

LEHEN HEZKUNTZAKO GRADUA

2018/2019 ikasturtea

**GATAZKEN BALIO HEZITZAILEA LEHEN HEZKUNTZAN:
BERDINEN ARTEKO GATAZKAK KUDEATZEKO ESTRATEGIAK
ETA TEKNIKAK GARATZEKO ESKU-HARTZEA**

Egilea: Leire Azueta Portillo

Zuzendaria: Gorka Etxebarria Elordui

Leioan, 2019ko maiatzaren 30ean

AURKIBIDEA

Sarrera.....	3
1. Marko teorikoa.....	4
1.1 Gatazka kontzeptua, ikuspegi negatibotik ikuspegi baikorrera	4
1.2. Gatazkan hezi, hezkuntzaren erronka	5
1.3. Gatazka motak	6
1.4. Komunikaziozko jokaera estiloak.....	7
1.5. Gatazkari aurre egiteko jarrerak	7
1.6. Gatazken kudeaketarako estrategiak eta teknikak nola garatu	8
2. Diagnostiko fasea	11
2.1. Metodologia	11
2.1.1. Parte hartzaileak	11
2.1.2. Ikerketa tresna	12
2.1.3. Prozedura.....	12
2.2. Emaidzen azterketa	13
2.3. Ondorioak	16
3. Esku hartzearen diseinua	17
3.1. Helburu espezifikoak	17
3.2. Oinarrizko zehar kompetentziak	18
3.3. Edukiak	18
3.4. Metodologia.....	19
3.5. Ebaluazioa.....	19
4. Esku hartzearen inplementazioa eta ebaluazioa	20
5. Ondorioak	22
6. Lanaren mugak eta etorkizunerako proposamenak	23
7. Erreferentzia bibliografikoak.....	24

ERANSKINAK

1. Eranskina. Esku hartzearen diseinueta eta programazioa
2. Eranskina. Esku hartzearen saioen garapena
3. Eranskina. Ebaluazio tresnak

GATAZKEN BALIO HEZITZAILEA LEHEN HEZKUNTZAN:**Berdinen arteko gatazkak kudeatzeko estrategiak eta teknikak
garatzeko esku-hartzea****Leire Azueta Portillo**

UPV/EHU

Ikasleen arteko gatazkak egunero ematen dira eskoletan, eta hortaz, irakasle moduan hauek ezagutzea eta hauen balio hezitzaileaz baliatzea ezinbestekoa da. Gradu Amaierako Lan honek ikasleek berdinen arteko gatazkak kudeatzen ikasteko esku-hartze bat diseinatzea du helburu. Horretarako, aurretiazko diagnostiko bat egin da Lehen Hezkuntzako 4.mailako ikasgela batean Behaketa Metodologia erabiliz. Emaitzek agerian utzi dute ikasleek gatazkari aurre egiteko dituzten jokaera bortitzak. Gauzak horrela, gatazken kudeaketa estrategiak eta teknikak lantzeko esku-hartze baten proposamena egin da. Esku-hartzearen froga pilotu bat aurrera eramán da eta emaitzetan ikasleen jarrerán aldaketak eman direla ikusi da. Gatazken kudeaketarako estrategiak lantzea ikasleen garapen integralean daukan garrantzia nabarmentzekoa da.

Gatazkak, Kudeaketarako estrategiak, Esku-hartzea, Elkarbizitza, Hezkuntza integrala

Diariamente ocurren conflictos en los centros escolares, por tanto, resulta imprescindible para el profesorado conocer y utilizar el valor educativo de estos. El siguiente Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo diseñar un programa para la resolución de conflictos entre iguales. Para ello, se ha realizado un diagnóstico previo en un aula de 4º de Educación Primaria haciendo uso de la Metodología Observacional. Los resultados evidencian que el alumnado muestra comportamientos violentos ante los conflictos. Así, se ha llevado a cabo una propuesta de intervención para desarrollar técnicas y estrategias de resolución de conflictos. Tras una prueba piloto los resultados obtenidos muestran cambios en los comportamientos de los alumnos. Cabe destacar la importancia de trabajar la resolución de conflictos para el desarrollo integral de los alumnos.

Conflicts, Estrategias de resolución, Intervención, Convivencia, Educación integral

Conflicts occur in schools on a daily basis, therefore, it is essential for teachers to know and use the educational value of these conflicts. This End of Degree Essay's purpose is to design a programme to resolve conflicts among peers. To this purpose, a previous diagnosis of 4th grade has been made through Observational Methodology. The results demonstrate violent behaviour among students when facing conflicts. Thus, a teaching intervention has been developed to elaborate techniques and strategies to resolve conflicts. The results of a pilot phase have shown changes in the behaviour of students. The importance of working on conflict resolution with students should be noted to enhance their overall development.

Conflicts, Resolution strategies, Intervention, Coexistence, Overall education

Sarrera

Ezin uka daiteke, elkarbizitzak gatazkara garamatzala nahi eta nahi ez, eta gatazkak gure egunerokotasunaren parte direla. Jakina, eskola esparrua ez da salbuespena. Ikasleek egunero izan ohi dituzte gatazkak, eta tamalez, borroka, liskar, haserre eta suminaren iturri izan ohi dira gehienetan. Gaur egun, ikasleek gero eta jarrera bortitzagoak izaten dituzte gatazken kudeaketetan eta joera hori aldatzea irakasle eta gainerako ikas komunitate kideen erronka nagusienetariko bat bilakatu da dudarik gabe.

Gatazkek intentsitate handiko sentimendu, emozio eta tentsioak eragiten dituzten heinean, askotan zaila izaten da hauen kudeaketa. Horregatik, hezkuntzak paper garrantzitsua jokatzen du eta ezinbestekoa da gatazkak kudeatzeko gaitasunak eta estrategiak garatzea, elkarbizitza positiboa sustatu nahi baldin bada. Hau horrela izanik, agerian geratzen da eskolak beregain hartu behar dituela gaitasun sozialak, afektiboak eta emozionalak garatzearen garrantzia. Izan ere, oinarritzko hezkuntzaren xedea, pertsonaren garapen integrala lortzea da, bere dimentsio guztietan.

Irakasleok ardura handia du hezkuntzaren erronka honetan, eta hortaz, irakasle moduan gatazken ezaugarriak ezagutzea, hauei arreta eskaintzea eta hauek kudeatzeko teknikak eta estrategiak ezagutzea oso garrantzitsua da. Ikasleei gatazkak kudeatzeko bideak irakatsi behar zaizkie, berdinen arteko gatazkak ebazteko aukerak eskainiz eta baliabideak landuz. Eskolan sortzen diren gatazka egoeretz baliatuz, ikasleek euren arteko gatazkak kudeatzeko autonomia garatu dezakete eta egoera gatazkatsuak aukera hezitzaileetan bilakatu daitezke. Guzti honek beraz, hezkuntzari ikuspegi globalago bat ematen dio ez soilik helburu akademikoei begira baizik eta garapen sozial eta garapen pertsonalari begira.

Lan honek, ikasleentzako berdinen arteko gatazken kudeaketarako estrategien eta tekniken garapenerako esku-hartze baten proposamena egitea du helburu. Esku hartzearen ildo nagusiak emozioen kudeaketa, komunikazio asertiboa, kooperazioa eta negoziazioa izanik. Horretarako, lehenik eta behin, Behaketan Metodologian oinarritutako aurretiazko ikerketa bat egin da Lehen Hezkuntzako 4. mailako ikasgela batean. Diagnostiko horretan ikasleen arteko gatazken analisisa egin da eta lortutako emaitzetatik abiatuta, gatazken kudeaketarako esku-hartzearen diseinua egin da.

1. Marko teorikoa

1.1 Gatazka kontzeptua, ikuspegi negatibotik ikuspegi baikorrera

Ikuspegi tradizional batetik, gatazkak ezbeharren aintzakotzat hartu izan dira, borroka, liskar edo indarkeriaren sinonimo, gatazkan parte hartzen duten pertsonen zorigaitzoko egoera bat bizi izan behar balute bezala (Fuquen, 2003). Fuquen (2003) hitzak ekarriz:

Al conflicto se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo (266.orr).

Suarezek bestetik, (1996, Fuquenek aipatua, 2003) interakzio prozesuan oinarritzen du gatazkaren definizioa, izan ere, gatazkak jaio, hazi, garatu eta transformatu egin daitezkeen prozesuak direla azaltzen du, batzuetan desagertu, desegin edo denboran zehar egonkortzen direnak. Gatazka prozesuen araketa honetan, pertsonen jarrerak eta afektuak aipatzen ditu oinarritzko elementu eragile bezala. Suarez (1996, Fuquenek aipatua, 2003) arabera:

El conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos (266 orr.).

Era berean, frustrazioa gatazkari lotzen zaion beste kontzeptu esanguratsua da, izan ere, kasu batzuetan gatazkan parte hartzen duen pertsonetako batek sorraraz ditzakeen oztopo eta suminek frustrazioa eragin diezaiokete beste aldeari (Fuquen,2003).

Definizio guzti hauek gatazka zerbait negatibo modura ulertzen dute, baina korrante konstruktibistak, gatazkaren ikuspegi baikorra ekarri du. Colectivo Amanik (1996; Barquín, Barnes, eta Pérezek aipatua, 2006, 22 orr.) adierazten duen moduan: “gatazka izatea gizakiaren posibilitateen aniztasunaren ondorioa da, eta hortik, aldaketa pertsonala eta soziala bultzatzen du. Aniztasunik gabe ez dago gatazkarik”. Ikuspegi honetatik gatazka naturaltzat hartzen da, giza harremani loturiko dinamika saihestezin gisa, hain zuzen.

Torregok (2000; Gómezek aipatua, 2010) gatazkaren ikuspegi baikorra aintzat hartuz eta parte hartzen duten ezaugarri desberdinak kontuan izanik honako definizio hau ematen du:

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución (15 orr.).

Definizio hau oinarri izanik, esan daiteke, gatazkak berez ez direla ez positiboak ez negatiboak, hauek kudeatzeko moduak baizik. Gatazka suntsitzailea izan daiteke, garrantzirik ez duten aldeei erreparatzen zaienean, pertsonen harremanak okerrera egiten dituztenean kooperazioa murriztuz, desberdintasunak handitzen dituztenean, jokaera arduragabeak edo kaltegarriak eragiten dituztenean, hala nola, borrokak, irainak, erasoak, bazterketak, etab. Ikuspegi konstruktibista duen gatazka, aldiz, honela ikusten da (Perez eta Perez, 2011):

- Gatazkan inplikaturiko pertsonak gatazkaren kudeaketa prozesuaren parte-hartzen ahalduntzen dituztenean.
- Komunikazio eraginkorra ahalbideratzen duenean.
- Emozioak, estresa eta antsietatea askatzeko lagungarri denean.
- Pertsonen arteko kooperazioa garatzeko baliagarri denean.
- Arazo bati irtenbideak eta konponbideak planteatzeko aukera ematen duenean.
- Inplikaturiko pertsonen elkar aditzeko bide berriak eta trebetasunen garapena sustatzen laguntzen duenean.

1.2. Gatazkan hezi, hezkuntzaren erronka

Eskolak identitate eta partaidetza sentimendua eskaintzen du, familiaren ostean, eta oinarritzko papera jokatzen du gizarteratze prozesuan. Izan ere, eskolak berdinen arteko harremanak izateko, elkarren artean jolasteko, elkarbizitza arauak ikasteko eta identitatea eraikitzeo aukerak eskaintzen ditu. Elkarbizitza eremu horretan, pertsonen aniztasunak dakarren interes, jarrera, helburu, behar, etab. ezberdinak agertzen dira eta gatazkak kudeatzen eta elkarbizitzen ikasten ikasi behar da.

Elkarbizitzen ikastea, hezkuntza-sistemaren oinarritzko zehar kompetentzietako bat da eta oinarritzko gaitasun guztiekin lotuta dago. Heziberri 2020 dekretuak honela definitzen du elkarbizitzen ikasteko kompetentzia: “Pertsonen arteko, taldeko eta komunitateko egoeretan elkarrekotasunez parte hartzea, eta norberari aitortutako eskubideak eta betebeharrak besteri aitortzea, norberaren zein guztion ongirako”.

Elkarrekin bizitzen ikasteko, garrantzitsua da gatazkak indarkeria erabili gabe kudeatzen ikastea. Unefek (1999, Pérez eta Pérezek aipatua, 2011) adierazi zuen moduan, ezinezkoa da gatazkak ekiditea edota desagerraraztea, baina eskolek ikasleei gatazkak kudeatzeko bide eta jarrera desberdinak daudela erakutsi diezaiekete.

Gatazkak kudeatzen ikasteko eta pertsona moduan hazteko, gatazkak bizi eta sentitu behar dira eta gatazkei aurre egin behar zaie. Beraz, gatazka egoerak ikasketa aukera bilakatzea da hezkuntzaren erronka. Izan ere, “una buena escuela no es aquella que no tiene conflictos, si no la que los aprovecha para el crecimiento y madurez de sus alumnos” (Gómez, 2010, 43 orr.). Gatazkaren ikuspegi baikor eta hezitzailea aintzat harturik, Gómezek (2011) gatazken kudeaketa bide egokiak ezaugarri hauen arabera definitzen ditu:

Maneras de abordar los conflictos que pretendan soluciones más satisfactorias y justas para las partes implicadas y que promuevan la autonomía de las personas y supongan un aprendizaje ante futuras situaciones. Ofreciendo un amplio repertorio de herramientas y modelos que encierra la educación para la paz desde un enfoque sociocritico (35 orr.).

1.3. Gatazka motak

Gatazka moten sailkapenak ugariak dira. Zenbait autoreek gatazkan parte hartzen duten botere mailaren araberako sailkapena egiten dute, ikasle-ikasleen arteko gatazkak eta irakasle-ikasleen arteko gatazkak bereiziz. Beste autore batzuek, gatazkan inplikaturiko pertsona kopuruaren arabera sailkatzen dituzte, gatazka pertsonalak, pertsonen arteko gatazkak, talde barneko gatazkak eta taldeen arteko gatazkak bereiziz (Cascón, 2001; Fuquera, 2003; Perez eta Perez, 2011). Era berean, badira gatazkaren sorburuaren araberako sailkapena proposatzen dutenak (Cascón, 2001; Perez eta Perez, 2011), sasi gatazkak eta benetako gatazkak bereiztuz.

Sailkapen mota honen arabera, sasi gatazketan liskar giroa egon arren ez dago arazorik, hau da, ez dago pertsonen arteko interes, beharizan edota balio kontrajarririk. Gatazka mota hauek komunikazio harremanetan edo pertzepzio arazoetan dute jatorria. Gaizki ulertuak, zurrumuruak, nahasteak, etab. eragin ditzake. Gatazka mota hauek sentimendu eta emozio negatiboak eragiten dituzte eta pertsonen arteko harremanetan eragin dezakete. Gatazka mota hauek kudeatzeko bidea komunikazio eraginkorra sustatzea izango da, hain zuzen ere, inplikaturiko aldeek euren artean benetako arazorik ez dagoela ikus dezaten (Cascón, 2001; Perez eta Perez, 2011).

Benetako gatazketan, aldiz, behar edo interes kontrajarriak eta bateraezinak diren helburuak lortu nahi direnean agertzen dira. Gatazkari aurre ez egiteak edo kudeatzen ez jakiteak, gatazka areagotu eta honen kudeaketa konplikatu dezake, izan ere, gatazka berari beste hainbat elementu gehitzen joango zaizkio, hala nola, mesfidantza, inkomunikazioa, beldurra, gaizki ulertuak, etab. (Cascón, 2001; Perez eta Perez, 2011).

Edozein gatazka mota izanda ere, gatazkari garaiz heldu behar zaio eta kudeatzen jakin behar da. Gatazken existentzia ezin da ukatu eta bere horretan utzi, ez baita bakarrik desagertuko. Pérez eta Pérezek (2001, 46 orr.) hitzak ekarriz, “Si no se aborda el conflicto, surgirá de nuevo, con más fuerza, en otro ámbito. Es como el agua que no deja de manar y se tapa, pero con el tiempo aparece de nuevo”.

1.4. Komunikaziozko jokaera estiloak

Mayerrek (2000, Mejia eta Lacak aipatua, 2006, 348 orr.) azaltzen duen moduan “la comunicación está tanto en el corazón del conflicto como en el de su resolución”. Beraz, inplikaturako aldeek erabiltzen duten komunikazio jokaera estiloak, eragina izango du gatazkaren kudeaketa prozesuan, eta hortaz, guztiz beharrezkoa da ikasleek erabiltzen duten komunikazio joerak behatzea, aztertzea eta ebaluatzea. Komunikazio joakera hori hitzezkoak diren elementuek (arrazoien edukiak, galderak, erantzunak...), hitzezkoak ez diren elementuek (aurpegiaren adierazpenak, gorputzaren posizioa, distantzia, keinuak...) eta elementu paraberbaiek (hitz-jarioa, ahots tonua, hitz egiteko txandak, isiluneak...) osatzen dute (Troyano eta Carrasco, 2016). Hiru komunikaziozko jokaera bereizten dira: pasiboa, agresiboa eta asertiboa (Troyano eta Carrasco, 2016):

Alde batetik, komunikaziozko jokaera pasiboan, benetako emozio edo iritziak zuzen eta argi adierazteari uko egiten zaio, eta, besteei uzten zaie norberaren ekintzak zuzentzen eta erabakitzen. Beste alde batetik, komunikaziozko jokaera agresibo jokaeran, norberak bere eskubideei eusten die besteenak urratuz. Eta azkenik, komunikaziozko jokaera asertiboan, norberaren sentimendu, uste eta iritzien adierazpen egokia da. Norberaren beharrak azaltzen dira norberaren eskubideak errespetuz eta defendatuz, beti ere besteen eskubideak urratu gabe.

1.5. Gatazkari aurre egiteko jarrerak

Cascónek (2001) gatazkaren aurrean har daitezkeen bost jarrera nagusi aipatzen ditu:

Lehenengoa, *norgehiagoka jarrera* (nik irabazi, zuk galdu). Jarrera honetan garrantzia duena norbanakoak nahi duen hori lortzea da, hau da, norbere helburuak betetzea eta nahi duen emaitza jasotzea. Autore honen aburuz, jarrera hau gure gizartean hain zabaldua dagoen lehiakortasunaren eredia du oinarri.

Bigarrena, *amore ematea* (nik galdu, zuk irabazi). Jarrera hau hartzen denean, inplikaturiko alde batek ez dio bere helburuei eusten eta hainbatetan ez ditu azaldu ere egiten beste aldekoari aurre ez egiteagatik. Autoreak azaltzen duenez, kontrako ideiak edo ikuspuntuak aldarrikatzean sor daitezkeen egonezin eta tentsioak ekiditea, errespetuarekin eta heziketa onarekin lotu ohi da.

Hirugarrena, *ihes egitea* (nik galdu, zuk galdu). Beldurra dela medio, gauzak berez konponduko direlakoan, ez zaio gatazkari aurre egiten. Aitzitik, arestian aipatu bezala, gatazkak berezko prozesua du eta jarrera honek tentsioak eta harremanen hausturak eragin ohi ditu, gatazka handituz eta eztanda bideratuz.

Laugarrena, *kooperazio jarrera* (nik irabazi, zuk irabazi). Kooperazioan inplikaturiko aldeek euren ikuspuntuak azaleratzen dituzte eta denak irabazle ateratzen ahalegintzen dira.

Bostgarrena, *negoziazio jarrera* izango litzateke, izan ere, erabateko kooperazioa lortzea oso zaila da. Bi aldeak ezin dira ehuneko ehunean irabazle atera eta horregatik negoziatioetara jotzen da. Alde guztien oinarritzko helburuak lortzea da negoziatioaren gakoa.

Heziberri dekretuan adierazten den moduan, estilo guzti hauek egoera jakinetan izan dezakete aplikazio eremuren bat, baina, ikasgelako testuinguruan, ezbairik gabe, gatazkei aurre egiteko formula egokienak negoziatioan eta, ahal bada, kooperazioan oinarritutakoak dira.

1.6. Gatazken kudeaketarako estrategiak eta teknikak nola garatu

Ikasleek gatazken kudeaketan beharrezkoak dituzten estrategia eta teknikak garatzeko, Cascónek (2001), hurrenez hurren, hiru urrats bereizten ditu: probentzioaren ikuspegitik lan egitea, negoziatioa eta bitartekaritza.

- 1. urratsa: Probentzioa

Burtonek (1998, Gómezek aipatua, 2011) probentzio adierazpena proposatu zuen prebentzioaren adierazpenaren orde. Izan ere, prebentzio hitzak zenbait konnotazio negatibo islatzen ditu: gatazkari ez heltzea, hura saihestea, azterketa ez egitea, gatazka azalarazten ekiditea, sakoneko sorburuetara ez iristea, etab. Gómezek (2011, 45 orr.), probentzio hitzaren esanahia honela azaltzen du “Se refiere a “proveernos”, dotarnos de los recursos, condiciones, habilidades, estrategias que nos faciliten afrontar mejor los conflictos cotidianos”. Zentzu horretan, gatazken kudeaketan adituak diren autoreek gatazken kudeaketarako gaitasun desberdinak aipatzen dituzte, horien artean, emozioen kudeaketa, pertsonen arteko komunikazioa, enpatia eta kooperazioa (Cascón, 2000; Acosta, 2004 eta Pérez eta Pérez, 2011).

Lehenik eta behin, guztiz garrantzitsua da emozioek jolasten duten paperaren kontzientzia izatea, izan ere, hauek gure jarrera eta jokabidea baldintzatzen dute (Acosta, 2004). Hezkuntza emozionalaren konpetentzien artean, Bisquerrak (2003) emozioen kudeaketa aipatzen du, emozioen kontzientzia, autokontrola, frustrazioarekiko tolerantzia, etab. gaitasunak barne bilduz.

Bigarrenik, pertsonen arteko komunikazio gaitasunek gatazken kudeaketa prozesua ahalbideratzen laguntzen dute. Entzute aktiboak eta errespetuzko jarreran oinarritutako komunikazio eraginkor batek, desadostasunak zehazten eta mugatzen, posizioak argitzen, adostasunak eragozten dituzten gaizki ulertuak saihesten, bat-etortzeak aurkintzen, etab. laguntzen du. Era berean, enpatia komunikazio prozesua errazten duen ezinbesteko gaitasuna da, besteen emozioak ulertzen laguntzen baitu (Acosta, 2004).

Hirugarrenik, kooperazioaren bidez, pertzepzio guztiez ohartuz eta guztion indarra erabiliz, elkarren artean helburu komunak lortu eta gatazkari aurre egiten erakusten da (Cascón, 2000).

- 2. urratsa: Negoziazioa

Negoziazioa, helburu eta interesen birmoldaketa prozesua da, bi aldeek kontsentsua edo adostasunak lortu arte. Ikasleek, berauen gatazkak konpondu ahal izateko negoziatzen eta irtenbide asegarriak eta sortzaileak bilatzen ikasi behar dute. Prozesua hau ez da

arrakastatsua izango probentzio urratsean landutako gaitasunak garatu ez baldin badira. (Acosta, 2004).

Urrats honetan beharrezkoa da irakasleen jarrera interbentzionistari eustea eta ikasleen autonomia sustatzea. Kamiik (1982) azaltzen duenez, autonomia moralaren garapena eraginkorragoa da parekideen arteko negoziazioak ematen direnean. Egia da, eztabaidek denbora kontsumitzen dutela, baina guztiz beharrezkoak dira autonomia garatzeko. Nahitazko izaera hau ulertzen duen irakasleak, ikasleen arteko negoziazioei denbora eta arreta eskainiko dio, eta denborarekin ikasleak zintzotasuna eta erantzukizuna bezalako baloreak bereganatzeko gai izango dira.

- 3. urratsa: Bitartekaritza

Negoiazioa ez da beti arrakastatsua izaten, gatazkan parte hartzen duten elementuen konplexutasunagatik edota parte-hartzaileek gatazkari aurre egiteko hartutako jarrera desegokiengatik. Kasu hauetan, gatazkatik at dagoen hirugarren pertsona batengana jotzen dute parte-hartzaileek laguntza eske eta bitartekaritza prozesua abian jartzen da. Bitartekaria, parekideen artekoa edo ikas komunitateko heldu batek gidatutakoa izan daiteke.

Gaur egun, Ikastetxeko Bizikidetza Planak diseinatzean, berdinen arteko bitartekaritza programak gero eta gehiago inplementatzeko joera dago. Adituek aditzera eman dutenez, programa hauek zailak izaten dira martxan jartzen, eta hasiera batean emaitza kaskarrak izaten badituzte ere, luzera begira, emaitza esanguratsuak lortzen dituzte (Acosta, 2004 eta Pérez eta Pérez, 2011).

Hau guztia kontuan izanik, gatazken kudeaketan oinarritzen diren esku hartzeak balio handiko hezkuntza proiektuak direla ondoriozta daiteke. Izan ere, gatazkek saihestezinak dira eta elkarbizitza zoriontsu eta baketsu bat eraman ahal izateko, guztiz beharrezkoa suertatzen da gatazkek kudeatzeko estrategiak eta teknikak ezagutzea eta garatzea. Lan honek helburu nagusi honi jarraitzen dio, hain zuzen ere, emozioen kudeaketa, komunikazio asertiboa, kooperazioa eta negoziazio gaitasunak oinarri hartzen dituelako. Ikasleen euren arteko gatazkek konpontzeko baliabideak eskaintzea izango da lan honen helburu nagusia.

Edonola ere, esku hartzea diseinatu aurretik, egoeraren diagnostikoa egitea ezinbestekoa da, helburua ikasleen arteko gatazken kudeaketan nabarmentzen diren ezaugarri nagusiak aztertzea izanik. Diagnostikoan jasotzen diren emaitzen arabera, esku hartzea Casconek (2011) proposatutako zein urratsek ardaztuko duen erabakiko da, hain zuen ere, probentzioan, negoziazioan edo bitartekaritza prozesuetan.

2. Diagnostiko fasea

2.1. Metodologia

Lehenik eta behin, esku hartzearen helburuak finkatu ahal izateko eta testuinguruari egokitutako esku-hartze *ad hoc* bat burutzeko, ikasleek parekideen artean izaten dituzten gatazken kudeaketaren ikerketa bat egin da. Horretarako, Behaketa Metodologian (Anguera, 2010) oinarritutako diagnostikoa egin da, izan ere, behaketa metodorik aproposena baita ikasleak euren testuinguru naturalean dituzten jokabide hautemangarriak ikertzeko, euren jokabideengan eraginik izan gabe. Behaketaren bidez, ikasleen egunerokotasunean espontaneoki gertatzen diren jokabide behagarriak azter daitezke, informazio edo datu zehatzik galdetzea edo eskatzearen beharrik gabe eta ikasleak egoera esperimentalen eraginean jartzearen premiarik gabe.

Burututako ikerketaren diseinuari dagokionez, nomotetikoa izan da, hainbat ikasleek gatazken aurrean dituzten jarrera eta kudeaketa bideak aztertuko direlako, multidimentsionala izan da aztergai asko kontuan hartu direlako eta jarraipenezkoa, denboran zehar egin baita (Anguera, Blanco, Hernandez eta Losada, 2011). Era berean, ikerketarako proposatu diren helburu espezifikoak honako hauek dira:

- Ikasleen artean ematen diren gatazka mota nagusiak ezagutzea.
- Gatazken aurrean ikasleek hartzen dituzten jarrera eta komunikazio estiloak aztertzea.
- Gatazka egoeretan eman diren kudeaketa bide nagusiak identifikatzea.
- Gatazken kudeaketan hartutako bideen eraginkortasuna aztertzea.

2.1.1. Parte hartzaileak

Behaketa, Getxoko itunpeko ikastetxe batean burutu da. Ikerketan, eskola honetako 4. mailako 21 ikasleek parte hartu dute (9 neska eta 12 mutil) eta adinari dagokionez, 9 eta

11 urte bitartekoak dira. Adin honetan kokatzen diren haurren garapen ebolutiboari dagokionez, Piagetek proposatutako kooperazioaren autonomia edo moralitatearen etapan kokatzen dira (Fuentes, Gamboa, Morales eta Retamalek aipatua, 2012), 10 urtetik aurrera garatzen dena hain zuzen ere. Adin honetako haurrek, berdinen artean ematen den kooperaziotik abiatuta, era egozentrikoan pentsatzeari uzten diete eta gai dira elkarrekiko errespetuan oinarritutako arauak eta jokabideak barneratzeko. Hortaz, berdinen arteko gatazken ikerketa abiatzeko adin egokia da.

Ikastetxeari dagokionez, Elkarbizitza Plana eta Elkarbizitza Behatokia eratua daukate eta gogo onez hartu izan dute diagnostiko honen helburua eta esku hartzearen proposamena. Era berean, 4. mailako ikasleekin egitea egoki ikusi izan da, hain zuzen ere, oso ikasgela gatazkatua omen delako irakasleen esanetan.

2.1.2. Ikerketa tresna

Lehenik eta behin, datuen erregistrarako behaketa taula bat sortu da. Tresna honetan, guztira bost irizpide jaso dira. Batetik, gatazka motak sailkatu dira gatazken sorburua identifikatzeko asmoz. Bigarrenik, ikasleen jarrera jaso da ikasleek gatazkari aurre egiteko erakusten duten jarreraren sailkapena egiteko. Hirugarren kasuan, komunikazio estiloari dagokionez, ikasleek erabili izan dituzten komunikazio jokaerak sailkatu dira. Laugarrenean, gatazka baten aurrean ikasleek egoera euren kabuz kudeatzen duten edo irakasle baten esku hartzea behar izan duten aztertu da. Eta azkenik, gatazken kudeaketan adostasun batera heldu diren edo ez aztertu da.

Gatazka mota	Ikasleen jarrera	Komunikazio estiloa	Kudeaketa bideak	Adostasunak lortu dira?
GM1. Komunikazio harreman gatazka GM2. Behar eta interesen araberako gatazka	J1. Norgehiagoka J2. Amore ematea J3. Ihes egitea J4. Kooperazioa negoziazioa	KE1. Agresiboa KE2. Pasiboa KE3. Asertiboa	KB1. Parekideen arteko kudeaketa KB2. Irakaslearen esku hartzearen bidezko kudeaketa	A1. Bai A2. Ez

1. taula: gatazken azterketarako erabilitako behaketa tresna.

2.1.3. Prozedura

Ikerketa 2018-2019 ikasturtean zehar burutu da. Hasieran ikastetxeko Elkarbizitza Planaren arduradunarekin bildu, ikerketaren helburuak aurkeztu eta ikerketa abiatzeko testuingurua adostu da. Behaketak lau asteko iraupena izan du eta otsailaren 11tik martxoaren 9ra bitartean buru izan da. Behaketaren muina ikasleen arteko gatazkak izanik, hauek bakarrik hartu izan dira kontuan eta irakasle-ikasleen arteko gatazkak ez dira aztergai izan. Era berean, behaketak ikastetxeko eremu desberdinetan egin dira, patioan, pasabidean, zein klase barnean gertatutako gatazkak jasoz. Guztira 40 gatazka bildu dira.

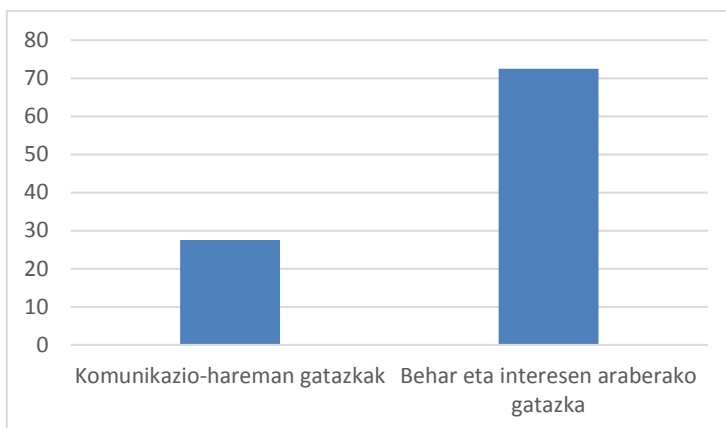
Ikertzaileak, behaketa ez parte hartzailea egin du (Anguera, 2003), hau da, ikasleek izaten dituzten gatazkak behatu eta ikertu egin dira neutraltasuna mantenduz eta ikasleen arteko interakzioan edota irakaslearen esku hartzean parte hartu gabe. Hasiera batean gatazken behaketa deskriptiboak egin dira eta ostean erregistroa sistematizatu egin da behaketa tresnan zehaztutako irizpideen arabera.

2.2. Emaitzen azterketa

Ikerketa datuen azterketa planteatutako helburu espezifikoaren arabera egin da.

- Ikasleen artean ematen diren gatazka mota nagusiak

Ikasleen artean gehien antzeman diren gatazken artean behar eta interesen araberako gatazkak izan dira (%72,5). Kasu hauetan aldeek interes edo behar berdinak edo kontrajarriak zituztelako sortu da gatazka, hala nola, biek lehenengoa izan nahi zutelako ilara bat egiterakoan, liburuak banatu nahi zituztelako, mahai gainean lan egiteko espazio gehiago behar zutelako, abesti desberdinak nahi zituztelako, etab. Era berean, ikasleen arteko komunikazio-harreman gatazkak ere antzeman dira (%27,5). Gatazka mota hauen jatorria sasi komunikazioa izan da, hau da, gaizki ulertuak, errespetu faltak, ahots tonu agresiboak, irainak, etab. izan dira gatazken sorburua.



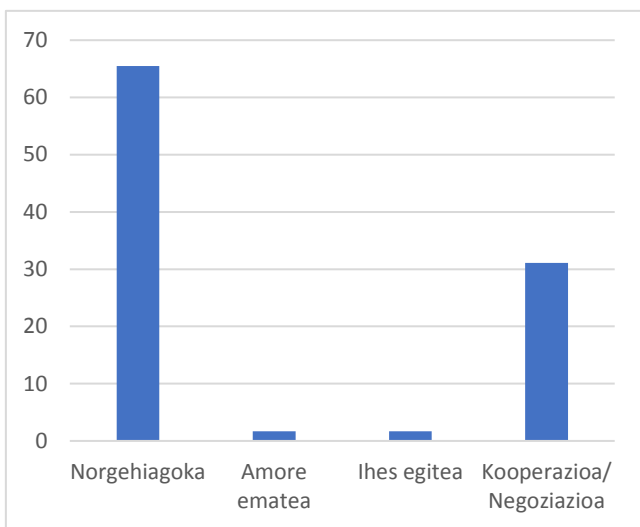
1.Grafikoa: Ikasleen artean ematen diren gatazka mota nagusiak

- Gatazken aurrean ikasleek dituzten jarrera eta komunikazio estiloak

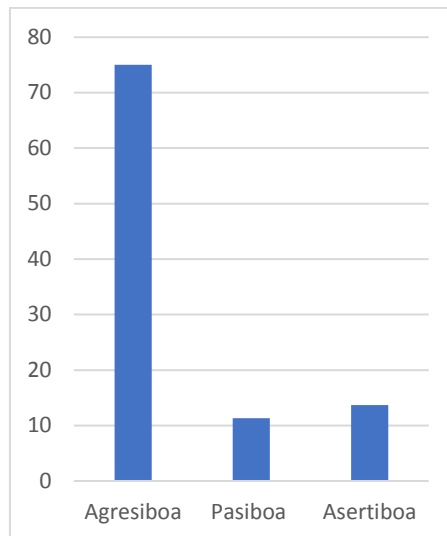
Gatazken aurrean ikasleek izan duten jarrerari eta komunikazio estiloei dagokionez, argi eta garbi ikus daiteke norgehiagoka jarrera izaten dela gehien agertzen den jarrera (%65,5), hau da, ikasleek euren nahiak eta helburuak lortu nahi dituzte beste aldeak nahi duena, sentitzen duena eta pentsatzen duenaren gainetik. Kooperazio edo negoziazio jarrera ere agertu izan da (%31,1) eta kasu hauetan, alde bietako batek gutxienez, adostasunak lortzeko intentsioa erakutsi du. Amore egitea eta ihes egitea kasu gutxienetan antzeman izan da (%1,7kasu bietan).

Komunikazio estiloei dagokionez, estilo agresiboa da gailendu dena (%75), elkarren artean oihukatuz, irainduz, materialak jaurtiz edo hauei ostikoak emanez eta maiz elkarri joz. Edonola ere, komunikazio asertiboa eta pasiboa ere erabili izan dute kasu gutxienetan bada ere (%13,7 eta %11,3 hurrenez hurren).

Edonola ere, nabarmendu den jarrera eta komunikazio estiloa norgehiagoka eta estilo agresiboa izan da, beraz kasu hauetan batera agertuko direla antzeman daiteke.



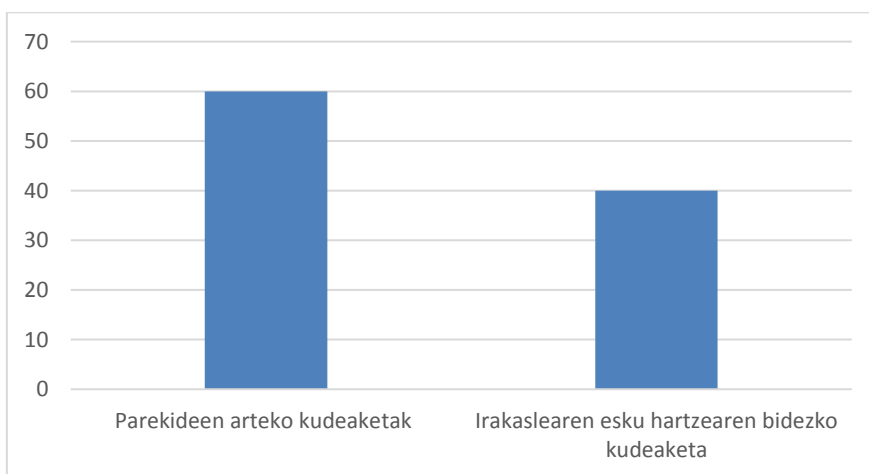
2. Grafikoa: ikasleek gatazken kudeaketan identifikatutako jarrerak



3. Grafikoa: ikasleek gatazken kudeaketan erabilitako komunikazio estiloak

- Gatazka egoeretan eman diren kudeaketa bide nagusiak

Aztertu diren 40 gatazketatik, 24 gatazketan ikasleen arteko kudeaketa prozesua eman da (%60). Horrek ez du esan nahi, negoziazioa egon denik, eta are gutxiago adostasunak lortu izan dituztenik. Besterik gabe, esan nahi du 24 gatazka horietan ez dela parekideen arteko bitartekaritzarik ezta irakasle baten esku hartzerik egon. Gainerako beste 16 gatazketan irakaslearen esku hartzea egon da (%40). Batzuetan irakasleak bitartekaritza lanak egin izan ditu, eta beste batzuetan gatazka liskar utsiezin batean bilakatuta zegoelako esku hartu behar izan du.

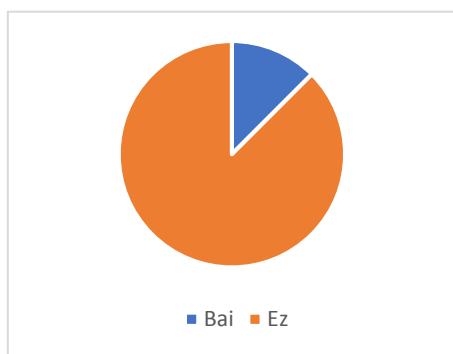


4. Grafikoa: gatazka egoeretan eman diren kudeaketa bide nagusiak

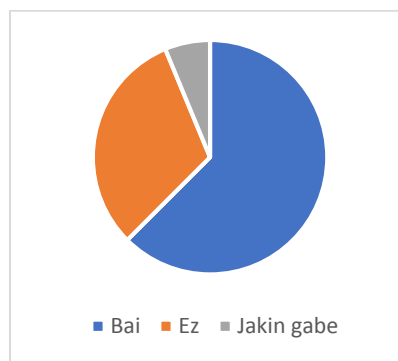
- Gatazken kudeaketan hartutako bideen eraginkortasuna

Alde batetik, parekideen artean kudeatutako 24 gatazken artean, 2 kasutan baino ez dituzte adostasunak lortu (%12,5). Izan ere, aurreko datuek erakusten duten moduan, ikasleek izaten duten jarrera norgehiagoka izaten da komunikazio agresiboarekin batera, eta horrek adostasunak lortzearen prozesua guztiz galarazten du. Gainerako beste 21 gatazkak, konpondu gabe geratu dira, tirabirak bere horretan geratu direlako, alde biak edo alde batek galtzaile atera delako, ikasleak suminduta eta haserre bizian geratu direlako, egun osoan edo egunetan zehar elkar hitz egin gabe egon direlako, etab.

Bestetik, irakaslearen esku hartzea egon den 16 gatazka izan dira. Horietatik, 10 kasutan adostasunak lortu izan dira (%62,5) eta gatazkan parte hartzen zuten aldeak pozik edo konforme geratu dira. Gainerako beste 5 kasuetan (%31,5), aldeek ez dira konforme geratu eta euren arteko haserrea bere horretan jarraitu du. Esan beharra dago, irakasleak kudeatutako komunikazio-harreman gatazka kasu batean, ez dela jakin aldeek asetu diren ala ez. Izan ere, irakasleak bitartekaritza lanak egin ostean, ikasleek euren artean beste momentu eta leku aproposago batean hitz egiteko esan die eta ez da jakin elkarrekin hitz egin duten edo ez.



5. grafikoa: parekideen arteko kudeaketetan lortutako adostasunak



6. Irakaslearen esku hartze kudeaketetan lortutako adostasunak

2.3. Ondorioak

Emaitzetan ikus daitekeenez, ikasgelan izaten diren gatazkek ohikoenak behar eta interesen araberako gatazkek izaten dira, baina komunikazio harreman gatazkek ere ugariak dira erabiltzen duten komunikazio estiloetatik: bortitza eta errespetu gabekoa.

Gatazken aurrean norgehiagoka jarrera erakusten dute parte-hartzaileek, hau da, alde biek irabazten atera nahi dute beti, bata bestearen gainetik. Parekideen arteko kudeaketa prozesuetan oso gutxitan heldu izan dira adostasunetara. Hortik ondoriozta daiteke, ikasleek autonomia gutxi daukatela gatazkek kudeatzeko, izan ere, gehienetan irakaslearen laguntza behar izaten dute erabakiak hartzeko.

Era berean, irakasleak orokorrean gatazkaren ebazpenean jartzen du fokoa, gatazka bukatzea izanik helburu nagusia. Irakasleak hartzen dituen erabakiak ez dio ikasleari aukerarik ematen gatazkaren ebazpen prozesua jarraitzeko eta ondorioz bere ahalduntze prozesuan du eragina.

3. Esku hartzearen diseinua

Diagnostikoan jasotako emaitzak ikusirik, ikasleek gatazken kudeaketan asertibitatez jokatzeko eta negoziazio teknikak erabiltzeko zailtasunak dituztela agerian geratu da. Ondorioz, ikasleek gatazka egoerei aurre egiteko eta gatazkek egoki kudeatzeko beharrezkoak diren estrategiak eta teknikak ezagutzea eta garatzearen beharra ikusi da. Zentzu horretan, Casconek (2001) proposaturiko lehengo bi urratsetan, probentzioan eta negoziazioan hain zuzen ere, fokatuko da esku hartzearen diseinua.

3.1. Helburu espezifikoak

Gatazken kudeaketa lantzeko proposatutako esku hartze honek lau helburu espezifiko ditu. Lehenengo hiru helburu espezifikoek, probentzio urratsean zehazten diren estrategia eta teknikei egiten die erreferentzia, eta azkenengo helburu espezifikoak negoziazio strategiaren ezagutza eta garapenari egiten dio erreferentzia. Hurrengoak dira lau helburu espezifikoak:

- a) Emozioen kontzientzia eskuratzea eta emozio bortitzak eta bulkadak kontrolatzeko estrategiak garatzea.
- b) Norbere emozioak, interesak eta beharrak besteak mindu gabe adierazten eta besteak zer pentsatzen duen ondo ulertzen ahalbideratzen duen komunikazio gaitasuna sustatzea.
- c) Gatazkan inplikaturiko aldean helburu komunak identifikatzea eta bi aldeak aseko dituen irtenbideak lortzeko kooperazio jarrerak bultzatzea.

- d) Adostasunak lortzeko negoziazio kudeaketa prozesuak ezagutzea eta irtenbide asegarriak eta sortzaileak bilatzen ikastea.

3.2. Oinarrizko zehar kompetentziak

Heziberri 2020ko hezkuntza-eredu pedagogikoan adierazten den moduan “Oinarrizko zehar-kompetentziak, bizitzako esparru eta egoera guztietan (esparru eta egoera pertsonal, sozial, akademiko eta lanekoetan) arazo-egoerak eraginkortasunez ebazteko behar diren kompetentziak dira”.

Gatazken kudeaketa prozesuetan oinarrizko zehar-kompetentzien arteko harremana dinamikoa eta bereizezina da. Hala ere, oinarrizko zehar kompetentzia bakoitzaren barnean zehazten diren trebetasunak kontuan hartuz, gatazken kudeaketa prozesuetan beharrezkoak diren prozedura eta jarrera hauek landuko dira:

- Komunikatzen ikasi: zehar izaera du eta esku hartze prozesu osoan zehar garatuko da.
- Ikasten eta pentsatzen ikasi: informazioa eta emozioak ulertzeko, baloratzeko eta adierazteko prozedurak eta jarrerak.
- Egiten eta ekiten ikasi: ideiak sortzeko, erabakiak hartzeko eta adierazteko prozedurak eta jarrerak.
- Elkarbizitzen ikasi: pertsonen artean komunikatzeko, taldean lankidetzan ikasteko eta gatazkak kudeatzeko prozedurak eta jarrerak.
- Izaten ikasi: gorputz, emozio eta jokaera moralaren autorregulazioa.

3.3. Edukiak

Esku-hartzeak gatazken probentziorako teknikak eta gatazken kudeaketarako estrategiak garatzea du oinarri. Hori horrela izanik, eduki hauek landuko dira:

Gatazken probentziorako teknikak			Gatazken ebazpenerako estrategiak
Norberaren emozioen autoezagutza	Komunikaziozko jokaera estiloak	Kooperazioa	Gatazken analisisa, interesak eta jarrerak
Norberaren emozioen autorregulazioa	Asertibitatea	Talde kohesioa	Idea-jasa teknika
	Entzute aktiboa eta enpatia		Negoiazioa

3.4. Metodologia

Esku hartzearen diseinua lau bloke desberdinetan banatu da. Lehenengo hiru blokeak (probentzioari dagozkionak), hurrenez hurren, “Emozioen kudeaketa”, “Pertsonen arteko komunikazioa” eta “Elkarlanean aritzeko prozedurak” izango lirateke eta azkenengo blokea “Gatazkak kudeatzeko prozedurak” izango litzateke. Bloke bakoitza jorratzeko hiru saio burutuko dira, saio bakoitza ordu bateko izanik. Guztira hamabi saio egingo dira eta esku hartzearen itxiera emateko azkenengo saio bat (1 eranskina).

Esku hartzean planteatzen diren jarduerak, metodologia dinamiko eta partehartzaile batean oinarrituta daude, interakzioa ikaskuntzaren bultzatzaile nagusia baita. Zentzu horretan, berdinen arteko ikaskuntza sustatzeko eta trebetasun sozialak garatzeko jolas kooperatiboak proposatu dira. Honekin batera pertsonen eta iritzien aniztasunak dakarren aberastasuna balioesteko jarduerak ere kontuan hartu dira, baita ideiak eta emozioak modu sortzailean adierazteko aukera ematen duten jarduerak ere, hala nola, rol-playingak, eztabaidak, ideia-jasak, hausnarketa galderak, gatazken analisiak, negoziazioak, etab. Gainera, ikasleen hausnarketa, motibazioa eta erakargarritasuna sustatzeko ipuin kontaketak, antzerkiak eta bideo laburrak proposatu dira (2 eranskina).

3.5. Ebaluazioa

Esku hartzearen ebaluazioa, izandako emaitzak ebaluatzeko diseinatu da. Horretarako hasierako ebaluazioa, etengabeko ebaluazioa eta amaierako ebaluazioa hartuko dira kontuan.

Alde batetik, hasierako ebaluazio egiteko, aurretiazko diagnostikoa egin da. Bertan, egoera zein den definitu da eta ateratako ondorioetatik esku hartzearen bitartez lortu nahi diren helburuak eta landu nahi diren kompetentziak eta edukiak zehaztu dira.

Bestetik, etengabeko ebaluazioak esku hartzearen garapenean garrantzi handia du. Izan ere, ikasleen ikasketa prozesuak ebaluatzeko eta esku hartzearen etengabeko hobekuntza ahalbideratzen dute. Horretarako honako tresnak erabiliko dira:

- Erregistro orriak: irakasleak ikasleen parte hartzea, jarrera, inplikazioa, motibazioa, interesa, talde lana, etab. behaketaren bidez ikasle bakoitzaren erregistro indibiduala egingo da. Era berean, saioak garatu ahala sortzen diren

ahulguneak eta indarguneak kontuan hartuko dira eta esku hartzean beharrezkoak diren aldaketak eta moldaketak egiteko baliagarria izango da (3 eranskina).

- Hausnartzeko galderak: Saioa bakoitzaren amaieran hausnartzeko galderak luzatuko zaizkie ikasleei landu diren edukien gainean hausnarketa sustatzeko eta saioa bakoitzaren ebaluazioa lortzeko. Era berean, autoebaluazio eta koebaluazio galderak ere luzatuko dira, ikasleari ikaspenari loturiko lorpenez eta zailtasunez jabetu arazteko.
- Eguneroko pertsonala: Ikasleek saio bakoitzean egindako hausnarketak eta bizi izandako esperientziak idatziko dituzte euren ikaskuntza prozesuaz jabetzeko. Edonola ere, tresna honen erabilera aukera bat baino ez da, ez da zertan derrigorrezkoa izan behar.

Azkenik, amaierako ebaluazioa egingo da. Horretarako esku hartzea burutu ostean ikasleek gatazken aurrean daukaten jokaera aztertu eta hasierako diagnostikoan jasotako emaitzarekin alderatuko da. Bide batez, jokaera aldaketarik eman den eta ikasleek aurrerakuntzarik izan duten aztertuko da. Lortutako emaitzak erreparatuz, helburuak lortu diren edo ez ebaluatuko da. Horretako ebaluazio tresna hauek erabiliko dira:

- Ebaluazioa errubrika: ebaluazio irizpideen bidez, esku hartzearen amaieran ikasleengan lortu nahi diren jarrerak deskribatzen dira eta ikasleen lortze mailak zehazten dira (3 eranskina).
- Ikasleen auto-ebaluazioa: galdetegi baten bidez, ikasleek esku hartzeak iraun duen denbora epean egindako ibilbidea aztertuko dute eta euren ikasketa prozesua eta esku hartzearen erabilgarritasunaren inguruko gogoeta egiteko aukera izango dute. Era berean, eguneroko pertsonalean idatzitakoaren berrikusteka egiteko aukera izango dute auto-ebaluazioa sakonago bat egiteko asmoz (3 eranskina).

Edonola ere, esan beharra dago, esku hartzearen emaitzak epe luzera ikusiko direla. Izan ere, trebetasun emozionalak eta sozialak ebaluatzea zaila izaten da. Emaitza adierazkorrak izan diren edo ez ebaluatzeko denbora tarte luzea behar da.

4. Esku hartzearen implementazioa eta ebaluazioa

Esan beharra dago, diagnostiko eta esku hartzearen diseinua burutu ostean, ez dela behar adina denborarik izan esku hartzea bere osotasunean burutzeko, baina froga pilotu bat egiteko aukera egon da eta lehenengo emaitza batzuk jasotzeko baliagarri izan da.

Egoerak, ez du ahalbideratu ordu bateko saio osorik erabiltzea eta beraz, froga pilotuan jarduerak solteak baino ez dira burutu tutoretza orduetan eta hauen garapena egoeren arabera moldatu dira. Burutu izan diren jarduerak zortzi izan dira: emozioen kudeaketa bloketik (1.blokea), The bridge bideoa eta Como cazar sombras ipuin kontaketa; Pertsonen arteko komunikazio bloketik (2. blokea), Entzuten al didazu? Zer ikusten duzue? eta Ustezko otso maltzurra; kooperazio bloketik (3.blokea), Mundu lasterketa, Lurralde urdina eta Jolas kooperatiboa; eta negoziazio bloketik (4.blokea), Autobus matxuratua.

Orokorrean ikasleek izandako jarrera positiboa izan da eta gogotsu pate hartu dute. Ondorio esanguratsu moduan, Como cazar sombras ipuinak ikasle batzuegan izan duen eragina izan da. Itzalaren metafora horrek, emozioen kontzientzia hartzeko eta horien gainena hitz egiteko baliagarria izan zaie. Ikasle baten hitzak aipatuz “Mi sombra es fuerte y muy descontroladísima. A veces pego a alguien sin motivo.” Honek erakutsi du ipuin honek norberaren emozioen kontzientzia eta autoezagutzaren gaineko hausnarketa egiteko baliagarria izan daitekela, eta ikasleek pausu hau ematea ezinbestekoa da hurrengo pausuetara igarotzeko, hala nola, norberaren emozioen autokontrola (Bisquerra, 2003).

Jardueren ebaluazioa egiteko, egindako jarduerak hain gutxi izanik, ebaluazioa moldatzea erabaki zen eta lau galderei erantzuteko eskatu zaie: Zein izan da gehien gustatu zaizuna?, Zer aldaketa edo hobekuntzak proposatuko zenituzke?, Zer ikasi duzu?, Nola baloratzen dituzu egindako jarduerak?

Orokorrean, jarduerak helburuen lorpena ahalbideratu egin dute eta etorkizunean proposatutako esku hartzean erabiltzeko baliagarriak izan dira, izan ere, ikasleek emozioen kontzientzia garatu izan dute eta norbere emozioen autokontrola zein komunikazio asertiboa erabiltzeko teknikak erabiltzeko ahalegina antzeman da emaitzetan.

Esku hartzearen hobekuntzarako proposamenei dagokiola, ikasleek patioan jorratzeko jarduera gehiagoren nahia adierazi dute, izan ere, honek ikasgelatik ateratzea eskatzen du, ohiko funtzionamendutik urrunduz eta ikasketa esanguratsua ahalbideratuz. Era berean, hezkuntza emozionalean oinarritutako jarduera gehiagoren proposamena egin dute, izan ere, emozioen kontzientzia adierazi dute eta autokontrola eta frustrazioaren

onarpena garatzeko zailtasun handiak dituztela ohartu dira. Halaber, ordenagailuen erabilpen handiagoa nabarmendu dute, gaur egun IKTen erabilpenak ikasleengan eragiten duen interesa eta motibazioa agerian geratuz.

Ikasleek ikasitakoaren inguruan, landutako hainbat kontzeptuen inguruko hausnarketa txikiak jaso dira. Hala nola, gatazkak ez direla zertan txarrak izan behar hausnartu dute; haserretzea naturala dela eta indarkeriaren bidezko kudeaketak adostasunen lorpenean oztopo gehiago eragiten dituztela ikasi dute; beste aldea ulertzea, errespetatzea eta entzutea komunikazio eraginkor bat izateko beharrezkoa dela, etab.

Azkenenik froga pilotuaren ebaluazio orokor bat jasotzeko asmoz, aurpegi triste, neutro edo irribarretsu batekin baloratzeko eskatu zitzaizen eta hauek izan dira jasotako emaitzak. Ikasleen %9ak aurpegi tristea jarri du, %14ak aurpegi neutroa eta %77ak aurpegi irribarretsu batekin baloratu du burututako jarduerak. Beraz, esku hartzea ikasleentzako interesgarria izan dela ondorioztatu da.

5. Ondorioak

Lan hau egin ostean, ikusi izan da ikasleek gatazkei aurre egiteko jokaera bortitzak eta desagokiak izan ohi dituztela, hala nola, norgehiagoka jarrerak eta komunikazio estilo agresiboak. Ondorioz, irakaslearen esku geratzen da gatazken kudeaketaren eremu hein handia, maiz, irakaslearen esku hartzea beharrezkoa izatera heldu arte ikasleen arteko gatazkak liskar eutsiezinetan amaitzen dutelako.

Hortaz, esku hartze honen bidez, ikasleek gatazkak kudeatzeko estrategiak eta teknikak ezagutu eta bereganatzen dituzten heinean, irakasleen jarrera interbentzionista hori murriztu daiteke. Elkarrekintzan doazen bi dinamika horiek elkarrekiko mesedegarri dira, izan ere, irakasleak ikasleei baliabideak eskaintzerakoan, ikasleak ahalduntzen ditu, eta irakaslearen esku hartzeak murrizten dira ikasleek modu autonomoan jardun daitezten. Gainera ikusi den moduan, gatazkak kudeatzeko estrategiak eta teknikak egon badaude, hortaz, irakasleek eskuragarri dituzte horrelako baliagarriak diren jarduerak gatazken kudeaketei heltzeko.

Era berean, horrelako lanketa baten bidez, Heziberrik proposatzen dituen zehar konpetentziak garatzeko aukerak sortzen dira eta ikasleek bizitzako esparru eta egoera guztietan izaten eta izango dituzten gatazka egoerak eraginkortasunez ebazteko

beharrezkoak dituzten gaitasun sozialak zein emozionalak garatzeko aukera eskaintzen zaie.

Gainera, proposatutako esku hartze honek ikasleak euren arteko gatazkak kudeatzeko prestatzen eta hezten ditu. Hori horrela izanik, berdinen arteko bitartekaritza lantzeko esku hartze proposamen bati bidea emateko baliagarria izan daiteke.

Laburbilduz, gatazken kudeaketarako estrategiak lantzea ikasleen autonomian eta garapen integralean daukan garrantzia nabarmentzekoa da. Are gehiago, ikastetxearen elkarbizitza positiboa ahalbideratzen du, ikaskuntzarako giroa aproposa bermatzen du eta ikasleen arteko harremanak sendotu eta aberasten ditu.

6. Lanaren mugak eta etorkizunerako proposamenak

Alde batetik, agerikoa da lanaren muga nagusia denbora izan dela. Izan ere, ez da adina denborarik izan esku hartzea bere osotasunean burutzeko eta froga pilotu bat baino ez da aurrera eramane. Gertaera honek, esku hartzearen erabilgarritasuna eta lanaren ondorioen hausnarketan muga izan da.

Beste alde batetik, etorkizunerako proposamenak egitea komeni da, norberaren ikaskuntza prozesua garatzeko eta esku hartzearen hobekuntzak proposatzeko. Batetik, diagnostikoa sakon eta zehatzago bat egiteko, ikasgelaren soziograma bat egitea ondo legoke ikasleen arteko harremanak aztertzeke. Era berean, ikasleei hasierako ebaluazioa galdetegi bat egin ahal zaie egoera gatazkatsu batzuen aurrean nola jokatuko luketeen galdetuz, bide batez, euren autokontzeptua aztertzeke.

Baina, ahulgunerik handiena denbora izan denez etorkizunean horrelako esku hartze bat burutzeko denbora gehiago aurreikustea izango litzateke egokiena. Gainera, esku hartzea burutzeko denboraz gain, emaitzak aztertzeke denbora ere kontuan izan behar da. Izan ere, ikasleen autonomian eta jarreran aldaketarik eman den eta gatazken kudeaketan estrategiak eta teknikak garatu dituzten aztertzeke epe luzeak behar dira. Zentzu horretan, interesgarria izango litzateke esku hartzea burutu ostean, etengabeko jarraipen batekin batera, amaierako diagnostiko bat egitea, hasierako diagnostikotik amaierako diagnostikora aldaketarik eman den ikusteko.

Edonola ere, denbora inoiz ez denez nahikoa izaten, Gral honetan proposatzen den esku hartze hau bere mugen barruan ulertu behar da. Azken finean, oinarritzko zehar kompetentzien garapena bizitza osoko etengabeko ikaskuntza xedea da eta esku hartzeak ikaskuntza egoera aberatsak sortzeko tresna gisa ulertu behar dira. Zentzu horretan, esku hartzeak lanean planteatutako helburuak betetzeko egokia dela esan daiteke.

7. Erreferentzia bibliografikoak

- Acosta, A. (2004) Regulación de conflictos y sentimientos. In B. Molina eta F.A. Muñoz. (Eds.) *Manual de paz y conflictos* (201-222 orr.). Granada: Universidad de Granada.
- Anguera, M. T. (2003). La observación. In C. Moreno Rosset (Ed.), *Evaluación psicológica. Concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia* (271-308 orr.). Madril: Sanz y Torres.
- Anguera, M. T. (2010). Posibilidades y relevancia de la observación sistemática por el profesional de la psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 122-130.
- Anguera, M. T., Blanco, A., Hernández, A, eta Losada, J. L. (2011) Diseños observacionales: ajuste y aplicación en psicología del deporte. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 63-76.
- Barquín, A., Barnes, J. eta Pérez, K. (2006) Elkarbizitza eta gatazka: irakaslearen esku hartzea. Kasu baten azterketa. *Jakingarriak* 58, 20-27.
- Berritzegune Nagusia (2018). *Oinarritzko kompetentziak lantzen. Zehar kompetentziak: metodologia eta ebaluaziorako orientabideak*. 2019ko apirilaren 22an berreskuratua, https://www.berrigasteiz.com/site_argitalpenak/docs/300_competencias/3002018003c_Pub_EJ_zehar_kompetentziak_orientabideak_e.pdf
- Bisquerra, R. (2003) Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21(1), 7-43.
- Cascón, P. (2000) ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de pedagogía*, 287, 57-79.
- Cascón, P. (2001) *Educar en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre paz y derechos humanos. Bartzelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Eusko Jaurlaritzza (2016). *Ikastetxearen Elkarbizitza Plana egiteko gida*. 2019ko otsailaren 20an berreskuratua, http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/dig_publicaciones_innovacion/eu_conviven/adjuntos/6002016001e_Pub_EJ_elkarbizitza_plana_e_web_probisional_a.pdf
- Eusko Jaurlaritzza (2018). *Heziberri 2020: Oinarritzko zehar-kompetentziak eskuratzeko prozeduren eta jarreraren artxiboa*. 2019ko apirilaren 15ean berreskuratua, http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/r43-573/eu/contenidos/informacion/heziberri_2020/eu_dokument/adjuntos/Prozeduren_eta_jarreraren_artxiboa_2017_09_e.pdf

Fuentes, R., Gamboa, J., Morales, K. eta Retamal, N. (2012). Jean Piaget, aportes a la educación del desarrollo del juicio moral para el siglo XXI. *Convergencia Educativa*, (1), 55-69.

Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278.

Gomez, J. (2010) Convivir con el conflicto. *Cuadernos de Educación*, (5).

Kamii, C. (1982). La autonomía como finalidad de la Educación: implicaciones de la Teoría de Piaget. *Infancia y aprendizaje*, 5(18), 3-32.

Mejía, J. C. eta Laca, F. A. (2006) Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(2), 347-358.

Pérez, M. V. eta Pérez, G. (2011) *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.

Troyano, Y. eta Carrasco, J. L. (2006). Las habilidades de comunicación en la resolución de conflictos grupales. *VI Congreso Internacional Virtual de Educación CIVE*.

- **Esku hartzeko jardueren diseinurako erabilitako erreferentzia bibliografikoak:**

Bakeola (d.g.) *Giza Eskubide eta Bake Hezkuntzarako baliabideak*. 2019ko martxoaren 25ean berreskuratua, <http://www.bakelan.net/>

Gizagune Fundazioa (d.g.) *Eskolabakegune. 2 Unitate didaktikoa elkargunea. Lehen Hezkuntzako Bigarren zikloa*. 2019ko martxoaren 20ean berreskuratua, http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=e1498a33-eff5-4857-8990-72c2e8a4c376&groupId=2211625

Pujolas, P. eta Lago, J. (d.g.) *IK/KI programa («ikasteko kooperatu / kooperatzen ikasi»)*. *Taldean ikasten irakasteko. Ikasketa kooperatiboaren inplementazioa ikasgelan*. Bartzelona: Vic-eko unibertsitatea.

Sanchez, A. eta Sanchez, L. (2009). *Antiprograma de educación emocional. Sentir en primera persona*. Madrid: Wolters Kluwer, S.A.