestran en general un alta motivación por el aprendizaje y un nivel de formación previa bastante adecuado. Por ello, desde el inicio del curso en esta asignatura se ha observado una alta asistencia a clase y una alta participación en las distintas actividades planteadas.

Esta asignatura se compone de 6 créditos de carácter obligatorio. En ella están matriculados aproximadamente 60 alumnos y/o alumnas, y el porcentaje de asistencia a clase ronda entre el 80 y el 90%. Se imparte dos veces por semana y la duración es de 2 horas/sesión, lo cual conlleva realizar distintas intervenciones para mantener la atención y motivación del alumnado.

El objeto de planificación y análisis de este CDM es la Unidad Resolución de conflictos. Para abordar la temática de manera positiva y pacífica, debemos poner el acento no solo en el aprendizaje conceptual, sino los aspectos procedimentales y en las actitudes, valores y normas. El enfoque socioafectivo puede ser un buen punto de partida ya que se basa en la experimentación directa del aprendizaje, vivenciando en primera persona aquellas situaciones que estamos trabajando para comprenderlas y conectarlas con los sentimientos que nos despierta, y de esta forma, facilitar el cambio de actitudes, valores y formas de comportamiento. El alumnado experimentará distintas situaciones, de manera que cada participante pueda generar su propia opinión y compartir la experiencia con el grupo, facilitando así, la generación de un espíritu crítico y profundo sobre la resolución de conflicto, aspirando a



que se promuevan transformaciones positivas personales y grupales respecto a los conocimientos previos manifestados (Farre, 2006).

Diseño previo del CMD

Contenidos: Mapa conceptual

Los problemas formulados para fomentar los aprendizajes deseables y organizar los núcleos de trabajo en el aula, se han concretado en las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué se producen los conflictos? ¿Cuáles suelen ser las causas más comunes?
2. Recuerda un conflicto que hayas vivido de cerca, e intenta identificar cuál fue su comportamiento y por qué fases o etapas pasó.
3. ¿Qué procesos psicológico pueden afectar al conflicto?
4. ¿Qué tipos de intervención podemos llevar a cabo para resolver un conflicto?
5. ¿Qué tipos de conductas sirven para resolver los conflictos?
6. ¿Hay conductas que son más efectivas en función de la situación conflictual? Identifica el estilo de gestión idóneo para la resolución de conflicto en cada situación.
7. ¿Cuáles son las condiciones para que la estimulación del conflicto en la organización resulte positiva?

En el mapa conceptual (Figura 1) se recogen los contenidos que responden a las preguntas anteriores y se plasma la interacción entre ellos, como elemento principal en este CDM, ya que siguiendo a Porlán (2017), se trata de ofrecer una interrelación óptima desde el punto de vista psicológico del alumnado, para que éstos adquieran un aprendizaje significativo.

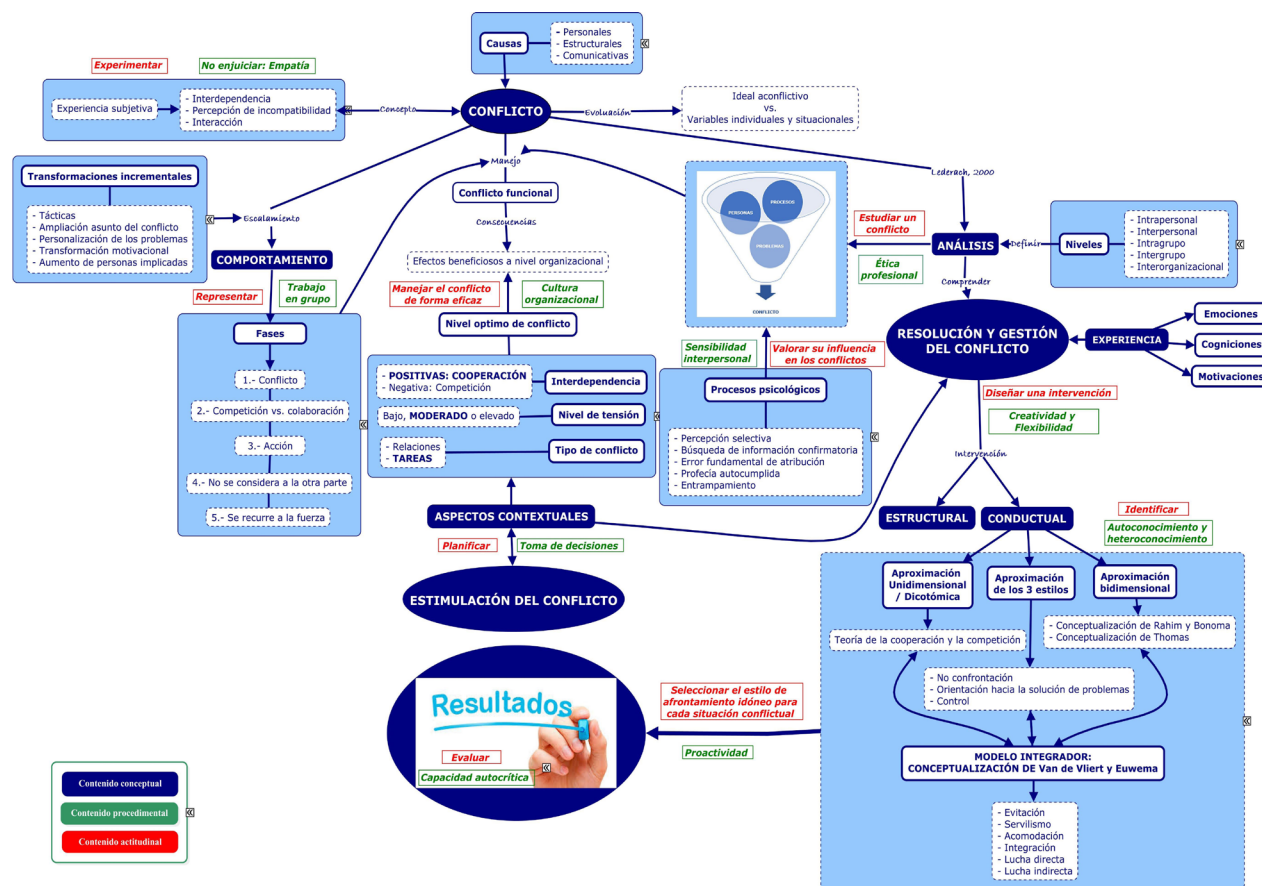


Figura 1. Mapa de contenido de la Unidad Resolución de conflicto

Los contenidos se plasmaron en distintos niveles:

1. A nivel conceptual (“saber”) se planteó:
 - a) Conocer el contexto y la naturaleza de los conflictos organizacionales.
 - b) Entender la dinámica y comportamiento de los conflictos.
 - c) Identificar los distintos procesos psicológicos subyacentes al conflicto.
 - d) Conocer distintos tipos de intervención en gestión de conflicto.
 - e) Distinguir los diferentes estilos y conductas para gestionar del conflicto organizacional.
 - f) Reflexionar sobre el modelo de gestión positiva del conflicto: conocer cómo el conflicto puede estimular el rendimiento.
 - g) Saber aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de conflictos en entornos interculturales, especialmente con países de Asia Oriental.
2. A nivel procedimental (“saber hacer”) las finalidades fueron:
 - a) Experimentar la subjetividad del conflicto.
 - b) Representar la fases del comportamiento de un conflicto.
 - c) Reconocer la influencia de los procesos psicológicos en un conflicto.
 - d) Identificar el estilo de gestión idóneo para la resolución de conflicto en cada situación.
 - e) Diseñar una intervención para la resolución de un conflicto.
 - f) Desarrollar habilidades para organizar y planificar una intervención para la resolución de conflicto.
 - g) Aplicar los conocimientos aprendidos a casos prácticos en distintos contextos.



3. A nivel actitudinales (“saber ser”) se propuso:
- a) Estar capacitado para analizar de forma neutral e imparcial un conflicto.
 - b) Saber trabajar en equipo.
 - c) Desarrollar sensibilidad con la cultura organizacional en la que está contextualizado el conflicto.
 - d) Tomar decisiones reflexivas.
 - e) Ser capaz de analizar críticamente la situación conflictuales.
 - f) Ser empático.
 - g) Ser capaz de generar nuevas ideas, ser creativo.
 - h) Tener ética profesional.
 - i) Estar abierto al autoconocimiento y heteroconocimiento.
 - j) Tener capacidad autocrítica.
 - k) Desarrollo de la proactividad: iniciativa y comportamiento orientado al cambio.

Modelo metodológico posible

Este CDM plantea un modelo metodológico basado en la teoría constructivista de Vygotsky (1987, 1989) que acen-
túa el papel activo del alumnado en la construcción del conocimiento y la importancia de la experiencia social en el aprendizaje dentro de la zona de desarrollo próximo. Teniendo en cuenta esta teoría se elaboró el modelo metodológico posible de referencia, que se presenta en la Figura 2. Se propone un aprendizaje por reestructuración tratando de cuestionar, movilizar y cambiar la manera de pensar del alumnado, ayudándoles a modificar progresivamente sus modelos mentales previos, y a construir otros nuevos sobre la realidad abordada, ya que enseñar es hacer evolucionar los modelos mentales previos del alumnado.



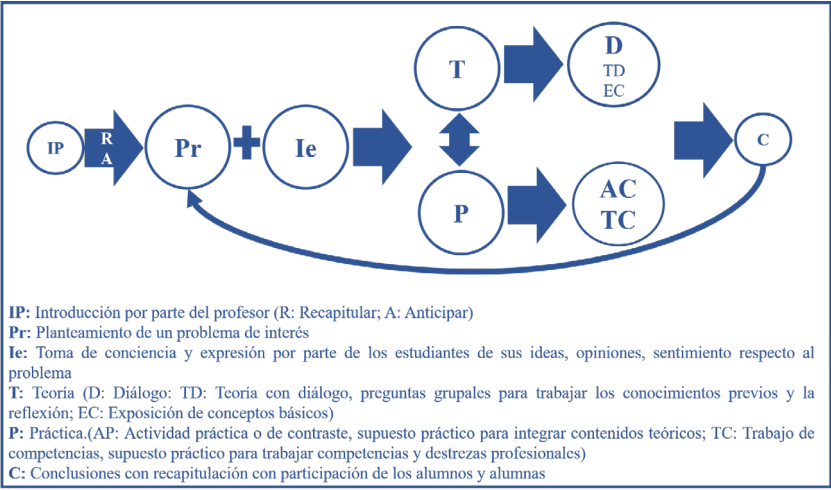


Figura 2. Modelo metodológico posible

Secuencia de actividades programada

El modelo metodológico recoge la planificación de actividades para las 8 horas del CDM, dividido en 4 sesiones de 2 horas de duración. La secuencia de actividades se ha articulado dentro del modelo desarrollado, y asumiendo como premisas prioritarias la facilitación de la relaboración de ideas y el fomento de la actitud activa por parte del alumnado para la experimentación de los contenidos. Las actividades programadas se presentan en la tabla 1

Tabla 1.Secuencia de actividades
Unidad I. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS-DISPUTAS

Sesión 1. Comportamiento del conflicto	
Actividad	Descripción
Síntesis sesión anterior	Retomar las principales ideas de la sesión anterior invitando a los alumnos y alumnas a participar.
Presentación	Presentar contenido de la sesión.
Cuestionario inicial	Cuestionario de 8 preguntas sobre los contenidos que versará las 4 sesiones del CDM (en papel o a través del enlace de Google formulario).



Pregunta intrigante, le (Pr 1) Actividad 1.	Para trabajar las ideas previas se pide al alumnado que respondan a las preguntas: ¿Por qué se producen los conflictos?, ¿Cuáles suelen ser las causas más comunes? Se utiliza el recurso Mentimeter. A continuación se exponen los resultados (representación nube de palabras)
Actividad de contraste Actividad 2.	Se les pide a los y las estudiantes que en grupos pequeños clasifiquen las causas según sus semejanzas y las etiqueten. Debate en grupo grande.
Explicación teórica	Clase expositiva apoyada en una presentación de power point para presentar las principales causas de los conflictos.
Actividad de contraste (Pr 2) Actividad 3.	Se le indica a los y las alumnos que escojan un conflicto de envergadura que conozcan (que hayan protagonizado o en el que le hayan participado), y en grupos pequeños detallen las fases de la escalada del conflicto. Debate en grupo grande.
Conclusión	Los y las estudiantes en forma de lluvia de ideas van aportando los contenidos que han aprendido en esta sesión..
Sesión 2: Escalamiento del conflicto / Procesos psicológicos subyacentes al conflicto	
Actividad	Descripción
Síntesis sesión anterior	Retomar las principales ideas de la sesión anterior invitando a los alumnos y alumnas a participar.
Presentación	Presentar contenido de la sesión.
Explicación teórica	Clase expositiva apoyada en una presentación de power point del tema Escalamiento del conflicto.
Actividad de contraste y Explicación teórica (Pr 3) Actividad 4.	Se alternan actividades con soporte video y explicación teórica de los 5 Procesos psicológicos subyacentes al conflicto.
Trabajo de campo (Pr 3) Actividad 5.	En grupos pequeños se buscan evidencias de los distintos procesos psicológicos. Se investigan situaciones donde los procesos psicológicos hayan podido aparecer: situaciones personales, del contexto relacional y social o de internet,..., y se presentarán narrándolas, exponiéndolas en videos, en viñetas, en role play, ... Debate en grupo grande.
Actividad de contraste (Pr 3) Actividad 6.	Cuestionario a través de la plataforma Kahoot de autoevaluación sobre los contenidos teóricos-prácticos abordados en la sesión. Una vez terminado el alumnado plantea dudas suscitada con la actividad.
Conclusión	Los y las estudiantes en forma de lluvia de ideas van aportando los contenidos que han aprendido en la clase.
Sesión 3: Aproximaciones sobre la resolución y gestión del conflicto I	
Actividad	Descripción
Síntesis sesión anterior	Retomar las principales ideas de la sesión anterior invitando a los alumnos y alumnas a participar.



Presentación	Presentar contenido de la sesión.
Pregunta intrigante (Pr 4 y 7), le Actividad 7	A través de la dinámica de los dos burros se plantea la pregunta: ¿Qué sucede desde el punto de vista de la gestión de conflictos? Se les pidió la trabajaran en casa y la trajeran a la sesión. Se debate en el grupo grande
Introducción teórica y Estudio de caso (Pr 7) Actividad 8.	Se introduce el concepto de Gestión de conflicto y se plantea un supuesto práctico. El alumnado en grupo pequeño tendrá que valorar si el conflicto se debe incentivar o no justificándolo. Debate en grupo grande.
Explicación teórica	Clase expositiva apoyada en una presentación de power point para presentar los aspectos contextuales del conflicto y las condiciones idóneas para la estimulación del conflicto.
Actividad individual (Pr 7) Actividad 9.	A través de Mentimeter se le pide al alumnado que conteste un cuestionario de 3 ítems sobre las condiciones idóneas para que la estimulación del conflicto sea positiva.
Conclusión	Los y las estudiantes en forma de lluvia de ideas van aportando los contenidos que han aprendido en la clase.
Sesión 4: Aproximaciones sobre la resolución y gestión del conflicto II	
Actividad	Descripción
Síntesis sesión anterior	Retomar las principales ideas de la sesión anterior invitando a los alumnos y alumnas a participar.
Presentación	Presentar contenido de la sesión.
Actividad de contraste (Pr 5 y 6) Actividad 10.	Utilizando los 28 ítems del cuestionario de ROCI II de estilos de gestión de conflicto, se le pide al alumnado que en grupo pequeño clasifique las conductas de gestión del conflicto que sean similares en distintos grupos y las etiquete. Se pone en común en grupo grande.
Explicación teórica	Clase expositiva apoyada en presentación de power point para presentar la importancia de la experiencia de conflicto, las distintas intervenciones en gestión de conflicto (estructurales y conductuales), incidiendo en las distintas aproximaciones y estilos de gestión de conflicto.
Supuesto práctico (Pr 6) Actividad 11	El objetivo del presente ejercicio es que el alumnado (en grupo pequeño) identifique qué conductas de gestión del conflicto está utilizando un directivo con su subordinado, para ello utilizaran la tipología de Van de Vliert y Euwema. Se debate en el grupo grande.
Cuestionario final	Cuestionario de 8 preguntas sobre los contenidos que han versado las 4 sesiones del CDM (en papel o a través del enlace de Google formulario) para que lo rellene el alumnado.
Conclusión	Los y las estudiantes en forma de lluvia de ideas van aportando los contenidos que han aprendido en la clase.

Encuesta de satisfacción	El alumnado realizará una encuesta de satisfacción con el CDM.
--------------------------	--

Cuestionario inicial-final

Para la evaluación se diseñó con la aplicación Formulario de Google Drive un cuestionario (Tabla 2) a partir del mapa conceptual, compuesto por ocho preguntas abiertas cortas con las que recoger por escrito las ideas previas y finales de los alumnos y alumnas a diferentes situaciones relacionados con los contenidos de las sesiones de este CDM. Se aplicó en dos momentos distintos del CDM, en la primera y última sesión, para poder analizar la evolución del alumnado en relación con los problemas claves planteados.

Tabla 2. Contenido del Cuestionario inicial y final

CONCEPTOS	PREGUNTAS
Aspectos contextuales:	1. ¿Cuáles deben ser las características de este conflicto para que tengan efectos beneficiosos en el trabajo?
Transformaciones incrementales:	2. Si decidieras aumentar la tensión de este conflicto ¿Qué harías?
Comportamiento del conflicto	3. ¿Cómo va a ser el comportamiento de este conflicto una vez que ha estallado? ¿Por qué fases va a pasar este conflicto?
Procesos psicológicos	4. ¿Qué aspectos psicológicos de los protagonistas del conflicto (tu jefe y tú) pueden afectar al conflicto?
Experiencia del conflicto	5. ¿Cómo puede afectar haber tenido experiencias con otros conflictos o con la resolución de éstos en la gestión de este conflicto?
Resolución y gestión de conflicto	6. Desde tu punto de vista ¿Qué es la gestión o resolución de conflicto?
Intervención conductual	7. ¿Cuál crees que sería la mejor forma de comportarte para resolver este conflicto?
Resultados de la intervención	8. Según tú criterio ¿De qué depende que consigamos una resolución eficaz del conflicto?



Al alumnado se le dio las siguientes instrucciones: Estimado alumno o alumna. A continuación se presenta un conflicto y 8 preguntas abiertas sobre contenidos que vamos a tratar en las siguientes clases (cuestionario inicial) o que hemos tratado en clase (cuestionario final). Es importante que contestes lo que se te plantea desde tus conocimientos y punto de vista, intentando no dejar ninguna pregunta sin contestar. El conflicto planteado fue: *Imagina que desde hace dos meses tienes un conflicto en el trabajo con tu nuevo jefe. Él es un señor muy formado, con gran experiencia, y una larga y exitosa trayectoria en la empresa en la que trabajas. Desde que se incorporó a tu departamento ha realizado muchos cambios en la organización de las tareas sin contar con las personas que trabajan en él. Algunas personas han salido beneficiadas con este cambio, pero tú, después de dos meses, no sabes todavía cuáles son tus tareas. En varias ocasiones has intentado hablar con él pero no ha podido, te ha respondido que tengas paciencia o que está muy ocupado y no puede atenderte. Esta situación te tiene tremendamente preocupado/a y hoy has tenido una discusión con él, ya que has intentado preguntarle por tus tareas de hoy, y tampoco te ha querido atender. Tú le has increpado en un tono enfadado/a, diciéndole que así no puedes seguir y que si no va a contar contigo te lo diga directamente, pero que no siga sin encomendarte tareas.*

Aplicación del CMD

Relato resumido de las sesiones

Sesión 1: Comportamiento del conflicto

Comienzo la sesión con una actividad a través de la aplicación Mentimeter. Les pido a los y las estudiantes que respondan de forma individual a las preguntas: ¿Por qué



se producen los conflictos?, ¿Cuáles suelen ser las causas más comunes? Con las respuestas se forma una nube de conceptos. Los alumnos y alumnas indican con más frecuencia que las causas del conflicto son: diferencias (16), desacuerdo (12), incomprensión (4), diferencia de opiniones (3)... Participan muy activamente, ya que conocen la aplicación y transmiten pasárselo bien. Una vez expuesta la nube de palabras sobre la causas de los conflictos, la actividad continua en grupos pequeños. Les indico que clasifique las causas del conflicto según sus semejanzas en grupos y a cada grupo le den un nombre. Mientras realizan el trabajo voy pasando por los diferentes grupos, preguntando sobre su trabajo y haciendo feedback. Una vez realizada la tarea se pone en común en el grupo grande. Los portavoces van saliendo a la pizarra, escriben las causas de conflicto que han identificado y lo explican. Están muy implicados y no hay ninguna resistencia para participar. Los tipos de causas que han identificado con mayor frecuencia son: actitud, ideológicas, relaciones interpersonales, emocionales, intereses, psicológicas, posición, diferencias, individualismo... A partir de aquí se introducen algunos conceptos teóricos. La actividad 3 no se puede llevar a cabo por falta de tiempo. Se realizará en la sesión 2. Como consecuencia se replantea la planificación establecida.

Sesión 2: Escalamiento del conflicto / Procesos psicológicos subyacentes al conflicto

Se le indica al alumnado que en grupo pequeño escojan un conflicto de envergadura que conozcan y analicen las fases de la escalada del conflicto. En general, se escogen conflictos de la vida cotidiana (pelea con un hermano, desacuerdos con amigos/as, elección de la fecha de un examen, ...). La puesta en común en grupo grande es muy productiva. Han identificado claramente las fases de escalamiento del conflicto utilizando diferentes transformaciones incrementales, y han participado libremente



y con espontaneidad, lo cual me hace sentirme muy relajada porque se respira un buen ambiente en el aula. A continuación paso al siguiente bloque. Se presentan los 5 procesos psicológicos. Se va explicando cada proceso apoyado con un power point e ilustrándolos con videos. Al alumnado le llama muchísimo la atención el vídeo utilizado para ilustrar el proceso psicológico de percepción selectiva de la información. Para hacer la tarea, les doy la instrucción de que van a ver un vídeo en el que hay 2 equipos, uno blanco y otro rojo, pasándose un balón, y que deben de estar pendientes de cuántos pases hacen entre sí los integrantes del equipo blanco, solo los del equipo blanco. Los y las estudiantes centran su atención en esa tarea, y no se percatan de que en medio de todo esos pases aparece una persona disfrazada de mono bailando por Michael Jackson. Cuando se les indica, y vuelven a visualizar el video, se sorprenden de no haberlo percibido en la primera visualización quedado de manifiesto el proceso psicológico de percepción selectiva de la información. Una vez verificado que no hay dudas, paso a realizar la actividad 6, consistente en una cuestionario autoevaluativo de 5 preguntas a través de la aplicación Kahoot. Las preguntas del cuestionario tienen una dificultad medio-alta. Algunos plantean dudas sobre el proceso de atribución causal y vuelvo a poner ejemplos y a explicarlo. Como consecuencias de los reajustes realizados por la falta de tiempo, se elimina la actividad 5 programada.

Sesión 3: Unidad I. Aproximaciones sobre la resolución y gestión del conflicto I

Retomo la tarea que mandé para casa. A partir de la viñeta, 4 de las alumnas que había realizado la tarea explican al grupo grande que sucede desde el punto de vista de la gestión de conflicto respondiendo a la pregunta intrigante: ¿Qué está sucediendo desde el punto de vista



de la gestión de conflictos? La viñeta sirve para retomar conceptos que se han trabajado en otras sesiones: incompatibilidad, posiciones, intereses y necesidades, interdependencia, resolución del conflicto... Posteriormente, se introducen algunos conceptos teóricos sobre la Gestión de conflictos y la estimulación del conflicto necesarios para realizar el caso práctico de la actividad 8, que consistió en que en grupos pequeños valorarán si se debería incentivar o no un conflicto de un supuesto práctico sobre un conflicto intraorganizacional, justificando la respuesta siguiendo una guía de preguntas. Se forman 12 grupos de 4 personas, y cuando se finaliza la tarea se realiza una puesta en común en el grupo grande. La mayoría de los grupos pequeños indican que el conflicto sería beneficioso incentivarlo ya que ambas partes del conflicto pueden complementarse, cooperar, colaborar, plantean posturas compatibles, ... Pocos grupos deciden no incentivarlo y llama la atención que sigue asociado el conflicto a aspectos negativos. A continuación se realiza una actividad en la aplicación Mentimeter para que indiquen cuáles son las condiciones idóneas que debe tener un conflicto para que su estimulación sea positiva. Un porcentaje significativo de alumnos y alumnas identificó las 3 condiciones para que la estimulación del conflicto sea positiva.

Sesión 4: Aproximaciones sobre la resolución y gestión del conflicto II

Tras un breve introducción teórica sobre las diferencias entre intervenciones estructurales y conductuales, se plantea la actividad de contraste consistente en clasificar los ítems del cuestionario de estilos de gestión de conflicto ROCI II en función de la similitud de las conductas expuestas en los ítems y que a cada grupo o clasificación se les dé un nombre. Se reparte hoja con las instrucciones de la actividad y el alumnado forma los grupos pequeños.



Una vez realizado este trabajo pasamos a plantear las clasificaciones realizadas por los grupos de alumnos y alumnas en el grupo grande. En general, las clasificaciones de los ítems presentadas están muy cerca de la clasificación de Rahim. Algunas clasificaciones expuestas fueron: Grupo 1. Cooperativo, complaciente, competitivo y evasivo; Grupo 2. Competitividad, cooperación, subordinación y pasividad; Grupo 3. Ceder, evitar, imponer, colaborar, etc.. La mayoría de los estilos clasificados por los y las estudiantes están en relación con los contenidos teóricos de las intervenciones conductuales por lo que facilitan la introducción y explicación de los distintos estilos de conflictos desde las distintas aproximaciones hasta llegar al modelo integrador de Van de Vliert y Euwema. De nuevo, por dificultades en la planificación de la sesión no da tiempo a realizar la actividad 11.

Evaluación del aprendizaje de los estudiantes

La comparación de los conocimientos iniciales y finales del alumnado se ha representado a través de las escaleras de aprendizaje (figura 3). En general, el CMD ha influido en que los modelos mentales de un porcentaje significativo de estudiantes evolucionen hacia conocimientos más complejos. No obstante, sigue existiendo un grupo de estudiantes que no ha alcanzado un nivel de conocimiento deseable. En el momento inicial del CDM, la mayoría de los y las alumnos se sitúan entre el escalón 1 y 2, correspondiente a un nivel elemental de los 8 problemas planteados; y en el momento final, se observa una evolución positiva ya que un porcentaje significativo de estudiantes ha subido de escalón consiguiendo avanzar en su proceso de aprendizaje, aunque sólo algunos, y ninguno en el problema 7 planteado, llegaron al último peldaño de la escalera.



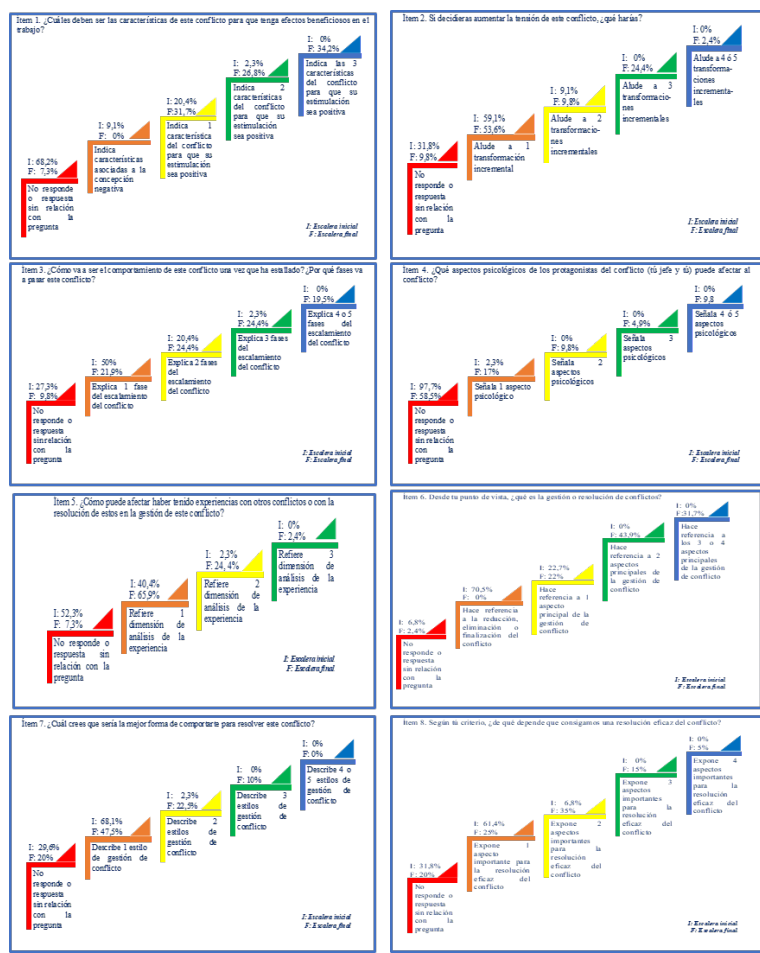


Figura 3. Escaleras de conocimientos

En un análisis más detallado entre las escaleras iniciales y finales encontramos en:

- a) Escalera 1. Se observa una progresión en el aprendizaje del alumnado. Aproximadamente un tercio del alumnado llega al último peldaño del aprendizaje y en el resto se observa un avance, casi todos saben identificar al menos una de las características que debe tener el conflicto para que sea beneficioso.



- b) Escalera 2. Aunque existe un avance en el aprendizaje por parte de un grupo de estudiantes, sigue habiendo un porcentaje significativo que no han avanzado en la identificación de las transformaciones incrementales del conflicto.
- c) Escalera 3. En general, el alumnado ha progresado en su capacidad para describir las fases por las que un conflicto pasa una vez que estalla, por lo que se evidencia un claro avance en el aprendizaje.
- d) Escalera 4. Continúa habiendo un grupo de estudiantes que sigue sin identificar los aspectos psicológicos del conflicto. No obstante, existen evidencias de avances en el aprendizaje en un grupo importante de estudiantes.
- e) Escalera 5. Se pone de manifiesto un progreso en el proceso de aprendizaje con respecto a comprender como afecta la experiencia en la gestión de conflicto. Pese a que el progreso es significativo, casi ningún estudiante ha llegado al último peldaño.
- f) Escalera 6. El alumnado ha avanzado en el conocimiento sobre gestión de conflicto. La mayoría señala al menos 1 o 2 aspectos principales de su conceptualización, y casi un tercio ha llegado al último peldaño lo que significa que conoce todas sus dimensiones.
- g) Escalera 7. Se evidencia avances en el aprendizaje en un grupo de estudiantes, aunque hay un grupo significativo que no ha progresado. El resultado en el aprendizaje ha sido muy disperso, hay un grupo que sigue sin identificar ningún estilo, otro grupo que describe un estilo y otro grupo que indica 2 o 3 estilos de gestión de conflicto. Ningún estudiante ha identificado 4 o 5 estilos.
- h) Escalera 8. Se observa una evolución en el aprendizaje del alumnado. Un poco más de mitad de los y las estudiantes son capaces de identificar 2, 3 o 4 aspectos importantes para la resolución eficaz del conflicto.



Evaluación del CDM

Tanto el modelo metodológico aplicado como las actividades desarrolladas ha demostrado ser muy satisfactorias a la hora de abordar los contenidos del CDM, tal y como pone de manifiesto el análisis de los cuestionarios iniciales y finales. Las intervenciones realizadas en el aula para innovar en la docencia impartida han supuesto un cambio en la práctica y en el lugar asignado al alumnado, que ha resultado ser muy positivo, observándose una mejora en los procesos de aprendizaje. Además, a través de las encuestas de satisfacción, el alumnado ha indicado un grado de satisfacción de 8,5 sobre 10 con el CDM, lo que significa un nivel alto de aceptación con esta nueva forma metodológica de trabajar los contenidos. En general, han señalado niveles muy altos o altos de satisfacción con los 3 aspectos planteados: contenidos, aprendizaje personal y profesora.

Cuestiones a mantener para un futuro CDM y para mi práctica habitual

De este CDM hay algunas cuestiones a mantener en el futuro ya que se estima que han resultado muy efectivas en el proceso de aprendizaje del alumnado. Entre ellas destacan:

- a) Preparación de sesiones del CDM con esquema de contenidos bien estructurados en la línea que plantea Zabalza (2013), quien señala que la formalización de los proyectos de innovación docente obliga a pensar en el diseño de las actividades por adelantado, concretar ideas, comprobar su viabilidad y comprometerse con su desarrollo.
- b) Elaboración y uso del mapa de contenidos como herramienta útil para planificar los contenidos y establecer las relaciones entre ellos.



- c) Programación de actividades y experiencias diversas dirigidas a que el alumnado tome conciencia de sus modelos mentales y faciliten el aprendizaje (preguntas intrigantes, debates, actividades de contraste, etc.).
- d) Uso de documentos con instrucciones para la realización de las actividades propuestas.
- e) Elaboración de conclusiones por parte de profesor y alumnado, incluyendo el uso de aplicaciones del tipo de Kahoot o Mentimeter.
- f) Metodología de trabajo en grupo pequeño y grande.
- g) Cuidado del clima de trabajo en el aula (respeto, ayuda, participación, aceptación, etc.) y fomento de la interacción entre compañeros y con el profesor (Porlán, 2017).
- h) Ayudar a pensar y desarrollo del pensamiento crítico.
- i) Evaluación del proceso de aprendizaje a lo largo del cuatrimestre (antes, durante y al final) con distintas herramientas. Especial dedicación al diario de cada sesión por su especial utilidad en la evaluación continua del aprendizaje y la autoevaluación.

Cambios a introducir para un futuro CDM

- a) Organización del tiempo. El obstáculo principal encontrado en el CDM ha sido la planificación temporal ya que no se han podido cumplir con todas las actividades programadas en el diseño. Se hace necesario replantear la temporalización de los contenidos, pudiendo incluir más sesiones dentro de este ciclo.
- b) Reflexión sobre los contenidos. Sería conveniente reelaborar el mapa de contenidos resaltando más los contenidos fundamentales e incluso decidir si prescindir de otros contenidos más secundarios.

- c) Revisión del cuestionario inicial y final. Sería pertinente plantear ítems que pregunten con más claridad y precisión los contenidos abordados en durante el CDM.

Principios didácticos

Los principios didácticos presentes en este CDM y que mantendré en mi docencia, son:

- a) El alumno o alumna es el centro de cada sesión.
- b) Los contenidos están conectados con problemas relevantes de la realidad.
- c) Se abordan contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.
- d) El alumnado tiene un papel activo en el proceso de construcción del conocimiento.
- e) Evaluación de los modelos mentales iniciales y finales del alumnado para valorar el grado de aprendizaje y obtener una retroalimentación que nos permita realizar mejoras en el diseño y en la programación de las secuencias de actividades.
- f) Fomento del pensamiento crítico.
- g) Trabajo colaborativo en equipo.
- h) Uso de mapas conceptuales como herramienta fundamental de planificación y organización de los contenidos.
- i) Propuesta de una secuencia de actividades coherente con los contenidos planteados.
- j) El profesor es guía del proceso de aprendizaje.

Y por supuesto continuar intentando dar clase con la boca cerrada... (Finkel, 2008)



Referencias bibliográficas

- Bain, K. (2004). *Lo que hacen los mejores profesores universitarios*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Finkel, D. (2008). *Dar clase con la boca cerrada*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Porlán, R. (Coord.) (2017). *Enseñanza universitaria. Cómo mejorarla*. Madrid: Ediciones Morata.
- Farre, S. (2006). *Gestión de conflictos: Taller de mediación*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Vygotsky, L. (1987). *Pensamiento y lenguaje: Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. Buenos Aires: La Pléyade.
- Vygotsky, L. (1989). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.
- Zabalza, M.A. (2013). Innovación en la enseñanza universitaria. *Contextos Educativos* (6-7) (2003-2004): 113-136.

