

LES COMPETÈNCIES EMOCIONALS DOCENTS I LA GESTIÓ DE CONFLICTES

Estudi quantitatiu de les habilitats relacionals i comunicatives, i els estils i les estratègies d'afrontament, en la resolució constructiva i positiva del conflicte

MÀSTER DE PSICOPEDAGOGIA

TREBALL FINAL DE MÀSTER

Àmbit de millora de la pràctica educativa formal

Tutora: Ana Maria Morey Alzamora

Carla López Mauri

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Curs 2023-2024

Resum

A l'educació primària, la gestió de conflictes emergeix com una tasca complexa, destacant la rellevància de les competències emocionals dels docents. Centrat en la competència social, el present estudi explora la seva connexió amb les habilitats relacionals i comunicatives, els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament davant la gestió dels conflictes. Amb un enfocament quantitatiu, la metodologia adoptada és la ex-post-facto, a través de qüestionaris en un disseny descriptiu i correlacional transversal amb mostreig no probabilístic. Els resultats revelen que els docents amb major competència social exhibeixen habilitats relacionals i comunicatives més desenvolupades, optant per estils de resolució constructius i integradors i preferint l'ús de les estratègies alternatives d'afrontament. Aquesta recerca destaca la importància de les competències emocionals docents per crear entorns educatius positius, reforçant la necessitat de formació en aquest àmbit per millorar la gestió dels conflictes a l'aula.

Paraules clau: *Educació primària, competència social, habilitats relacionals, habilitats comunicatives, estils de resolució de conflictes, estratègies d'afrontament per a la resolució de conflictes.*

ÍNDEX

1	<u>INTRODUCCIÓ</u>	4
2	<u>JUSTIFICACIÓ</u>	6
3	<u>MARC NORMATIU</u>	7
4	<u>MARC TEÒRIC</u>	9
4.1	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	9
4.1.1	EVOLUCIÓ DEL CONCEPTE D'INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	9
4.1.2	LES COMPETÈNCIES EMOCIONALS	10
4.1.3	LA COMPETÈNCIA SOCIAL	11
4.2	EL CONFLICTE	12
4.2.1	CONCEPTE I ELEMENTS BÀSICS DEL CONFLICTE	12
4.2.2	TIPUS DE CONFLICTES	13
4.2.3	EL CONFLICTE A L'ENTORN EDUCATIU	14
4.3	HABILITATS SOCIALS PER A LA GESTIÓ DE CONFLICTES	14
4.3.1	HABILITATS RELACIONALS	15
4.3.2	HABILITATS COMUNICATIVES	16
4.4	ESTILS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES	16
4.4.1	ESTRATÈGIES D'AFRONTAMENT PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES	17
4.5	ESTUDIS RELACIONATS AMB LES HABILITATS SOCIOEMOCIONALS I LA GESTIÓ DE CONFLICTES	18
4.6	APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A LA ÈTICA PROFESSIONAL	20
5	<u>PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA</u>	21
5.1	DESCRIPCIÓ DELS OBJECTIUS	21
5.2	HIPÒTESIS	22
6	<u>MARC METODOLÒGIC</u>	23
6.1	ENFOCAMENT METODOLÒGIC	23
6.2	PLANIFICACIÓ DE LA INVESTIGACIÓ	24
6.2.1	CONTEXT DE LA INVESTIGACIÓ	24
6.2.2	MOSTRA I PARTICIPANTS	25
6.2.3	ESTRATÈGIA DE RECOLLIDA DE DADES	25
6.2.4	INSTRUMENTS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	26
6.3	TEMPORALITZACIÓ	28
6.4	ESTRATÈGIA D'ANÀLISI DE DADES	28
7	<u>EXPOSICIÓ I INTERPRETACIÓ DELS RESULTATS</u>	31
7.1	ANÀLISI DELS RESULTATS OBJECTIU ESPECÍFIC 1	31
7.2	ANÀLISI DELS RESULTATS OBJECTIUS ESPECÍFICS 2 I 3	33

7.3	ANÀLISI DELS RESULTATS OBJECTIU ESPECÍFIC 4	35
8	DISCUSSIÓ, CONCLUSIONS I SUGGERIMENTS	37
8.1	DISCUSSIÓ	37
8.1.1	EN FUNCIÓ DE L'OBJECTIU ESPECÍFIC 1 (OE1) I LA HIPÒTESI 1 (H1)	37
8.1.2	EN FUNCIÓ DE L'OBJECTIU ESPECÍFIC 2 I 3 (OE2 I OE3) I LA HIPÒTESI 2 I 3 (H2 I H3)	37
8.1.3	EN FUNCIÓ DE L'OBJECTIU ESPECÍFIC 4 (OE4) I LA HIPÒTESI 4 (H4)	38
8.2	CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ	39
8.3	LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA	40
8.4	PROSPECTIVA PER A ESTUDIS FUTURS	41
9	REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	42
10	ANNEXOS	48
	ANNEX A. FULL DE CONSENTIMENT	48
	ANNEX B. INSTRUMENT RECOLLIDA DE DADES – QÜESTIONARI	50

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1: Models d'Intel·ligència Emocional	9
Taula 2: Competències Emocionals	11
Taula 3: Elements essencials del conflicte, segons Redorta (2004)	13
Taula 4: Classificació d'habilitats que afavoreixen la resolució de conflictes	15
Taula 5: Característiques sociodemogràfiques de la mostra	25
Taula 6: Representació de la relació dels blocs amb els ítems	27
Taula 7: Mitjana i classificació en categories de les variables "competència social", "habilitats relacionals" i "habilitats comunicatives"	31
Taula 8: Estadístics descriptius de les variables "competència social", "habilitats relacionals" i "habilitats comunicatives"	32
Taula 9: Correlació de Spearman	32
Taula 10: Mitjanes i categories dels estils de resolució de conflictes	33
Taula 11: Estadístics descriptius de les variables "habilitats relacionals" i "estils de resolució de conflictes"	34
Taula 12: Estadístics descriptius de les variables "habilitats comunicatives" i "estils de resolució de conflictes"	35
Taula 13: Mitjanes de la variable "estratègies d'afrontament"	35
Taula 14: Anàlisi de percentils de les variables "estils de resolució de conflictes" i "estratègies d'afrontament"	36

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1: Classificació i característiques de les habilitats relacionals	15
Figura 2: Classificació i característiques de les habilitats comunicatives	16
Figura 3: Característiques de les estratègies d'afrontament per a la resolució de conflictes	18
Figura 4: Planificació temporal del procés de treball	28

1 INTRODUCCIÓ

En el context educatiu actual, l'educació emocional s'ha manifestat com una àrea d'enorme importància que té per objectiu desenvolupar les competències emocionals, considerades bàsiques per al desenvolupament humà (Bisquerra, 2009). Aquestes promouen el benestar personal i social i permeten fer front als reptes que planteja la vida, aconseguint millorar la convivència amb un mateix i amb els altres. Conseqüentment, queda en evidència que la seva presència és imprescindible en la pràctica educativa (Bisquerra, 2009).

Goleman (1995) i Bisquerra (2009) afirmen que les competències emocionals dels docents, destacant la consciència emocional, la regulació emocional i les habilitats socials, estan directament vinculades al desenvolupament socioemocional dels estudiants. Així, el present estudi pretén aprofundir en el coneixement de les competències emocionals relacionades amb les habilitats socials. La comunicació efectiva, com subratlla Cascón (2001), és un element clau per a la prevenció i gestió de conflictes i, de fet, la resolució de conflictes sovint es veu obstaculitzada per les dificultats de comunicació entre els individus (Valente, Lourenço i Németh, 2020), de manera que el potencial constructiu i educatiu dels conflictes depèn de les habilitats d'aquells que hi intervenen.

El conflicte forma part del dia a dia als centres educatius, essent comuns i quotidians a les aules i convertint-se en un desafiament per als docents (Torrego, 2017) i, per poder convertir l'escola en un lloc pacífic, és essencial resoldre els conflictes de manera constructiva (Johnson i Johnson, 1999), intentant proporcionar als individus habilitats necessàries que afavoreixin les actituds positives i constructives (Sánchez i Villajos, 2018). En aquest sentit, l'estil de resolució que s'adopta davant la resolució del conflicte és determinant per a la seva gestió eficaç (Sánchez i Villajos, 2018) i, lligat a això, les competències emocionals poden proporcionar habilitats relacionals i comunicatives i d'afrontament per a poder fer front als conflictes de manera positiva (Bisquerra, 2009). Així doncs, es fa evident que la gestió de les situacions conflictives posen a prova les habilitats dels docents, així que és indispensable que aquests disposin de les competències adequades per a poder gestionar els conflictes a l'aula (Pantoja, 2005).

Aquesta investigació es basa en un conjunt d'estudis que aporten evidències significatives en aquest àmbit. García (2021) destaca la gestió positiva dels conflictes des d'una perspectiva constructiva, entenent-los com a oportunitats d'aprenentatge que es solucionen amb empatia, comunicació i diàleg i, seguint en aquesta línia, Bermejo i Fernández (2010) destaquen la importància de les habilitats socials i la resolució de conflictes en la creació d'un clima pacífic als centres educatius.

D'altra banda, els estudis de Navarro (2019) i Zamora (2019) aporten informació rellevant sobre la influència de les habilitats socials i comunicatives en els estils de resolució de conflictes dels docents i les estratègies d'afrontament. Així mateix, Galindo-Domínguez, Sainz de la Maza, i Losada (2022) van destacar la relació entre la intel·ligència emocional i els estils d'afrontament de conflictes dels docents d'Educació Infantil i Primària i Valente et al. (2002) van concloure

que els docents amb major capacitat emocional feien ús d'estratègies més integradores. Altrament, Ali i Akdemir (2019) van concloure que prestar atenció a les característiques emocionals dels docents és crucial per a formar professionals amb un alt nivell d'intel·ligència emocional i habilitats de resolució de problemes, i Valente i Lourenço (2020) van subratllar la relació directa entre la intel·ligència emocional dels docents i l'ús d'estratègies integradores per a la gestió de conflictes.

Amb aquestes consideracions, aquest estudi d'investigació té per objectiu aprofundir en el coneixement de les competències emocionals docents relacionades amb les habilitats relacionals i comunicatives. Amb aquest propòsit, es planteja, en primer lloc, conèixer aspectes de la competència social dels docents en relació amb les seves habilitats relacionals i comunicatives; en segon lloc, identificar la relació existent entre les habilitats relacionals docents i els estils de resolució de conflictes; en tercer lloc, identificar la relació existent entre les habilitats comunicatives docents i els estils de resolució de conflictes i, per últim, explorar quines són les estratègies d'afrontament que més utilitzen per la gestió del conflicte. Així doncs, les variables d'estudi, que seran explorades en profunditat al llarg d'aquesta recerca, són la competència social dels docents, les habilitats comunicatives i relacionals, els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament en la gestió de conflictes. A través d'aquests objectius i variables, aquesta investigació pretén aportar una comprensió més completa i pràctica de factors que influeixen en la gestió de conflictes a l'etapa de l'Educació Primària, per tal de millorar les pràctiques pedagògiques i fomentar l'aprenentatge integral de l'alumnat.

Amb la finalitat de donar resposta a aquests objectius, s'ha portat a terme un estudi quantitatiu ex-post-facto i descriptiu transversal, mitjançant qüestionaris dirigits als docents de l'Etapa d'Educació Primària de dues escoles de Barcelona, i la selecció de mostra s'ha obtingut per un mostreig no probabilístic casual o per accessibilitat.

2 JUSTIFICACIÓ

La selecció del present tema de recerca sobre les competències emocionals i la gestió de conflictes sorgeix d'una profunda inquietud per comprendre i millorar les dinàmiques relacionals dins el marc educatiu. Les raons d'aquesta elecció es fonamenten en diverses consideracions fonamentals que destaquen la rellevància i l'impacte directe que aquesta temàtica pot tenir en l'eficàcia pedagògica i en el desenvolupament dels estudiants.

En primer lloc, des de la perspectiva de Bisquerra (2009) i Goleman (1995), les competències emocionals, que inclouen les habilitats socials, entre d'altres, no només impacten en el benestar personal i social, sinó que també tenen una correlació directa amb el desenvolupament socioemocional. I, com apunta García (2018), el benestar emocional és una peça clau en la construcció d'entorns d'aprenentatge positius. En aquest sentit, Bisquerra (2009) i Goleman, Boyatzis i Mckee (2002) ressalten que les competències emocionals associades a la IE tenen un impacte directe en la competència personal i social, influint en la gestió de les relacions i, especialment, en la gestió de conflictes. Així bé, la capacitat per gestionar els conflictes és un dels elements crucials per a una interacció eficaç amb els estudiants, creant vincles afectius que fomenten el desenvolupament integral de l'alumnat (Bisquerra, 2009).

En segon lloc, l'enfocament en les habilitats relacionals i comunicatives dels docents es basa en la comprensió que la comunicació és un pilar essencial per a la construcció de relacions positives a l'aula; una comunicació clara i oberta pot prevenir malentesos i contribuir a la resolució constructiva de conflictes (Goleman, 1995). En aquest sentit, els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament del professorat esdevenen un element clau per al manteniment d'un clima d'aula saludable i productiu (García, 2021).

La relació entre les competències emocionals i els estils de resolució de conflictes pren força a través de la idea que l'enfocament pedagògic dels docents no només té un impacte en l'aprenentatge acadèmic sinó que també influeix en el desenvolupament socioemocional dels alumnes (Hattie, 2003). Sanchez i Villajos (2018) posen de manifest que "la postura que prenem davant un conflicte determina notablement la resolució del mateix" (p.70) i, per tant, "és fonamental analitzar i valorar convenientment quina postura prenem davant un conflicte, la nostra aposta de gestió del mateix, (...) a més de la maduració personal i interrelacional pròpia" (p.70). Així doncs, aprofundir en aquests estils, així com en les estratègies d'afrontament emprades, en particular en el context de la resolució de conflictes, proporcionarà una perspectiva valuosa per a la reflexió i el desenvolupament professional dels docents.

En definitiva, la comprensió aprofundida d'aquestes dinàmiques pot contribuir a la creació d'entorns educatius més saludables i a la promoció d'un aprenentatge més significatiu per als alumnes. Així que aquest estudi d'investigació aspira a ser un recurs útil per als docents, proporcionant una base teòrica i empírica que pugui informar i enriquir les seves pràctiques quotidianes.

3 MARC NORMATIU

El marc normatiu vigent en l'àmbit educatiu proporciona una base essencial per contextualitzar el present estudi, prenent en consideració els objectius i les variables sobre les competències emocionals dels docents d'Educació Primària, concretament la competència social, i la seva relació amb la gestió de conflictes.

En primer lloc, La Llei Orgànica 3/2020, de 29 de desembre, que modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOMLOE), que estableix el marc legal per a l'organització i desenvolupament del sistema educatiu a tots els nivells, modifica l'apartat e) de l'article 13: "relacionar-se amb els altres en igualtat i adquirir progressivament pautes elementals de convivència i relació social, així com exercitar-se en l'ús de l'empatia i la resolució pacífica de conflictes, i evitar qualsevol tipus de violència» (p.17). Aquest destaca la importància de les relacions igualitàries, l'adquisició de pautes de convivència i la resolució pacífica de conflictes. Així, es destaca la importància de fomentar habilitats socials i de convivència entre els membres de la comunitat educativa per interactuar de manera positiva amb els altres.

Seguint en aquesta línia, la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, estableix que les institucions educatives tenen la responsabilitat de fomentar un ambient de convivència harmoniosa i promoure la resolució pacífica de conflictes. En consonància amb això, l'article 30, en concret el punt 2, exposa que "tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a conuiu en un bon clima escolar i el deure de facilitar-lo amb llur actitud i conducta en tot moment i en tots els àmbits de l'activitat del centre" (Generalitat de Catalunya, 2009, p.18). De manera paral·lela, a l'article 30. 2, menciona que "la resolució de conflictes, que s'ha de situar en el marc de l'acció educativa, té per finalitat contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes" (Generalitat de Catalunya, 2009, p. 19).

El Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, aborda la qüestió de l'Acció Tutorial a l'article 15, en el qual apunten que cal "vetllar per la convivència del grup d'alumnes i la seva participació en les activitats del centre" (p.9) i, dins del mateix decret, l'article 23 exposa mesures de promoció de la convivència. En aquest cas, s'esmenten mecanismes com la mediació en la prevenció i resolució de conflictes. Tant aquest decret, com la Llei 12/2009, d'educació, proporcionen suport a l'objectiu d'indagar sobre com les habilitats comunicatives dels docents es relacionen amb les estratègies de resolució de conflictes.

Per altra banda, la Resolució EDU/1753/2020, de 16 de juliol, per la qual es modifica la Resolució ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins del marc del Projecte Educatiu de Centre, ofereix una orientació específica sobre com els centres educatius han d'abordar i estructurar les iniciatives i accions relacionades amb la convivència en l'àmbit escolar. En relació amb això, el document "Projecte de Convivència i èxit educatiu" (Generalitat de Catalunya, 2021) proporciona orientacions pràctiques per a la gestió de conflictes a l'aula, destacant la importància de la comunicació efectiva

i les estratègies per a fomentar una convivència positiva. Tot això es podria relacionar directament amb l'estudi d'investigació quant a les estratègies de resolució de conflictes que es volen explorar, així com amb les habilitats comunicatives i relacionals.

Amb referència a les variables de competències emocionals i estratègies d'afrontament davant la resolució de conflictes, el Decret 119/2015, de 23 de juny, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació primària, estableix les bases i el currículum de l'educació primària, és a dir, defineix les competències bàsiques que han de desenvolupar els alumnes, inclòs aquelles relacionades amb les emocions i la gestió de conflictes. Aquest decret destaca la necessitat de promoure un clima d'aula positiu i afavorir el desenvolupament emocional dels estudiants.

4 MARC TEÒRIC

4.1 INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

4.1.1 Evolució del concepte d'Intel·ligència emocional

El concepte d'intel·ligència emocional (IE) ha anat canviant al llarg del temps i ha estat tractada per diversos referents teòrics, els quals han anat elaborant diferents teories sobre el concepte. La IE té els seus fonaments en l'evolució històrica de la recerca sobre la intel·ligència i "és un aspecte important de la psicopedagogia de les emocions per diferents raons: com a fonamentació de la intervenció, com a base de les competències emocionals, com a referent de l'educació emocional, etc." (Bisquerra, 2009, p.117).

Els pioners van ser Salovey y Mayer, al 1990, tot i que no va ser fins l'any 1995 quan Goleman va difondre i popularitzar el concepte d'IE (Bisquerra, 2019). Si bé és cert que existeix un debat sobre el concepte, es pot dir que destaquen el model de capacitat de Salovey y Mayer (1990), el model de Goleman (1995), el model de Bar-On (1997) i el model de Petrides i Furnham, de 2001 (Bisquerra, 2017). Aquests quatre models es presenten a la Taula 1, prenent en consideració les característiques principals de cada un d'ells (Salovey y Mayer; 1990; Goleman, 1995; Petrides i Furnham (2001); Bar-On, 2006; Bisquerra, 2009; Frago, 2015; Bisquerra, 2017).

Taula 1

Models d'Intel·ligència Emocional

Model de capacitat de Salovey y Mayer (1990)	<p>La IE consisteix en "l'habilitat per manejar els sentiments i les emocions, discriminar entre ells i utilitzar aquests coneixements per dirigir els propis sentiments i accions" (Bisquerra, 2009, p. 128).</p> <p>S'estructura a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Percepció emocional ◇ Facilitació emocional del pensament ◇ Comprensió emocional ◇ Regulació emocional
Model de Goleman (1995)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coneixement de les pròpies emocions ◆ Capacitat de controlar les emocions ◆ Capacitat de motivar-se a un mateix ◆ Reconeixement de les emocions dels altres ◆ Establir relacions
Model de Bar-On (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Intel·ligència intrapersonal: autoconsciència emocional, assertivitat, autoestima, autorealització i independència. ◇ Intel·ligència interpersonal: empatia, relacions interpersonals i responsabilitat social. ◇ Adaptabilitat: solució de problemes, ajustament a la realitat i flexibilitat. ◇ Gestió de l'estrès: tolerància a l'estrès i gestió d'impulsivitat. ◇ Estat d'ànim general: felicitat i optimisme.
Model de Petrides i Furnham (2001)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Benestar ◆ Emocionalitat ◆ Sociabilitat ◆ Autocontrol

Nota: Elaboració pròpia.

Es pot observar com els quatre models comparteixen la idea central que la intel·ligència emocional implica l'habilitat per comprendre, manejar i utilitzar les emocions de manera efectiva. Tot i que divergeixen en l'estructura i l'èmfasi, tots reconeixen la importància de l'autoregulació emocional i les habilitats socials. Salovey i Mayer (1990) proposen quatre components centrats en la percepció i maneig de les pròpies emocions; Goleman (1995) destaca la importància de les relacions interpersonals i la motivació personal en cinc components; Bar-On (1997) amplia la perspectiva a l'incloure adaptabilitat i gestió de l'estrès en les seves cinc àrees; i Petrides i Furnham (2001) se centren en el benestar emocional i la sociabilitat en quatre dimensions.

Aquests models convergeixen en la importància de l'autoregulació i les habilitats socials en la intel·ligència emocional, però difereixen en l'estructura i els aspectes específics destacats, reflectint la naturalesa multidimensional i complexa d'aquest constructe.

4.1.2 Les competències emocionals

El concepte de competències emocionals sorgeix com un concepte independent, lligat a models combinats d'intel·ligència emocional, “com els de Goleman i Boyatzis (2013) o Bar-On (2010)” (Fragoso, 2015, p.119). Goleman (1995) defineix una competència emocional com “la capacitat adquirida basada en la intel·ligència emocional que dona lloc a un exercici laboral excel·lent” (p.33). Ell mateix destaca que en el nucli de la competència hi ha dues habilitats; l'empatia i les habilitats socials, i expressa que les competències emocionals “s'agrupen en conjunts, cada un dels quals està basat en una capacitat subjacent de la intel·ligència emocional” (Goleman, 1995, p.34), unes capacitats essencials que portarà a aprendre aquelles competències que conduiran a l'individu a tenir èxit.

A partir d'aquí, es destaca a Rafael Bisquerra (2009) com un autor rellevant amb un model propi de competències emocionals. Segons aquest, les competències emocionals estan en constant procés de definició i reformulació per part d'experts, és a dir, la delimitació precisa encara no s'ha assolit i la terminologia emprada varia; per exemple, Salovey i Sluyter (1997, com se cita a Bisquerra, 2009) i Goleman (1995) coincideix en associar competències emocionals amb la intel·ligència emocional, i Goleman, Boyatzis i Mckee (2002) proposen quatre blocs i dinou competències.

Segons Bisquerra (2009), el concepte de competències emocionals es presenta com un constructe educatiu capaç d'integrar diversos elements psicològics; tot i que la intel·ligència emocional és normalment inclosa, altres dimensions com l'autoestima, habilitats socials i benestar, entre d'altres, també convergeixen en aquest concepte. Aquest presenta un model de competències emocionals en evolució constant i les defineix com “el conjunt de coneixements, capacitats, habilitats i actituds necessàries per a prendre consciència, comprendre, expressar i regular la forma apropiada els fenòmens emocionals” (p.146), amb el propòsit de fomentar el benestar personal i social. Aquest model es presenta a la Taula 2 i s'estructura en cinc blocs, el domini dels quals es tradueixen en una

adaptació més eficaç en l'entorn social i en una millor capacitat per fer front als reptes de la vida, afectant positivament en processos com l'aprenentatge, les relacions interpersonals i la resolució de conflictes (Bisquerra, 2009).

Taula 2

Competències Emocionals

Consciència emocional	Regulació emocional
Capacitat de reconèixer i comprendre les pròpies emocions i les dels altres i percebre el clima emocional d'un entorn.	Capacitat per gestionar les emocions, integrant la consciència de la relació entre emoció, cognició i comportament.
Autonomia emocional	Competència social
Capacitat per gestionar de manera eficaç els següents elements: autoestima, motivació intrínseca, responsabilitat i resiliència.	Capacitat per establir relacions efectives amb els altres, dominant les habilitats socials bàsiques.
Competències per a la vida i el benestar	
Capacitat per fixar objectius adaptatius, prendre decisions amb responsabilitat, buscar ajuda quan és necessari, participar activament com a ciutadà, fomentar el benestar emocional i generar experiències positives a la vida.	

Nota: *Elaboració pròpia.*

4.1.3 La Competència Social

La competència social es presenta com una habilitat crucial en el marc de les relacions interpersonals, abordant diverses dimensions que van des de les habilitats socials bàsiques fins a la gestió de les emocions en contextos socials. (Bisquerra, 2009). Aquesta competència implica dominar diferents microcompetències que contribueixen al desenvolupament de relacions saludables i a la interacció efectiva amb altres persones. Aquestes són les següents, segons la perspectiva del mateix autor.

- ◆ **Domini de les habilitats socials bàsiques:** La capacitat d'escoltar constitueix la base essencial per a la interacció social i és fonamental per a desenvolupar altres habilitats socials.
- ◆ **Respecte pels altres:** Se centra en la intenció d'acollir i valorar les diferències individuals i grupals, demostrant respecte pels drets de totes les persones, especialment en situacions de divergència d'opinions.
- ◆ **Pràctica de la comunicació receptiva:** L'habilitat per atendre de manera efectiva als altres, ja sigui en la comunicació verbal o no verbal, constitueix un aspecte fonamental per a una recepció precisa dels missatges.
- ◆ **Pràctica de la comunicació expressiva:** Destaca la capacitat d'iniciar i mantenir converses, expressant clarament els pensaments i sentiments i assegurant que la comprensió entre les parts sigui completa.
- ◆ **Compartir emocions:** Es subratlla la complexitat d'expressar i compartir emocions profundes, reconeixent que la sinceritat i la reciprocitat són factors determinants per al desenvolupament de relacions.
- ◆ **Comportament prosocial i cooperació:** La capacitat d'emprendre accions benèvols sense sol·licitud prèvia, mostrant semblances amb l'altruisme i fomentant la cooperació entre les persones.

- ◆ **Assertivitat:** Implica la defensa dels propis drets i opinions amb respecte pels altres, incloent la capacitat de dir “no” amb claredat i d’afrontar la pressió del grup de manera constructiva.
- ◆ **Prevenició i solució de conflictes:** Aborda la capacitat d’identificar, anticipar-se i abordar els conflictes i problemes interpersonals de manera resolutiva, amb la negociació i la mediació com a elements claus per a una solució pacífica.
- ◆ **Capacitat per a gestionar situacions emocionals:** Es destaca la capacitat per reconduir situacions emocionals en contextos socials, implementant estratègies de regulació emocional col·lectiva i considerant la influència en les emocions dels altres.

4.2 EL CONFLICTE

4.2.1 Concepte i elements bàsics del conflicte

El conflicte, en la seva essència, pot ser conceptualitzat com a situacions en les quals dos o més individus s’enfronten en oposició a causa d’interessos o posicions aparentment incompatibles (MINEDUC, 2006). Aquesta definició destaca la centralitat de les emocions i sentiments en aquestes confrontacions, on la relació entre les parts pot reforçar-se o deteriorar-se segons l’enfocament d’afrontament i els procediments adoptats per abordar-lo (MINEDUC, 2006).

Des d’una perspectiva més àmplia, els conflictes representen una expressió intrínseca de la diversitat, on cada individu involucrat experimenta i percep la situació de manera única (Caballero, 2010). Com assenyalen Sánchez i Villajos (2018), els conflictes poden sorgir per desencerts relacionals, disputes materials o dubtes conductuals, manifestant-se de diverses maneres a causa de les variables que entren en joc en les interaccions humanes quotidianes. Segons els mateixos autors, diversos autors han contribuït a definir específicament el conflicte amb enfocaments que destaquen la percepció d’incompatibilitat de metes entre les parts involucrades.

La complexitat del fenomen del conflicte abasta contribucions significatives. Des de la psicologia social, Sherif (1966, com se cita a Sánchez i Villajos, 2018) va desenvolupar la *Teoria Realista del Conflicte*, destacant la importància de l’actitud dels grups humans en aquestes situacions; i Simmel (2010) subratlla que el conflicte no és fortuït, sinó una part integral i necessària de les societats. L’aportació de l’antropologia radica en la consideració del conflicte com a inherent a l’ésser humà, independentment de la cultura o època; una perspectiva que li confereix al conflicte un matis d’universalitat (Sánchez i Villajos, 2018). La pedagogia aborda el conflicte des de la premissa que és a través d’ell que les persones es desenvolupen personalment i socialment; Cascón (2001) sosté que el conflicte és positiu i ha de ser entès des d’un punt de vista pedagògic, sent una oportunitat per aprendre i transformar estructures injustes.

Dins del context dels conflictes, alguns elements emergeixen com a factors clau que donen forma a la dinàmica i evolució d’aquestes situacions. A la Taula 3 es presenten els elements essencials que destaca Redorta (2004).

Taula 3

Elements essencials del conflicte, segons Redorta (2004)

Poder	Presència de tàctiques i estratègies destinades a impactar, controlar o influir en l'altre part, amb l'objectiu d'aconseguir metes específiques; cada part busca maximitzar els seus guanys enfront de l'altra.
Necessitats	Les necessitats són innegociables i són una font recurrent de conflictes.
Valors	Conjunt d'elements culturals i ideològics que justifiquen i reforcen els comportaments; els valors de cada part poden entrar en xoc, generant desacords fonamentals en perspectives i creences divergents.
Interessos	Representen els beneficis que les parts busquen obtenir a través del conflicte.
Percepció i comunicació	Importància d'analitzar les relacions com un altre element fonamental en la composició d'un conflicte; les dinàmiques prèvies entre les parts influeixen en la intensitat i la direcció.

Nota: *Elaboració pròpia.*

4.2.2 Tipus de conflictes

Al llarg del temps s'han generat diverses classificacions, oferint enfocaments que permeten comprendre les complexitats des de diferents angles. Redorta (2004) proposa una categorització basada en el nivell de parts implicades i distingeix els conflictes intrapersonals, de caràcter individual; els conflictes interpersonals, que involucren dues persones; els conflictes grupals, que afecten tres o més individus; els conflictes intergrupals, que repercuteixen en un o més grups de persones; i els conflictes socials, que tenen un impacte a escala de societat.

Des de la perspectiva de les fonts del conflicte, Moore (1994, com se cita a Sánchez i Villajos, 2018) destaca cinc tipus fonamentals: els conflictes de relació, que sorgeixen d'emocions intenses, percepcions errònies o estereotips, escassa comunicació o comportaments negatius repetitius; els conflictes d'informació, que es manifesten quan falta informació necessària, hi ha desinformació o divergències; els conflictes d'interessos, que emergeixen de la competència entre necessitats incompatibles; els conflictes estructurals, condicionats per forces externes; i els conflictes de valors, que s'originen en sistemes de creences incompatibles.

Deutsch (1973) presenta una classificació basada en la naturalesa del conflicte: el conflicte verídic, significa que existeix objectivament i és percebut amb precisió; el conflicte contingent, en el qual les condicions objectives són reconegudes, però les parts no són conscients de com resoldre la situació; el conflicte desplaçat, on l'objecte de la disputa no és real; el conflicte mal atribuït, on les parts experimenten el conflicte, però atribueixen incorrectament la causa; el conflicte latent, on no es manifesta externament; i el conflicte fals, el qual no compleix les condicions objectives, però és percebut per les parts. Amb referència als efectes del conflicte, l'autor també distingeix entre conflictes constructius, on els resultats són satisfactoris per a totes les parts; i els conflictes destructius, caracteritzats per resultats negatius.

4.2.3 El conflicte a l'entorn educatiu

El conflicte escolar, entès com un procés que emergeix quan dos o més individus de la comunitat educativa enfronten interessos, aparentment incompatibles, constitueix un fenomen inherent a les relacions humanes en l'àmbit educatiu (Ramón, García i Olalde, 2019). Des d'una perspectiva crítica, es percep el conflicte com un element positiu capaç de catalitzar el desenvolupament i el canvi a nivell personal i social, contribuint a la formació d'identitats individuals i grups (Vizcarra, Rekalde i Macazaga, 2018).

La comprensió del conflicte escolar com una oportunitat per al canvi i la transformació creativa és fonamental (Ramón, García i Olalde, 2019). Aquesta visió crítica aborda el conflicte com un procés natural que, en incorporar contradiccions i interessos, es converteix en un motor essencial per al desenvolupament. En aquest context, és important identificar les causes dels conflictes escolars abans d'adoptar les mesures adients. Els docents han de reflexionar sobre les raons que hi ha darrere, per tal de comprendre els seus sentiments d'insatisfacció i per avaluar la seva pròpia contribució a la situació (Ramón, García i Olalde, 2019; Naranjo, 2014). Aquest enfocament reflexiu no només millora les pràctiques educatives, sinó que també ofereix una oportunitat pels educadors per aprendre i evolucionar en el seu enfocament pedagògic.

Fernández (1998) identifica sis tipus específics de conflictes escolars, que inclouen: conductes disruptives, agressions dels alumnes als professors, conductes inapropiades dels professors cap als alumnes, vandalisme, absentisme i violència entre iguals. Així mateix, segons Viñas (2004), els conflictes escolars es classifiquen en funció dels involucrats:

- Conflictes de Poder: Relacionats amb les normes i la jerarquia.
- Conflictes de Relació: Sorgeixen quan hi ha desequilibris jeràrquics o emocionals.
- Conflictes de Rendiment: Relacionats amb les dificultats de l'alumne per equilibrar les seves necessitats formatives amb el que ofereix el centre i el professorat.
- Conflictes Interpersonals: Reflecteixen la reproducció de conflictes socials més amplis en l'entorn escolar.

4.3 HABILITATS SOCIALS PER A LA GESTIÓ DE CONFLICTES

La resolució de conflictes implica l'adquisició i foment de determinades habilitats i pràctiques per garantir una gestió eficaç i una solució constructivista del conflicte (Sánchez i Villajos, 2018). En aquest sentit, Banz (2015) destaca la importància de les habilitats socioemocionals com a fonamentals per abordar els conflictes de manera positiva. Aquestes inclouen l'escolta activa, l'assertivitat, l'empatia, la presa de perspectiva, així com el pensament constructiu i alternatiu. És rellevant subratllar, segons MINEduc (2006), que "les habilitats, actituds, comportaments i valors que se sustenten en el respecte per si mateix i pels altres, ajudaran a mirar el conflicte com una experiència pròpia de la socialització" (p.23). L'autor també destaca la importància de l'assertivitat i la comunicació com a elements clau per a resoldre els conflictes. Per altra banda, Sánchez i Villajos (2018) assenyalen que aquestes habilitats poden classificar-se en les següents

categories: habilitats relacionals i habilitats comunicatives. La classificació d'aquestes es presenten a la Taula 4.

Taula 4

Classificació d'habilitats que afavoreixen la resolució de conflictes

Habilitats Relacionals	Habilitats Comunicatives
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Assertivitat ◆ Intel·ligència emocional ◆ Autoconeixement i autoestima ◆ El control de la ira ◆ Empatia ◆ Resiliència ◆ Obertura al canvi ◆ Cooperació 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diàleg ◆ Missatges JO ◆ Escolta activa

Nota: Elaboració pròpia.

4.3.1 Habilitats relacionals

“La constant interacció amb els altres ens requereix d'habilitats relacionals que permetin una convivència harmoniosa i un creixement personal” (Sánchez i Villajos, 2018, p.111). Aquestes es refereixen a la capacitat per interactuar, comunicar-se i establir relacions efectives amb els altres, i esdevenen fonamentals en la vida quotidiana. A la Figura 1 s'exposa la classificació d'aquestes habilitats relacionals, segons els mateixos autors, i les seves característiques.

Figura 1

Classificació i característiques de les habilitats relacionals

HABILITATS RELACIONALS	DESCRIPCIÓ
ASSERTIVITAT	Exteriorització de sentiments, desitjos i opinions amb absolut respecte cap als altres. Claredat en l'expressió de necessitats i drets sense recórrer a comportaments agressius. Contribueix a relacions interpersonals saludables i prevé conflictes.
INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL	Capacitat d'identificar, entendre i gestionar processos emocionals per generar benestar propi i en els altres. Control d'emocions per facilitar l'harmonia interpersonal.
AUTOCONeixEMENT I AUTOESTIMA	Identificació de nosaltres mateixos en relació a qualitats i defectes. Valoració positiva d'aquestes característiques, fomentant l'equilibri emocional i contribuint a relacions interpersonals saludables.
CONTROL DE LA IRA	Gestió adequada de l'emoció de la ràbia. Identificació de pensaments i reaccions associades. Consciència i acceptació dels moments de ràbia per comprendre'n els desencadenants i motius.
EMPATIA	Capacitat d'identificar els sentiments de l'altre i comprendre les seves perspectives. Facilita relacions socials a través de la comprensió i confiança.
RESILIÈNCIA	Actitud positiva davant de circumstàncies desfavorables. Superació d'adversitats amb una predisposició optimista. Contribueix a la resolució de conflictes al millorar la visió de la situació i fomentar la comprensió.

OBERTURA AL CANVI	Disposició a modificar hàbits de comportament i pensament no favorables. Intenció de transformació personal per al creixement continu. Millora la relació amb els altres i augmenta l'autoestima.
COOPERACIÓ	Fomenta la vida comunitària sobre l'individual i competitiu. Inclou solidaritat, cooperació i col·laboració entre éssers humans. Minimitza causes de conflictes i millora relacions socials. En la resolució de conflictes, implica col·laborar per assolir objectius comuns.

Nota: Elaboració pròpia.

4.3.2 Habilitats comunicatives

“L’adquisició i el maneig d’habilitats comunicatives suposa un nivell més a la mera comunicació” (Sánchez i Villajos, 2018, p.123) i són essencials en diversos contextos de la vida, incloent la resolució de conflictes. Aquestes es refereixen al conjunt de capacitats que permeten a una persona expressar-se de manera efectiva, comprendre als altres i establir relacions significatives a través del llenguatge i altres mitjans de comunicació. A la Figura 2 s’exposa la classificació d’aquestes habilitats comunicatives, segons els mateixos autors, i les seves característiques.

Figura 2

Classificació i característiques de les habilitats comunicatives

HABILITATS COMUNICATIVES	DESCRIPCIÓ
DIÀLEG	És una capacitat d'enriquiment i desenvolupament humà. No es limita a parlar, sinó que requereix aprenentatge i pràctica. Implica discutir, parlamentar i intercanviar opinions amb la intenció de desenvolupar-se, arribar a acords o trobar solucions en comú. La voluntat de dialogar, escoltar, acceptar altres punts de vista i reconèixer opinions és fonamental per abordar conflictes.
MISSATGES "JO"	Són missatges expressats en primera persona que comuniquen opinions, sentiments, desitjos i preferències sense judicis sobre la conducta de l'altre. Evita culpabilitzar i busca mostrar respecte i claredat en el missatge sense dobles interpretacions. Una manera de fomentar l'enteniment amb sinceritat, respecte i consideració.
ESCOLTA ACTIVA	Facilita la comunicació ajudant a comprendre el que l'emissor vol transmetre i reduint errors en la decodificació de missatges. Requereix entrenament i la reducció d'elements que la dificultin. L'escolta activa és una predisposició mental, motivació i la implementació de tècniques per facilitar el procés comunicatiu.

Nota: Elaboració pròpia.

4.4 ESTILS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

En la gestió de conflictes es distingeixen dues aproximacions, segons MINEDUC (2006): una confrontacional, que busca la satisfacció pròpia a costa de l'altre, generant tensions creixents; i una col·laborativa, que se centra en les necessitats d'ambdues parts, aspirant a resolucions beneficioses per a tots. Així, segons la dinàmica del conflicte i la postura davant d'aquest, les persones adopten un estil de resolució en concret.

En aquest context, MINEDUC (2006), Binaburo i Muñoz (2007) i Sánchez i Villajos (2018) exposen cinc estils de resolució de conflictes que destaquen com a més utilitzats:

- **Estil competitiu:** Prioritza la satisfacció personal, utilitzant diverses estratègies conductuals. Aquest pot resultar traumàtic i generar friccions en les relacions interpersonals. Es considera una aproximació confrontacional, ja que posa èmfasi marcat en la victòria personal sobre la satisfacció mútua.
- **Estil evitador:** Ambdues parts eviten el conflicte, conformant-se amb situacions insatisfactòries. L'objectiu és eludir el problema mitjançant actituds com canviar de tema, absència o desinterès. Aquest estil es caracteritza per una evitació directa del conflicte, indicant una aproximació que pot ser menys integradora o constructiva.
- **Estil de compromís:** Es busca la satisfacció màxima dels propis interessos, considerant també els de l'altra part amb l'objectiu d'obtenir el màxim benefici amb pèrdues mínimes, involucrant competició, cooperació i negociació. Aquest estil mostra elements tant comprometedors com integradors, ja que busca un equilibri entre la satisfacció personal i la consideració dels interessos de l'altra part.
- **Estil d'acomodació:** Es renuncia als propis interessos per satisfer l'altra part, evitant tensions sense resoldre l'origen del conflicte. Aquest estil pot considerar-se menys constructiu, ja que implica la renúncia als propis interessos sense abordar la causa fonamental del conflicte.
- **Estil de col·laboració/cooperació:** Equilibra la consideració dels propis interessos amb els de l'altra part, buscant la plena satisfacció de totes parts. Es percep el conflicte com inherent a les relacions interpersonals. Aquest estil es destaca com integrador i constructiu, ja que fomenta la col·laboració activa per trobar solucions satisfactòries per a totes les parts involucrades.

4.4.1 Estratègies d'afrontament per a la resolució de conflictes

Els estils de resolució de conflictes venen derivats dels elements bàsics del conflicte i de les habilitats de les persones implicades i, de cada un d'aquests, s'obtenen diverses alternatives de solució o estratègies d'afrontament (Sánchez i Villajos (2018). Segons els mateixos autors, existeixen dos models per a la resolució de conflictes: el model basat en la resolució convencional de conflictes (RCC), en el qual s'inclouen els "procediments basats en una tercera part neutral, amb autoritat i poder de decisió" (p.83) i el model basat en la resolució alternativa de conflictes (RAC), una modalitat que sorgeix de manera paral·lela als procediments tradicionals (MINEDUC, 2006). Autors com Banz (2015), MINEDUC (2006) i Sánchez i Villajos (2018), ofereixen una visió col·laborativa i solidària en la resolució de conflictes a través de diverses estratègies alternatives de conflictes, destacant la negociació, l'arbitratge pedagògic i la mediació. Aquest enfocament no només busca resoldre diferències, sinó també promoure l'aprenentatge d'habilitats socials essencials per a les relacions escolars i la vida quotidiana. L'adopció d'aquestes estratègies contribueix a la creació d'un clima escolar que fomenta valors com l'autocura, l'aprenentatge a través del diàleg, l'honestat, la solidaritat i la valoració de la diversitat. A la Figura 3 es poden observar les característiques principals de cada una de les estratègies d'afrontament mencionades, segons els autors exposats.

Figura 3

Característiques de les estratègies d'afrontament per a la resolució de conflictes

	MEDIACIÓ	NEGOCIACIÓ	ARBITRATGE PEDAGÒGIC
INTERVENCIÓ D'UN TERCER NEUTRAL	Sí, mediació imparcial acceptada per ambdues parts.	No, les parts involucrades negocien entre elles.	Sí, adult actua com a àrbitre o mediador.
DIÀLEG I ESCOLTA ACTIVA COM A EINES	Eines principals.	Diàleg cara a cara.	Diàleg franc, respectuós i segur.
VOLUNTARIAT DE LES PARTS INVOLUCRADES	Sí.	Sí.	Sí.
RESULTATS ORIENTATS A ACORDS	Sí, busca un acord mútuament acceptable sense establir culpabilitats.	Sí, busca un acord beneficiós per a ambdues parts mitjançant concessions.	Sí, busca una mesura de resolució, però també aprenentatge significatiu.
ADMINISTRACIÓ PER TERCERS	No, procés autònom entre les parts amb el mediador com a facilitador.	No, les parts gestionen el procés directament sense intervenció de tercers.	Sí, adult mediador administra i sosté el procés de resolució.
DESENVOLUPAMENT D'HABILITATS SOCIOAFECTIVES	Sí, fomenta habilitats per a la resolució constructiva de conflictes.	Sí, promou habilitats de comunicació, negociació i resolució de conflictes.	Sí, busca desenvolupar habilitats socioemocionals i de resolució autònoma.
SATISFACCIÓ PARCIAL DE NECESSITATS	Sí.	Sí.	Sí.
ENFOCAMENT EN L'AUTONOMIA	Sí.	Sí.	Sí.
NO AGRESSIÓ DURANT EL PROCÉS	Ambient respectuós i col·laboratiu.	Ambient respectuós i col·laboratiu.	Ambient respectuós i col·laboratiu.
MOMENT ADEQUAT PER APLICAR-HO	Pot ser aplicada en diversos contextos escolars.	Adequada quan les parts manifesten interès i voluntat de resoldre la situació sense intervenció externa.	Aplicable quan es requereix la intervenció d'un adult amb atribucions per a resoldre el conflicte.
ÈMFASI EN L'APRENENTATGE SIGNIFICATIU	Sí.	Sí.	Sí.
CENTRAT EN EL PROBLEMA I PROJECTAT AL FUTUR	Sí.	Sí.	Sí.

Nota: Elaboració pròpia.

4.5 ESTUDIS RELACIONATS AMB LES HABILITATS SOCIOEMOCIONALS I LA GESTIÓ DE CONFLICTES

La comprensió i gestió eficaç dels conflictes a l'entorn educatiu requereix una anàlisi profunda de les habilitats socioemocionals dels docents. Aquesta secció revisa diversos estudis que aborden aquesta temàtica amb l'objectiu de proporcionar una visió integral sobre com les habilitats socioemocionals dels docents influeixen en la gestió dels conflictes a l'aula.

Vatansver i Özge (2016) van examinar les habilitats de resolució de conflictes dels docents d'educació primària, trobant que, en general, aquests mostren un nivell mitjà d'habilitats. L'estudi destaca una preferència generalitzada cap a l'enfocament integrador en la resolució de conflictes. A més, es va observar una diferència significativa en l'ús de l'enfocament de compromís, amb docents de

diferents edats i períodes de servei utilitzant aquest enfocament de manera diferenciada.

Contrastant amb aquest enfocament, l'estudi de García (2021) centra la seva atenció en les pràctiques i estratègies dels docents d'una escola particular en la gestió dels conflictes. Els resultats indiquen que la perspectiva positiva i la gestió empàtica dels conflictes són fonamentals, considerant-los com a elements necessaris per a l'aprenentatge i la convivència humana. Un estudi realitzat per Hewitt et al. (2023) a Colòmbia destaca la influència de les habilitats socioemocionals dels docents en el benestar dels estudiants; la regulació emocional i les habilitats d'afrontament dels docents es vinculen positivament amb l'estabilitat socioemocional dels estudiants.

En relació amb les habilitats socials i comunicatives dels docents, l'estudi de Navarro (2019) revela que aquestes influeixen en els estils de compromís, evasió i complaença en la resolució de conflictes, però no en els estils de competició i col·laboració. Zamora (2019) aborda l'impacte de l'ús d'estratègies d'aprenentatge col·laboratiu en la resolució de conflictes dels estudiants de secundària, destacant com aquestes estratègies fomenten estils de solució de conflictes de manera positiva.

Els docents d'Educació Infantil i Primària també han estat objecte d'estudi per Galindo-Domínguez i Sainz de la Maza i Losada (2022). La seva recerca revela que la intel·ligència emocional (IE) dels docents influeix en els estils de gestió de resolució de conflictes, amb un predomini de l'estil d'integració. Valente i Lourenço (2020) examinen com la IE dels docents influeix en la gestió de conflictes a l'aula i conclouen que els docents amb nivells més alts de IE utilitzen estratègies més integradores i comprometedores per a la gestió de conflictes de manera constructiva.

Aquesta revisió de la literatura subratlla la importància de desenvolupar les habilitats socioemocionals dels docents. Els estudis coincideixen en la necessitat de formació inicial que fomenti aquestes habilitats, ja que això no només impacta positivament en la gestió de conflictes, sinó també en la creació d'un ambient d'aprenentatge propici per al desenvolupament integral dels estudiants (Valente, Lourenço i Németh, 2020).

Finalment, l'estudi de Simón, Alonso-Tapia i Gómez (2013) aporta una perspectiva sobre les estratègies utilitzades pels docents per gestionar la disrupció a l'aula. L'ús de tècniques constructives es correlaciona positivament amb una menor percepció de conductes disruptives i una major satisfacció envers el professorat. Així, queda evident que la gestió constructiva del conflicte no només beneficia la dinàmica de l'aula sinó també la percepció dels alumnes respecte al seu entorn d'aprenentatge.

En conjunt, aquests estudis ofereixen una panoràmica rica i diversificada que destaca la importància de les habilitats socioemocionals dels docents en la gestió efectiva dels conflictes a l'entorn educatiu. La interrelació entre la intel·ligència emocional, les estratègies de resolució de conflictes i la percepció dels estudiants

ofereix una base sòlida per a futures investigacions i desenvolupaments en el camp de la psicopedagogia.

4.6 APORTACIÓ A LA SOCIETAT I A LA ÈTICA PROFESSIONAL

La present investigació sobre les competències emocionals, concretament la competència social docent, en relació amb les habilitats relacionals i comunicatives, especialment centrada en els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament emprades, busca una contribució significativa tant a la societat com a la ètica professional en l'àmbit de l'educació.

Des del punt de vista de la societat, la rellevància d'aquest treball rau en la seva capacitat per generar un impacte positiu en els entorns educatius i, per extensió, en el desenvolupament integral dels estudiants. L'èmfasi en les competències emocionals del professorat com a factor determinant per a l'èxit educatiu respon a una necessitat crítica en l'actual panorama educatiu. Així, l'estudi aporta una visió més completa de com aquestes competències influeixen en les dinàmiques de l'aula, amb un focus particular en la gestió de conflictes. A través de la comprensió i millora de les habilitats comunicatives i relacionals dels docents, aquest estudi aspira a crear entorns d'aprenentatge més saludables i a fomentar un clima escolar positiu.

En concret, la investigació pretén profunditzar en les eines pràctiques dels docents per afrontar i gestionar els conflictes de manera constructiva, destacant la importància dels estils de resolució i les estratègies d'afrontament que fomentin l'empatia, la comunicació i el diàleg, com subratlla García (2021). Aquest enfocament no només millora la convivència a l'aula sinó que també contribueix al desenvolupament personal i social dels estudiants, alineant-se amb les propostes de Bisquerra (2009) sobre l'impacte directe de les competències emocionals en la gestió de les relacions.

Des d'una perspectiva ètica, la reflexió sobre la manera d'obtenir les dades, la procedència de la mostra i altres qüestions ètiques relacionades amb la recerca són fonamentals. Aquest treball busca abordar aquesta dimensió amb transparència i integritat, respectant els principis ètics fonamentals de la investigació en l'àmbit educatiu. Els qüestionaris dirigits als docents se sotmetran a criteris ètics rigorosos, garantint la confidencialitat i l'anonimat dels participants, en línia amb els principis ètics establerts per les institucions educatives, concretament la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals. Aquest enfocament ètic és essencial per a la validesa i la fiabilitat dels resultats, assegurant que la recerca respecti els drets i el benestar dels participants.

La importància d'aquest apartat es fonamenta en la creença que la investigació no només ha de generar coneixement sinó també contribuir positivament a la societat i adherir-se als més alts estàndards ètics. Aquesta investigació no només busca comprendre les dinàmiques dels docents en la gestió de conflictes sinó també profunditzar en aquelles eines pràctiques que milloren les seves pràctiques pedagògiques, beneficiant directament els estudiants i contribuint, d'aquesta manera, al desenvolupament d'una societat més equitativa i empàtica.

5 PLANTEJAMENT DEL PROBLEMA

La selecció d'aquesta temàtica emergeix directament de l'observació de la pràctica docent quotidiana a l'Educació Primària; en aquest context, s'ha identificat una presència constant de conflictes entre els alumnes a les aules. Des de petites disputes fins a situacions més complexes, els docents es veuen confrontats amb la necessitat de gestionar aquests conflictes de manera eficaça per mantenir un entorn d'aprenentatge positiu.

El problema central que es posa de manifest és la complexitat que molts docents experimenten en l'abordatge dels conflictes a l'Educació Primària; s'ha pogut observar que no tot el professorat presenta la mateixa habilitat o seguretat en la gestió de situacions conflictives. Això planteja qüestions fonamentals sobre les competències emocionals, concretament sobre la competència social, i les habilitats relacionals i comunicatives necessàries per abordar amb èxit aquests episodis, així com la seva relació amb els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament emprats per la resolució de conflictes. Un dels aspectes que destaca en aquesta pràctica educativa és la diversitat d'enfocaments que els docents adopten en la gestió dels conflictes, atenent que algunes estratègies semblen ser més efectives que altres. Així mateix, l'observació revela que la comunicació entre els docents i els alumnes és fonamental.

Així doncs, el present estudi d'investigació es planteja preguntes com: en quina mesura la competència social dels docents està relacionada amb les seves habilitats relacionals i comunicatives?, quina és la relació entre les habilitats relacionals del professorat i els estils de resolució de conflictes adoptats en la gestió de conflictes a les aules de l'Educació Primària?, quina és la relació entre les habilitats comunicatives dels docents i els estils de resolució de conflictes adoptats durant la resolució de conflictes a l'Etapa d'Educació Primària?, i quines són les estratègies d'afrontament més emprades pels docents?.

La investigació s'ha realitzat en el marc de dos centres d'Educació Primària de Barcelona proporcionant un enfocament contextualitzat. La població objectiu inclou els docents de l'etapa d'Educació Primària i l'exploració s'ha dut a terme mitjançant qüestionaris.

5.1 DESCRIPCIÓ DELS OBJECTIUS

L'objectiu general del treball és conèixer quines competències emocionals, específicament la competència social, presenta el professorat en relació amb les habilitats relacionals i comunicatives, identificant la relació entre aquestes amb els estils i les estratègies d'afrontament en la resolució de conflictes. A partir d'aquest, es concreten els següents objectius específics:

- Conèixer en profunditat les relacions existents entre la competència social i les habilitats relacionals i comunicatives que presenten els docents.
- Identificar la relació existent entre les habilitats relacionals docents, com aspecte de la competència social, i l'estil adoptat en la resolució del conflicte.

- Identificar la relació existent entre les habilitats comunicatives, com aspecte de la competència social, i l'estil adoptat en la resolució del conflicte.
- Explorar quines són les estratègies d'afrontament que utilitzen els docents d'acord amb els estils de resolució de conflictes que presenten.

5.2 HIPÒTESIS

Aquest estudi es desenvolupa a partir de les següents hipòtesis que serviran de guia per a aprofundir en cada un dels objectius i per a l'obtenció i anàlisi de les dades. Aquestes són les següents:

H1: Els docents que mostren tenir majors nivells de competència social presentaran més habilitats relacionals i comunicatives.

H2: Els docents que disposen d'altres habilitats relacionals presenten major tendència en l'ús d'estils de resolució de conflictes més constructius.

H3: Els docents que disposen d'altres habilitats comunicatives presenten major tendència en l'ús d'estils de resolució de conflictes més constructius.

H4: Els docents que utilitzen estils de resolució més constructius i integradors fan ús d'estratègies alternatives d'afrontament (mediació, negociació i arbitratge pedagògic).

6 MARC METODOLÒGIC

6.1 ENFOCAMENT METODOLÒGIC

L'abordament metodològic d'aquest estudi es caracteritza per una orientació quantitativa o empíricoanalítica, amb l'objectiu de confirmar o refutar les hipòtesis plantejades. Aquesta metodologia proporciona la possibilitat d'explorar i entendre les relacions entre les variables, oferint una visió més objectiva i mesurable dels fenòmens estudiats (Rodríguez-Gómez, 2018). Dins d'aquesta perspectiva, s'adopta la metodologia ex-post-facto o no experimental, on l'investigador no exerceix cap control sobre les variables independents, ja que el fenomen s'ha produït prèviament o no és factible controlar-lo (Rodríguez-Gómez, 2018). Aquest enfocament és particularment rellevant en el context educatiu, pel fet que permet descriure la realitat, analitzar relacions i organitzar les variables que configuren l'objecte d'estudi (Mateo, 2000, com es cita a Rodríguez-Gómez, 2018).

L'estudi s'ha desenvolupat mitjançant un disseny descriptiu i correlacional, amb l'ús de qüestionaris com a instrument de recollida de dades. Aquesta elecció s'ajusta a la naturalesa dels objectius, ja que permetrà obtenir dades quantitatives per analitzar la competència social, les habilitats relacionals i comunicatives, els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament adoptades pel professorat d'educació primària davant la gestió dels conflictes.

A més, aquest estudi es classifica com a transversal, atès que la recollida de dades s'ha dut a terme en un únic moment i amb un mateix grup de docents. Aquesta metodologia proporciona una instantània representativa de la competència social i les pràctiques relacionades amb la gestió de conflictes en aquest context específic (Rodríguez-Gómez, 2018). Amb referència a la identificació i selecció de participants, s'ha optat per un mostreig no probabilístic, específicament un mostreig per accessibilitat. Aquesta elecció es fonamenta en la necessitat de garantir una recollida de dades eficient, considerant les limitacions temporals i logístiques associades a la investigació, i ha permès seleccionar participants d'acord amb els objectius específics de l'estudi i la seva disponibilitat d'accés. Amb referència al nombre de la mostra de participants, aquesta ha vingut determinada segons la voluntat de participació de tots els docents d'educació primària de les dues escoles escollides.

Així doncs, la combinació d'una aproximació empíricoanalítica, amb una metodologia ex-post-facto o no experimental, i l'ús de qüestionaris en un estudi descriptiu i correlacional, garantirà una anàlisi robusta i detallada de les relacions entre les variables clau d'aquesta investigació en el marc de l'educació primària.

6.2 PLANIFICACIÓ DE LA INVESTIGACIÓ

6.2.1 CONTEXT DE LA INVESTIGACIÓ

El context d'investigació se situa a dues escoles de Barcelona: l'Escola Mare de Déu del Roser i l'escola Mossèn Jacint Verdaguer.

Per una banda, L'Escola Mare de Déu del Roser, és un centre educatiu concertat amb un fort Caràcter Propi. Aquesta destaca per fomentar l'autonomia dels alumnes mitjançant metodologies innovadores, com les intel·ligències múltiples, treball per ambients, projectes i treball cooperatiu. El centre imparteix nivells d'Educació Infantil, Primària i Secundària, amb dues línies per curs. Amb referència a l'etapa d'Educació Primària, l'enfocament se centra en formar alumnes responsables i autònoms, amb competències bàsiques com l'expressió, la comprensió, i el raonament. L'equip es centra en competències bàsiques i socials, promocionant l'autonomia i iniciativa, i cultivant la convivència amb diàleg, cooperació i solidaritat. Amb referència a l'equip docent, l'escola compta amb 12 docents d'educació primària i 4 docents especialistes. A més, compta amb un servei psicopedagògic basat en el treball coordinar entre psicopedagogia, els docents i les famílies, que té per objectiu coordinar l'atenció de l'alumnat que presenta dificultats d'aprenentatge, fer el seguiment dels processos d'aprenentatge, fer la detecció de necessitats i orientar i col·laborar amb la resta d'equip.

Per altra banda, l'escola Mossèn Jacint Verdaguer és un centre d'alta complexitat que forma part de la xarxa d'escoles públiques de la Generalitat de Catalunya i, també, pertany a la Xarxa d'escoles pel Canvi i a la Xarxa d'Escoles Històriques de Barcelona (XEHB). L'escola ofereix educació infantil i primària; té dues línies amb un total de 6 unitats d'educació infantil i 12 d'educació primària. Els serveis externs que col·laboren amb l'escola són: EAP, CRIP, Serveis Socials de la zona, EAIA, CREDA, CSMIJ, CRETDIC i CDIAP. És una escola catalana, aconfessional i pluralista, que promou la llibertat, la responsabilitat i la igualtat de gènere. Aquesta destaca per l'ensenyament innovador, participació activa dels alumnes, gestió compartida i promoció de la diversitat sense distincions. Així mateix, es compromet amb la sostenibilitat i integra alumnes amb diversitat funcional i social a les aules. Amb referència a l'equip docent, l'escola compta amb 6 mestres d'educació infantil, 12 mestres d'educació primària, 3 mestres d'educació especial, 1 mestra de reforç, 2 mestres de música, 1 mestra d'educació física, 3 mestres d'anglès i 1 mestra de visual i plàstica.

La selecció de les escoles Mare de Déu del Roser i Mossèn Jacint Verdaguer per a aquesta investigació es basa en la constatació que aquestes s'enfronten a problemes conflictius significatius, especialment derivats de la diversitat de l'alumnat i les complexitats estructurals presents en els seus respectius contextos. A ambdues escoles s'ha fet arribar el full de consentiment (veure annex A) per tal d'informar sobre els objectius del projecte i tots aquells aspectes ètics i de confidencialitat, perquè els docents que hi participin signin la conformitat d'aquest.

6.2.2 MOSTRA I PARTICIPANTS

La mostra de l'estudi s'ha seleccionat mitjançant un mostreig no probabilístic de tipus causal o per accessibilitat, amb l'enfocament específic en l'etapa d'educació primària. Aquesta elecció s'ha basat d'acord amb la disponibilitat i accessibilitat dels participants dins de l'àmbit de l'educació primària.

Inicialment, el qüestionari es va distribuir a tot el professorat d'educació primària d'ambdues escoles, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima informació possible en relació amb els objectius específics de l'estudi. Tanmateix, el nombre total de participants ha sigut de 19 persones, de les quals 16 són dones (84,20%) i 3 són homes (15,8%). Pel que fa l'edat, les dades es van recategoritzar i es van establir cinc franges; s'observa com cap participant està per sota dels 25 anys, que el 42,1% es troba dins de la franja d'edat de 25 a 35 anys, el 26,3% es troba entre 35 i 45 anys, el 15,8% entre 45 i 55 anys i, finalment, el 15,8% té més de 55 anys. Amb referència als anys d'experiència docent, aquestes dades es van recategoritzar i es van establir diferents franges. S'observa una varietat en les respostes; no es registren participants amb menys d'un any d'experiència docent, el 15,8% presenta entre 1 i 5 anys d'experiència, el 36,8% compta amb 6 a 10 anys i, el 47,4%, supera els 10 anys d'experiència docent. A la Taula 5 s'observen les característiques sociodemogràfiques de la mostra.

Taula 5

Característiques sociodemogràfiques de la mostra

Variables	Categories	Freqüència	Percentatge
Gènere	Dona	16	84,20%
	Home	3	15,8 %
	Altres	0	0%
Edat	Menys de 25	0	0 %
	25 – 35	8	42,1 %
	35 – 45	5	26,3 %
	45 – 55	3	15,8 %
	Més de 55	3	15,8 %
Anys d'experiència docent	Menys d'1 any	0	0 %
	1 – 5 anys	3	15,8 %
	6 – 10 anys	7	36,8 %
	Més de 10 anys	9	47,4 %

Nota: Elaboració pròpia.

6.2.3 ESTRATÈGIA DE RECOLLIDA DE DADES

Per a la implementació de l'estudi, s'ha adoptat una estratègia meticulosa de recollida de dades amb l'objectiu de garantir una participació activa dels docents i obtenir informació detallada per assolir els objectius de la investigació.

La comunicació i interacció amb els participants s'ha establert utilitzant l'eina de comunicació àgil i àmpliament accessible, WhatsApp. A través d'aquest canal,

s'ha facilitat als docents tota la informació pertinent relacionada amb l'estudi de recerca, incloent-hi l'objectiu general, els objectius específics, les hipòtesis, i els procediments per a la participació voluntària, per assegurar la transparència i la comprensió del propòsit de la investigació.

La recollida de dades s'ha realitzat a través d'un qüestionari específic, creat amb detall i precisió per abastar els aspectes clau dels objectius i hipòtesis de l'estudi. Aquest qüestionari, dissenyat amb l'ús de la plataforma Google Forms per a facilitar la seva distribució i recopilació, ha estat estructurat en diversos blocs temàtics, prenent en consideració les variables de l'estudi.

La implementació d'aquesta estratègia de recollida de dades ha estat guiada amb el propòsit d'obtenir una visió exhaustiva i detallada de la competència social del professorat, les seves habilitats relacionals i comunicatives, així com els estils i les estratègies d'afrontament en la resolució de conflictes. L'ús de WhatsApp com a canal de comunicació i el qüestionari en línia han contribuït a una recopilació de dades eficient i a la participació activa dels participants.

6.2.4 INSTRUMENTS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Per a la recollida d'informació s'han tingut en compte els procediments previs, com és la conformitat de les persones que formen part de la mostra de la investigació. Seguidament, per tal de dur a terme la recollida de dades, s'ha dissenyat un qüestionari *ad hoc* (veure annex B), a través de la plataforma *Google Forms*, amb l'objectiu de recollir informació rellevant per poder donar resposta als objectius i hipòtesis de l'estudi d'investigació. Aquest instrument, estructurat en tres blocs, ha estat meticulosament elaborat per abastar les dimensions crítiques d'aquest àmbit d'estudi.

Per començar, per tal de completar el context, s'incorporen 3 preguntes destinades a la recopilació de dades sociodemogràfiques; el sexe, l'edat i els anys d'experiència docent. Els participants es veuran interpel·lats a indicar el seu grau d'acord per a cada afirmació del qüestionari mitjançant una escala Likert de 1 a 5, on 1 representa "totalment en desacord" i 5 representa "totalment d'acord".

El primer bloc, compost per 13 ítems, s'enfoca en l'avaluació del grau de competència social docent. Les afirmacions es centren en aspectes específics relacionats amb la competència social, com ara l'establiment de relacions positives amb els alumnes, la col·laboració amb els altres i el maneig de situacions socials complexes. Aquesta secció és fonamental per aconseguir el primer objectiu específic, de manera que proporcionarà dades crucials per a la interpretació de les relacions existents entre la competència social dels docents i les seves habilitats relacionals i comunicatives.

El segon bloc, que consisteix en 33 afirmacions, proporciona una mirada detallada sobre les habilitats relacionals i comunicatives dels docents. Aquest conjunt d'afirmacions explora l'assertivitat (3 ítems), la intel·ligència emocional (3 ítems), l'autoconeixement i autoestima (3 ítems), el control de la ira (3 ítems), l'empatia (3 ítems), la resiliència (3 ítems), l'obertura al canvi (3 ítems), la cooperació (3 ítems), el diàleg (3 ítems), l'escolta activa (3 ítems) i els missatges "jo" (3 ítems). Aquesta secció està directament vinculada amb els tres objectius

específics de la investigació, de manera que ofereix una perspectiva detallada sobre la relació entre la competència social docent i les habilitats socials docents, a més de ser crucial per entendre com aquestes poden estar relacionades amb els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament emprades.

Finalment, el tercer bloc se centra en la gestió de conflictes i es subdivideix en dues parts. La primera té relació amb els estils de resolució de conflictes, inspirat en les classificacions de MINEDUC (2006), Binaburo i Muñoz (2007) i Sánchez i Villajos (2018), i està composta per 15 afirmacions. Aquestes estan formulades per determinar quin estil predomina en les interaccions conflictives, segons les taxonomies mencionades. Això permetrà identificar les preferències dels docents i la seva relació amb les habilitats relacionals i comunicatives, com es planteja en els objectius específics dos i tres. Referent a la segona part, aquesta s'enfoca en les estratègies d'afrontament que utilitzen els docents davant la gestió de conflictes i consta de 10 ítems. Aquesta secció està directament vinculada amb l'objectiu quatre de l'estudi, de manera que proporcionaran una comprensió detallada de com els docents apliquen diferents estratègies d'afrontament en funció dels estils de resolució de conflictes que presenten.

Els participants han disposat de dues setmanes per respondre al qüestionari, i s'estima que la durada del mateix és d'aproximadament 15 minuts. Aquesta finestra de temps proporciona flexibilitat per completar el qüestionari de manera còmoda i reflexiva. A la Taula 6 es poden apreciar els diferents blocs i ítems del qüestionari amb les qüestions que formen part de cada un d'ells i la seva relació amb els objectius de la investigació.

Taula 6

Representació de la relació dels blocs amb els ítems

		Qüestions	Objectius
DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES	Sexe, edat i anys d'experiència docent	2 - 4	-
BLOC 1: COMPETÈNCIA SOCIAL		5 - 17	OE1
BLOC 2: HABILITATS RELACIONALS I COMUNICATIVES	Habilitats relacionals	18 - 41	OE1 OE2
	Habilitats comunicatives	42 - 50	OE1 OE3
BLOC 3: GESTIÓ CONFLICTES	Estils de resolució de conflictes	51 - 65	OE2 OE3 OE4
	Estratègies d'afrontament	66 - 75	OE4

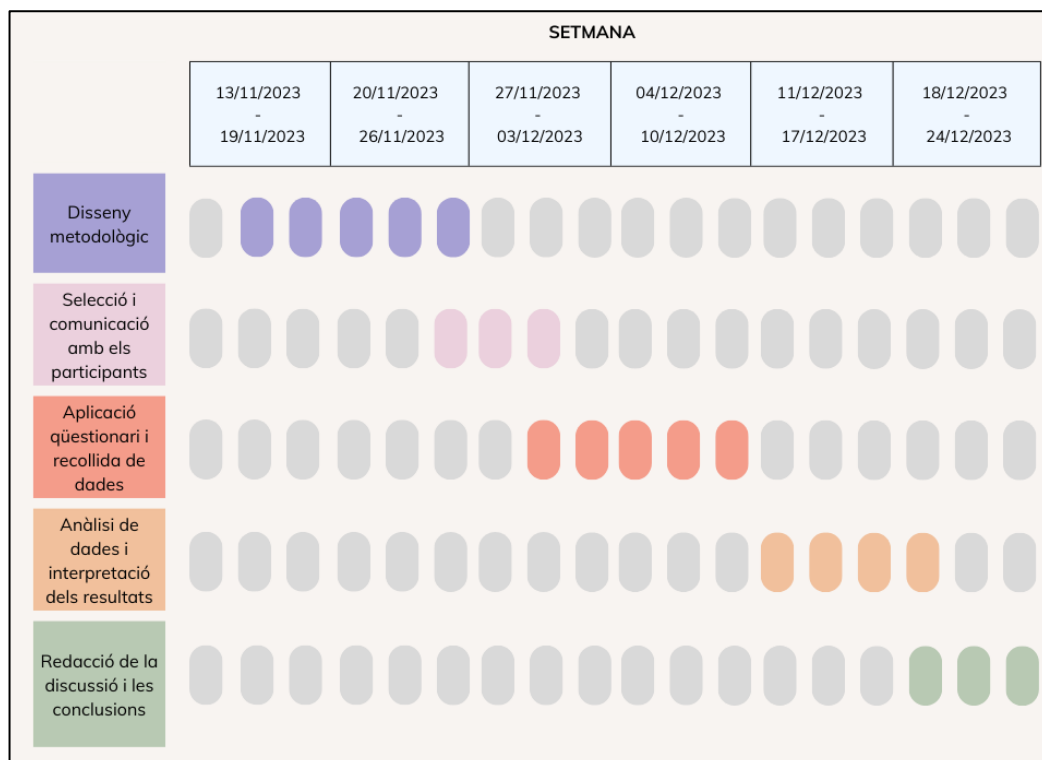
Nota: Elaboració pròpia.

6.3 TEMPORALITZACIÓ

Seguidament, a la Figura 4 es presenta la planificació prevista referent a la fase d'aplicació del projecte, que inclou la fase de recollida i anàlisi de dades.

Figura 4

Planificació temporal del procés de treball



Nota: Elaboració pròpia.

6.4 ESTRATÈGIA D'ANÀLISI DE DADES

Per a l'anàlisi detallada de les dades recopilades en aquest estudi, s'ha adoptat una aproximació metòdica i rigorosa amb l'ús de l'eina Excel i del programa estadístic JASP. Les estratègies d'anàlisi s'han dissenyat per abordar de manera exhaustiva els objectius específics establerts en la investigació.

Per assolir l'objectiu específic 1, que implica l'avaluació de la competència social, de les habilitats relacionals i de les habilitats comunicatives, primerament s'ha realitzat el càlcul de la mitjana de les puntuacions individuals dels docents en relació amb les variables: competència social, habilitats relacionals i habilitats comunicatives. Aquesta mitjana proporciona una visió global dels nivells de cada una de les variables mencionades. A continuació, s'ha procedit a classificar els docents en tres categories segons les seves mitjanes: "Alt" (mitjana superior a 4), "Mitjà" (mitjana entre 3 i 4) i "Baix" (mitjana inferior a 3). Aquesta classificació ha estat fonamental per proporcionar una imatge més detallada dels nivells relatius de competència social i habilitats relacionals i comunicatives dels participants. S'han introduït les dades al programa codificant les categories de la següent manera: 3 (alt), 2 (mitjà) i 1 (baix).

Seguidament, s'ha dut a terme una anàlisi descriptiva per a cada grup (Alt, Mitjà, Baix) per a les tres variables, calculant les mitjanes i desviacions estàndard. Aquest enfocament ha proporcionat una comprensió detallada de com les respostes han variat en cada grup.

Finalment, per a explorar la relació entre les variables, s'ha procedit a fer una anàlisi correlacional utilitzant els coeficients de correlació de Spearman, centrant-se en la connexió entre els nivells de competència social i les habilitats relacionals i comunicatives.

Amb referència als objectius específics 2 i 3, inicialment s'han identificat les afirmacions específiques relacionades amb cada estil de resolució de conflictes (estil competitiu: 51-53; estil evitador: 54-56; estil de compromís: 57-59; estil d'acomodació: 60-62; estil de cooperació/col·laboració: 63-65) i s'han calculat les mitjanes de cada estil per a cada docent. Aquesta mitjana proporciona una puntuació que reflecteix la preferència del docent per a cada estil específic. A continuació, amb aquesta informació, s'han classificat els 5 estils en dues categories: estils constructius i integradors (estil de compromís, estil d'acomodació i estil de cooperació/col·laboració) i altres estils (estil competitiu i estil evitador). Aquesta classificació s'ha basat en les mitjanes de les puntuacions d'estils, amb la codificació adequada per a introduir les dades al programa (Constructiu: 1, Altres Estils: 2).

Observant que tots els docents han presentat nivells alts o mitjans en habilitats relacionals i comunicatives, i cap docent ha mostrat un nivell baix, s'ha pres la decisió de no elaborar una taula de contingència. Tot i la manca de dades específiques per als docents amb baixa capacitat d'habilitats relacionals, les tendències observades en altres categories han indicat una relació positiva amb l'ús d'estils de resolució de conflictes constructius. Aquesta consistència s'ha destacat en la interpretació, subratllant que, tot i la manca de dades específiques, els patrons analitzats en altres categories suggereixen una relació positiva.

Així doncs, s'ha decidit fer una anàlisi descriptiva. S'ha creat una variable binària per als estils constructius, indicant si cada docent utilitza o no aquests estils (1 per sí, 2 per no) i, seguidament, s'ha fet una anàlisi descriptiva que ha examinat les mitjanes i desviacions estàndard de les variables d'interès (habilitats relacionals - estils constructius i integradors / habilitats comunicatives - estils constructius i integradors). Els resultats obtinguts han permès avaluar si existeix una correlació positiva significativa entre les habilitats relacionals i comunicatives dels docents i l'ús d'estils de resolució de conflictes més constructius.

Finalment, amb relació a l'objectiu específic 4, s'ha dut a terme una anàlisi per identificar les estratègies d'afrontament que utilitzen els docents, establint una relació amb els estils de resolució de conflictes presentats. Per començar, s'ha procedit al càlcul de la mitjana per a cada participant amb relació a la variable "estratègies alternatives d'afrontament". Observant que la majoria de les puntuacions eren altes i que no es presentava cap puntuació baixa, s'ha optat per una anàlisi de percentils per comprendre millor la distribució de les puntuacions. Això ha implicat la suma de puntuacions sense la mitjana, amb l'ús de percentils com el quartil 25, la mitjana o el quartil 75, aportant així una visió

més detallada de la consistència i variabilitat en l'ús d'estratègies alternatives d'afrontament entre els docents participants. La decisió de sumar les puntuacions, en lloc de calcular la mitjana, es fonamenta en diverses raons. En primer lloc, aquesta elecció preserva la variabilitat individual, pel fet que la mitjana podria diluir les diferències entre els participants; en segon lloc, la suma destaca la consistència en l'ús d'estratègies alternatives d'afrontament, ja que els participants que les utilitzen de manera constant mostraran sumes més altes; a més, aquesta metodologia és coherent amb l'ús d'una escala Likert, on els participants indiquen el seu nivell d'acord amb les afirmacions; i, finalment, la suma facilita la interpretació visual, car una puntuació més alta indica un ús més freqüent d'estratègies alternatives d'afrontament, mentre que una puntuació més baixa suggereix un ús menys freqüent.

En conclusió, aquesta estratègia d'anàlisi ha estat guiada pel desig de proporcionar una comprensió detallada i fiable de les relacions i tendències emergents entre la competència social, les habilitats relacionals i comunicatives, els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament del professorat d'educació primària. L'ús combinat de mitjanes, classificacions, anàlisi descriptiva i correlacional ha permès abordar amb precisió els objectius plantejats en aquest estudi d'investigació.

7 EXPOSICIÓ I INTERPRETACIÓ DELS RESULTATS

7.1 Anàlisi dels resultats objectiu específic 1

En primer lloc, les mitjanes i la classificació en categories mostren una correlació positiva entre les variables. Els docents mostren un nivell alt de competència social (mitjana 4,00); en les habilitats relacionals, la mitjana és de 4,42, reflectint una alta capacitat per establir i mantenir relacions positives i, en les habilitats comunicatives, la mitjana és de 4,05, denotant una habilitat adequada per expressar-se i comprendre els altres. En general, els docents amb altes competències socials tendeixen a exhibir també habilitats relacionals i comunicatives més desenvolupades. Aquests resultats es detallen a la Taula 7, en la qual s'exposa la codificació de les categories (3: alt, 2: mitjà, 1: baix) i on es destaca que la majoria dels docents cauen a la categoria "Alt" en les tres dimensions analitzades.

Taula 7

Mitjana i classificació en categories de les variables "competència social", "habilitats relacionals" i "habilitats comunicatives"

ID	MITJANA C. SOCIAL	CATEG.	MITJANA HAB REL.	CATEG.	MITJANA HAB COMUNIC.	CATEG.
1	4,46	3	3,96	2	5	3
2	4,46	3	4,58	3	5	3
3	4,61	3	4,25	3	4,44	3
4	4,76	3	4,83	3	5	3
5	4,38	3	3,92	2	3,55	2
6	4,76	3	4,33	3	4,11	3
7	3,53	2	3,5	2	3,88	2
8	4,61	3	4,29	3	3	2
9	4,92	3	4,38	3	4,55	3
10	4,38	3	4,42	3	4	3
11	4,07	3	3,96	2	4,11	3
12	4,38	3	4,42	3	4,22	3
13	4,46	3	4,25	3	3,66	2
14	4,46	3	4,21	3	4,11	3
15	4,61	3	3,96	2	3,88	2
16	4,07	3	3,75	2	4,11	3
17	4,53	3	4,5	3	4,55	3
18	4,53	3	4,38	3	4,44	3
19	4,38	3	4,21	3	4,11	3

Nota: Elaboració pròpia.

En segon lloc, l'anàlisi descriptiva mostra mitjanes elevades en les tres dimensions, indicant un nivell alt global dels docents sobre la seva competència social, habilitats relacionals i habilitats comunicatives. La distribució de les puntuacions es poden veure a la Taula 8, i revela una relativa uniformitat en les respostes dels participants. La mitjana de competència social és de 2.947 (en una escala d'1 a 3), indicant un nivell generalment alt en aquesta dimensió; la desviació típica relativament baixa (0.229) suggereix que les respostes estan prou concentrades al voltant de la mitjana, amb poca variabilitat. La mitjana de

la variable “habilitats relacionals” és de 2.684, també reflectint un nivell alt; tot i això, la desviació típica (0.478) és lleugerament més alta que en la competència social, indicant una mica més de variabilitat en aquesta dimensió. Amb una mitjana de 2.737, els docents mostren un nivell alt en habilitats comunicatives i la desviació típica (0.452) suggereix que les respostes estan relativament concentrades al voltant de la mitjana.

Taula 8

Estadístics descriptius de les variables “competència social”, “habilitats relacionals” i “habilitats comunicatives”

	Competència Social	Habilitats Relacionals	Habilitats Comunicatives
Vàlid	19	19	19
Mediana	3.000	3.000	3.000
Mitjana	2.947	2.684	2.737
Desviació Típica	0.229	0.478	0.452
Mínim	2.000	2.000	2.000
Màxim	3.000	3.000	3.000

Nota: Elaboració programa estadístic JASP.

Amb aquesta comprensió de la distribució i variabilitat en les dimensions clau, el pas següent inclou l'anàlisi de correlació per explorar les relacions entre aquestes variables. La correlació de Spearman entre la competència social, les habilitats relacionals i les habilitats comunicatives observada en la Taula 9 són significatives. Per una banda, la correlació entre competència social i habilitats relacionals és de 0.347, la correlació positiva indica que hi ha una relació moderada entre ambdues dimensions i la relació és estadísticament significativa ($p < 0.05$); i, per altra banda, la correlació entre competència social i habilitats comunicatives és de 0.394; aquesta assenyala una relació moderada entre les dues dimensions i la relació és estadísticament significativa ($p < 0.05$). Els resultats de l'anàlisi de correlació de Spearman confirmen la presència de relacions positives significatives entre les tres variables.

Taula 9

Correlació de Spearman

Variable		Competència Social	Habilitats Relacionals
1. Competència Social	Rho de Spearman	—	
2. Habilitats Relacionals	Rho de Spearman	0.347	—
1. Competència Social	Rho de Spearman	—	
2. Habilitats Comunicatives	Rho de Spearman	0.394	—

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Nota: Elaboració pròpia a partir del programa estadístic JASP.

7.2 Anàlisi dels resultats objectius específics 2 i 3

En primer lloc, les mitjanes i la classificació en categories d'estils permeten una visió detallada sobre les preferències dels docents en la gestió de situacions conflictives. La Taula 10 de mitjanes i codificació de les categories (1: estils constructius i integradors, 2: altres estils) mostra que la mitjana dels estils 1 (3,77) és significativament superior a la dels estils 2 (2,5), indicant que els docents mostren una tendència a utilitzar estils de resolució considerats constructius i integradors. A través de la classificació en els tipus d'estils de resolució per a cada participant, es destaca que la majoria cauen en la categoria "Estils Constructius i integradors" (codificació: 1), reforçant la idea que predomina una orientació cap a la resolució de conflictes de manera positiva i col·laborativa.

Taula 10

Mitjanes i categories dels estils de resolució de conflictes

ID	MITJANA ESTILS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES					CATEGORIES ESTILS		COD. ESTIL
	E. COMP.	E. EV.	E. COMPR.	E. ACOM.	E. COOP/COL·L.	ESTILS CONSTRUCTIUS I INTEGRADORS	ALTRES ESTILS	
1	2	3	4,33	3	4	3,77	2,5	1
2	1,67	2,33	4,83	3,67	5	4,5	2	1
3	1,67	1,67	4,67	3,33	4,33	4,11	1,66	1
4	1	1	5	3,33	4,67	4,33	1	1
5	1	1	2,67	2,33	3	2,66	1	1
6	1	1,33	4,67	3	3,67	3,77	1,16	1
7	3	2,33	3,67	4	4,67	4,11	2,66	1
8	3,33	2,67	3	2,67	3	2,8	3	2
9	3	1	4,67	4	4	4,22	2	1
10	1,33	2	3	3	3,67	3,22	1,66	1
11	1	1,33	3,33	3,33	3,67	3,44	1,166	1
12	2,33	2	4,67	3	4,67	4,11	2,166	1
13	2,67	2	4,33	3	4,33	3,88	2,33	1
14	2	2	5	2,33	4,67	4	2	1
15	2	2,67	3,67	3,33	3,67	3,55	2,33	1
16	3	3,33	2,67	3	3	2,88	3,16	2
17	1,67	1,33	4,33	2,67	4,33	3,77	1,5	1
18	2	3,33	4,33	2,67	4	3,66	2,66	1
19	2,33	3	2,67	2	3	2,55	2,66	2

Nota: Elaboració pròpia.

Amb referència a l'objectiu específic 2, l'anàlisi descriptiva presentada a la Taula 11 revela mitjanes elevades en les habilitats relacionals (2.684), indicant un nivell globalment alt entre els docents; la mitjana de la variable "Estils Constructius i Integradors" és de 1.105, aquest valor és proper a la puntuació màxima possible d'1, suggerint que els docents tenen una tendència significativa a utilitzar estils de resolució de conflictes considerats constructius i integradors. La desviació típica de les habilitats relacionals és de 0.478, indicant una certa variabilitat entre les respostes; la de la variable "Estils Constructius i Integradors" és de 0.315, assenyalant que les respostes estan relativament concentrades al voltant de la mitjana, amb poca variabilitat en la tendència general d'usar aquests estils. El valor mínim de les habilitats relacionals és de 2, mentre que el màxim és de 3, destacant que tots els docents mostren un nivell relativament elevat en aquesta dimensió i, pel que fa a l'altra variable, el valor mínim d'1 indica que tots els

participants han estat classificats com a docents que fan ús d'estils constructius i integradors, mentre que el valor màxim de 2 reflecteix la variabilitat moderada en la intensitat amb què es mostren aquests estils.

Així doncs, els docents presenten habilitats relacionals elevades i mostren una clara tendència cap a l'ús d'estils de resolució de conflictes considerats constructius i integradors. La baixa desviació típica en aquesta variable suggereix una consistència notable en la preferència d'aquests estils entre els docents participants.

Taula 11

Estadístics descriptius de les variables “habilitats relacionals” i “estils de resolució de conflictes”

	HABILITATS RELACIONALS	ESTILS CONSTRUCTIUS I INTEGRADORS
Vàlid	19	19
Mediana	3.000	1.000
Mitjana	2.684	1.105
Desviació Típica	0.478	0.315
Mínim	2.000	1.000
Màxim	3.000	2.000

Nota: Elaboració programa estadístic JASP.

Amb referència a l'objectiu específic 3, l'anàlisi descriptiva presentada a la Taula 12 revela mitjanes elevades en les habilitats comunicatives (2.737), fet que reflecteix un nivell general elevat en aquestes; la mitjana global de la variable “estils constructius i integradors” és de 1.105, una puntuació que indica que els docents presenten una clara tendència cap a l'ús d'estils de resolució de conflictes més constructius i integradors. La desviació típica de les habilitats comunicatives és de 0.452, suggerint una certa variabilitat entre les respostes; la de la variable dels estils és de 0.315, indicant que les respostes estan relativament concentrades al voltant de la mitjana, amb poca variabilitat en la tendència general d'utilitzar aquests estils. El valor mínim de la variable “habilitats comunicatives” és de 2, mentre que el màxim és de 3, fet que destaca que tots els docents presenten un nivell elevat d'aquestes; el valor mínim de la variable dels estils constructius i integradors és 1, indicant que tots els participants fan ús d'aquests estils; el valor màxim de 2 suggereix una variabilitat moderada en la intensitat amb què es mostren aquests estils.

Així, els docents mostren una tendència notable cap a l'ús d'estils de resolució de conflictes considerats constructius i integradors i això es vincula positivament amb les habilitats comunicatives elevades, ja que la desviació típica moderada en aquesta dimensió suggereix una certa variabilitat en les respostes.

Taula 12

Estadístics descriptius de les variables “habilitats comunicatives” i “estils de resolució de conflictes”

	HABILITATS COMUNICATIVES	ESTILS CONSTRUCTIUS I INTEGRADORS
Vàlid	19	19
Mediana	3.000	1.000
Mitjana	2.737	1.105
Desviació Típica	0.452	0.315
Mínim	2.000	1.000
Màxim	3.000	2.000

Nota: Elaboració programa estadístic JASP.

7.3 Anàlisi dels resultats objectiu específic 4

En primer lloc, els docents han estat avaluats en relació amb l'ús d'estratègies alternatives d'afrontament mitjançant una escala de puntuació. A la Taula 13 s'observen les mitjanes individuals de cada participant i la puntuació acumulada, la qual oscil·la entre 32 i 50 punts. La mitjana global és de 42,26 punts sobre 50, reflectint una utilització prou freqüent d'aquestes estratègies pel conjunt dels docents.

Taula 13

Mitjanes de la variable “estratègies d'afrontament”

ID	MITJANA ESTRATÈGIES ALTERNATIVES D'AFRONTAMENT	PUNTUACIÓ ACUMULADA
1	4,7	47
2	4,6	46
3	4,6	46
4	4,7	47
5	3,2	32
6	4,4	44
7	3,7	37
8	3,4	34
9	3,7	37
10	4,8	48
11	3,5	35
12	4,6	46
13	5	45
14	4,6	46
15	4,5	45
16	3,6	36
17	4	40
18	5	50
19	4,2	42

Nota: Elaboració pròpia.

Amb l'objectiu de comprendre millor les relacions entre els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament que apliquen els docents, s'ha dut a terme una anàlisi de percentils. Aquesta anàlisi exposada a la Taula 14, executada conjuntament amb la variable d'estils constructius i integradors (a

partir de la puntuació acumulada observada a la Taula 13) i estratègies alternatives d'afrontament, ofereix una visió més detallada de com els docents distribueixen les seves puntuacions en l'àmbit de les estratègies alternatives d'afrontament. La mitjana de l'ús d'estils constructius i integradors és de 1.105, mentre que la mitjana de les estratègies alternatives d'afrontament és de 42.263 punts; la mediana per als estils constructius i integradors és de 1.000, indicant que la majoria dels docents mostren una preferència clara cap a aquests estils i, pel que fa a les estratègies alternatives d'afrontament, la mediana és de 45.000, suggerint una utilització freqüent d'aquestes estratègies. La baixa desviació típica per als estils constructius i integradors (0.315) suggereix que les puntuacions estan molt concentrades al voltant de la mitjana, indicant una consistència notable en l'ús d'aquests estils; per a les estratègies alternatives d'afrontament, la desviació típica de 5.465 punts apunta a una certa variabilitat en l'ús d'aquestes estratègies entre els docents. Els resultats mostren que la puntuació mínima per als estils constructius i integradors és de 1.000, mentre que la puntuació màxima és de 2.000; això reforça la tendència cap a l'ús consistent d'aquests estils. Pel que fa a les estratègies alternatives d'afrontament, la puntuació mínima és de 32.000, indicant una utilització en alguns casos més limitada, mentre que la puntuació màxima és de 50.000, reflectint un ús més extensiu. El primer quartil (Q1) per als estils constructius i integradors és de 1.000, i el tercer quartil (Q3) és de 1.000, ressaltant una distribució consistent i majoritària d'aquests estils; en relació amb les estratègies alternatives d'afrontament, Q1 és de 37.000 i Q3 és de 46.000, indicant una certa variabilitat en l'ús d'aquestes estratègies entre els docents.

La baixa desviació típica per als estils constructius i integradors suggereix una consistència en l'ús d'aquests estils, mentre que la variabilitat en les puntuacions de les estratègies alternatives d'afrontament indica que alguns docents poden recórrer més a aquestes estratègies que d'altres. Aquesta correlació destaca la relació positiva entre l'ús d'estils constructius i integradors i l'adopció d'estratègies alternatives d'afrontament, concloent-se que els docents que opten per aquests estils també mostren una tendència a utilitzar aquestes estratègies alternatives.

Taula 14

Anàlisi de percentils de les variables "estils de resolució de conflictes" i "estratègies d'afrontament"

	ESTILS CONSTRUCTIUS I INTEGRADORS	ESTRATÈGIES ALTERNATIVES D'AFRONTAMENT
Vàlid	19	19
Mediana	1.000	45.000
Mitjana	1.105	42.263
Desviació Típica	0.315	5.465
Mínim	1.000	32.000
Màxim	2.000	50.000
Primer quartil	1.000	37.000
Segon quartil (mediana)	1.000	45.000
Tercer quartil	1.000	46.000

Nota: Elaboració programa estadístic JASP.

8 DISCUSSIÓ, CONCLUSIONS I SUGGERIMENTS

8.1 DISCUSSIÓ

8.1.1 En funció de l'Objectiu Específic 1 (OE1) i la Hipòtesi 1 (H1)

L'anàlisi dels resultats amb relació a l'OE1, “*conèixer en profunditat les relacions existents entre la competència social i les habilitats relacionals i comunicatives que presenten els docents*” i la H1, “*els docents que mostren tenir majors nivells de competència social presentaran més habilitats relacionals i comunicatives*”, permeten identificar connexions rellevants amb els estudis previs exposats, així com amb el marc teòric establert.

En consonància amb les aportacions de Bisquerra (2009) i Goleman (1995) sobre la importància de les competències emocionals dels docents, la investigació ha explorat específicament les relacions entre la competència social i les habilitats relacionals i comunicatives dels docents. Els resultats mostren una correlació positiva entre aquestes variables, reforçant la idea que els docents amb altes competències socials també exhibeixen habilitats relacionals i comunicatives més desenvolupades. Això té coherència amb les idees de García (2021), Bermejo i Fernández (2010), Navarro (2019) i Zamora (2019), que destaquen la gestió positiva dels conflictes com a oportunitat d'aprenentatge i subratllen la importància de les habilitats socials en la resolució de conflictes.

La correlació positiva moderada observada entre la competència social i les habilitats relacionals (0.347) i les habilitats comunicatives (0.394), confirma que els docents amb major competència social mostren una tendència consistent a tenir habilitats relacionals i comunicatives més desenvolupades. Així doncs, la relació significativa suggereix que hi ha una tendència consistent entre tenir majors nivells de competència social i exhibir més habilitats relacionals i comunicatives entre els docents.

8.1.2 En funció de l'Objectiu Específic 2 i 3 (OE2 i OE3) i la Hipòtesi 2 i 3 (H2 i H3)

Els resultats obtinguts revelen una connexió significativa entre les habilitats socials dels docents, en particular les relacionals i comunicatives, i els estils de resolució de conflictes que adopten en el context educatiu.

Els resultats en relació amb l'objectiu específic 2, que busca “*identificar la relació existent entre les habilitats relacionals docents i l'estil adoptat en la resolució del conflicte*”, ha revelat patrons significatius; les mitjanes i la classificació en categories d'estils han proporcionat una visió detallada sobre les preferències dels docents en la gestió de situacions conflictives. Així doncs, els resultats són coherents amb la hipòtesi plantejada (H2), que sosté que els docents amb altes habilitats relacionals presenten major tendència en l'ús d'estils de resolució de conflictes més constructius; en aquest sentit, les mitjanes més altes en els estils constructius i integradors entre els docents amb altes habilitats relacionals semblen confirmar aquesta hipòtesi. Encara que la manca de dades específiques per als docents amb baixa capacitat d'habilitats relacionals és una limitació, la consistència observada en altres categories suggereix una relació positiva entre les habilitats relacionals i l'ús d'estils de resolució de conflictes constructius.

Així, els patrons observats indiquen una tendència dominant cap a la resolució de conflictes de manera positiva, constructiva i col·laborativa entre els docents participants. Aquesta consistència reforça la validesa de la hipòtesi, i l'absència de dades específiques per als docents amb baixa capacitat d'habilitats relacionals no sembla comprometre la relació positiva considerada.

Quant a l'objectiu específic 3, que pretén “*identificar la relació entre les habilitats comunicatives dels docents i l'estil adoptat en la resolució del conflicte*”, els resultats indiquen que hi ha una correlació positiva entre ambdues, exposant que hi ha un nivell general elevat en habilitats comunicatives i en l'ús d'estils constructius i integradors. Aquesta constatació concorda amb les afirmacions de Goleman (1995) i Bisquerra (2009), que destaquen la importància de les competències comunicatives dels docents en la gestió de conflictes a l'aula.

Els resultats, doncs, suggereixen que hi ha una correlació positiva significativa entre les habilitats comunicatives dels docents i l'ús d'estils constructius i integradors en la resolució de conflictes, corroborant la hipòtesi plantejada (H3). La mitjana més baixa en els estils constructius i integradors entre els docents amb altes habilitats comunicatives reforça la relació plantejada, indicant que els docents amb habilitats comunicatives més elevades tenen més probabilitats d'utilitzar estils de resolució de conflictes més constructius i integradors.

Així, es conclou que els docents amb altes habilitats relacionals i comunicatives mostren una clara tendència a fer ús d'estils de resolució de conflictes més constructius i integradors. Aquestes observacions concorden amb les línies d'investigació de Navarro (2019) i Zamora (2019), que destaquen la relació entre les habilitats socials i els estils de resolució de conflictes dels docents, així com les de García (2021), la qual exposa que els conflictes han de ser gestionats des d'una perspectiva constructiva, entenent que se solucionen en contextos d'empatia, comunicació i diàleg. Així mateix, l'estudi proporciona coherència amb la investigació de Valente i Lourenço (2020) i Vatansever i Özge (2016), ja que els docents amb habilitats socioemocionals més altes mostren una preferència clara cap a estils de resolució de conflictes més constructius, reforçant així la importància de les habilitats socioemocionals dels docents en aquest context.

8.1.3 En funció de l'Objectiu Específic 4 (OE4) i la Hipòtesi 4 (H4)

Els resultats derivats de l'objectiu específic 4, proporcionen una connexió detallada entre els estils de resolució de conflictes adoptats pels docents i les estratègies d'afrontament que despleguen en la gestió de situacions conflictives.

Per una banda, les mitjanes elevades en l'ús d'estratègies alternatives d'afrontament reflecteixen una pràctica freqüent d'aquestes entre els docents. Aquesta consistència en les puntuacions suggereix una pràctica compartida dins del grup de participants. Per altra banda, l'anàlisi de percentils en relació amb els estils constructius i integradors i les estratègies alternatives d'afrontament ofereix una visió més detallada de com els docents distribueixen les seves puntuacions en aquest àmbit. Aquesta relació suggereix una correlació positiva entre l'ús d'estils constructius i integradors i l'adopció d'estratègies alternatives d'afrontament més diverses.

Aquesta correlació positiva valida l'OE4 i la H4 plantejats en l'estudi. Els resultats semblen confirmar la tendència esperada cap a l'ús de comportaments més constructius, reforçant la hipòtesi que els docents que utilitzen estils de resolució més constructius també mostren una preferència per estratègies alternatives d'afrontament, incloent-hi la mediació, la negociació i l'arbitratge pedagògic.

Aquestes conclusions, a més de connectar amb l'objectiu i la hipòtesi associada, també es vinculen amb estudis previs i amb el marc teòric. En concret, els resultats reiteren les troballes de García (2021), que destaca la importància de la perspectiva positiva i la gestió empàtica dels conflictes com a elements fonamentals per a l'aprenentatge i la convivència humana. Així mateix, l'anàlisi actual aporta una perspectiva pràctica i concreta sobre la gestió de conflictes a l'aula, connectant amb l'estudi de Simón, Alonso-Tapia i Gómez (2013), que destaca la correlació positiva entre l'ús de tècniques constructives i una menor percepció de conductes disruptives.

8.2 CONCLUSIONS DE LA INVESTIGACIÓ

En aquesta investigació, s'ha realitzat una profunda exploració dels temes abordats, amb l'objectiu de revelar noves comprensions i aportar claredat a qüestions rellevants en el camp d'estudi. Les conclusions generals que emanen d'aquest estudi destaquen diversos aspectes fonamentals que arrodoneixen la comprensió dels temes investigats. A continuació, es presenten les principals observacions i aportacions que defineixen la significació d'aquesta investigació.

1. Els docents amb majors nivells de competència social també exhibeixen habilitats relacionals i comunicatives més riques, per tant, es confirma la hipòtesi plantejada (H1), demostrant una correlació positiva entre els docents que presenten majors nivells de competència social i les seves habilitats relacionals i comunicatives. Això subratlla la importància de la formació en competències emocionals dels docents, ja que aquestes influeixen directament en la seva capacitat per gestionar situacions conflictives a l'aula.
2. La relació positiva entre les habilitats relacionals dels docents i els estils de resolució de conflictes constructius subratlla la influència directa de les relacions interpersonals saludables en la creació d'un clima d'aula positiu. Així, l'objectiu específic 2 i la hipòtesi associada (H2) han estat confirmats amb claredat pels resultats obtinguts. Es pot concloure que els docents amb habilitats relacionals més elevades presenten una tendència significativa a utilitzar estils de resolució de conflictes considerats constructius i integradors. Aquesta observació destaca la influència directa de les habilitats relacionals en la manera en què els docents aborden i resolen els conflictes a l'aula.
3. Es pot concloure que els docents amb habilitats comunicatives més desenvolupades tendeixen a emprar estils de resolució de conflictes més constructius i integradors, de manera que es valida l'objectiu específic 3 i la hipòtesi associada (H3). Aquesta relació posa de manifest la importància que tenen les habilitats comunicatives dels docents en la gestió eficaç dels conflictes, ja que la comunicació efectiva és clau per resoldre situacions problemàtiques amb els alumnes.

4. Els docents que opten per estils de resolució constructius i integradors mostren una preferència per fer ús d'estratègies alternatives d'afrontament, com la mediació, la negociació i l'arbitratge pedagògic, reforçant la coherència entre pràctiques positives i la construcció de solucions col·laboratives. Així doncs, la hipòtesi 4 (H4) ha estat confirmada, demostrant que els docents que opten per estils més constructius i integradors també mostren una preferència per utilitzar estratègies alternatives d'afrontament. Aquesta relació posa en relleu la coherència entre l'aplicació d'estils de resolució positius i constructius i la utilització d'estratègies alternatives que fomenten la col·laboració i la construcció de solucions.

Aquestes conclusions tenen implicacions significatives per a la formació dels docents i la promoció de pràctiques pedagògiques que fomentin la convivència pacífica i la resolució constructiva de conflictes a l'entorn educatiu.

8.3 LIMITACIONS, SUGGERIMENTS I PROPOSTES DE MILLORA

Malgrat els èxits assolits en aquesta investigació, cal reconèixer algunes limitacions que podrien afectar la generalització dels resultats. En primer lloc, una limitació significativa resideix en el nombre relativament baix de participants; malgrat que es va distribuir a una mostra més gran, només 19 persones van participar activament en l'estudi. Aquesta petita mostra pot tenir implicacions en la representativitat dels resultats i la seva aplicabilitat a la població en general. Les conclusions basades en una mostra tan reduïda podrien ser més susceptibles a la variabilitat individual i no reflectir plenament la diversitat de perspectives presents en la població total.

En segon lloc, la limitació de temps també és un aspecte crític a considerar. La pressió del temps podria haver afectat la profunditat amb què es van explorar certes qüestions o la quantitat de dades que es van poder recopilar. Aquesta restricció temporal podria impactar en la capacitat de dur a terme anàlisis més detallades o d'explorar més a fons certes variables rellevants. La manca de temps pot ser particularment crítica en investigacions que requereixen una recopilació extensa de dades o una revisió exhaustiva de la literatura existent.

I, en tercer lloc, tot i les consistències observades en aquest estudi, cal ser conscient de les limitacions associades, com la manca de dades específiques per als docents amb baixa capacitat d'habilitats relacionals i comunicatives. Això pot limitar la comprensió completa de la relació entre aquestes i els estils de resolució de conflictes.

Per altra banda, amb l'objectiu de millorar futures investigacions en aquest àmbit, es proposen alguns suggeriments. En primer lloc, es podria ampliar la mostra, abastint una gamma més àmplia de participants per millorar la generalització dels resultats. Així mateix, es podria ampliar el temps dedicat a la recerca. S'encoratja també l'exploració de mètodes de recerca addicionals que puguin aportar una perspectiva més completa sobre els fenòmens estudiats; la diversificació dels mètodes podria oferir una visió més holística i enriquidora de les qüestions tractades en aquest treball.

També es podrien explorar a fons les pràctiques educatives específiques del professorat, identificant les estratègies concretes utilitzades en la gestió de conflictes, fet que permetria desenvolupar intervencions pedagògiques més específiques i adaptades a les necessitats reals dels docents. D'altra banda, es podria investigar la percepció dels estudiants sobre la gestió dels conflictes a l'aula, analitzant com les diferents pràctiques del professorat afecten el clima emocional i el benestar dels alumnes, proporcionant així una visió més completa de com les interaccions a l'aula impacten en els estudiants i com aquest impacte pot ser gestionat de manera eficaç.

Finalment, per millorar la qualitat del treball, es recomana una revisió contínua del marc teòric per assegurar-ne la pertinència i actualitat. Això podria implicar la incorporació de noves investigacions i perspectives que han sorgit des de la realització d'aquesta investigació. A més, es podria considerar la inclusió de més variables o dimensions que puguin contribuir a una comprensió més completa del fenomen estudiat. Aquesta ampliació podria enriquir la complexitat de la investigació i proporcionar nous angles d'anàlisi.

8.4 PROSPECTIVA PER A ESTUDIS FUTURS

El present estudi ha proporcionat una visió inicial sobre la relació entre les competències emocionals dels docents i la gestió de conflictes. No obstant això, existeixen àrees de recerca que podrien ser explorades en futurs estudis per ampliar el coneixement en aquest camp:

1. **Ampliació de la mida de mostra:** Un estudi amb una mida de mostra més gran podria proporcionar resultats més robustos i generalitzables. Aprofundir en nivells educatius podria revelar matisos importants en la relació analitzada.
2. **Anàlisi detallada dels estils de resolució de conflictes:** Centrar-se específicament en els diferents estils de resolució de conflictes i la seva efectivitat. Això podria oferir orientacions més detallades per al desenvolupament de programes de formació per als docents.
3. **Exploració de diferents variables contextuais:** Tenint en compte que la dinàmica de l'educació pot variar en diferents entorns i cultures, seria interessant explorar com les competències emocionals dels docents influeixen en la resolució de conflictes en contextos diversos.
4. **Inclusió de tècniques qualitatives:** Afegir tècniques qualitatives com entrevistes o grups de discussió podria proporcionar una comprensió més profunda de les experiències dels docents.
5. **Longitudinalitat de l'Estudi:** Permetria seguir l'evolució de les competències emocionals dels docents i la seva relació amb els estils de resolució de conflictes al llarg del temps, proporcionant una perspectiva dinàmica i més completa.
6. **Anàlisi de les avantatges de les estratègies d'afrontament:** Seria d'interès explorar les estratègies d'afrontament dels conflictes i el seu desenvolupament a les aules. Es podrien incorporar estudis que analitzin les avantatges d'aquestes estratègies per promoure una resolució i gestió positiva del conflicte, amb un enfocament pràctic en entorns educatius.

9 REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Ali Akyol, M. [Mehmet] i Akdemir, E. [Elif]. (2019). Comparison of emotional intelligence levels and problema solving skills of prospective teachers according to different variables. *World Journal of Education*, 9(3), 131-141. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1221448.pdf>
- Banz, C. [Cecilia]. (2015). Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma, un objetivo educativo fundamental. Ficha. *Valoras UC*. <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/equipo/ViolenciaResolucionDeConflictoYDisciplinaFormativa/Fichas/Aprender-a-resolver-conflictos.pdf>
- Bar-On, R. [Reuven]. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(1), 13-25. <https://www.psicothema.com/pdf/3271.pdf>
- Bermejo Campos, B. [Blas] i Fernández Batanero, J. M. [José M^a]. (2010). Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía (España). *Revista Educación Inclusiva*, 3(2), 65-76. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/205>
- Binaburo, J. A. [José Antonio] i Muñoz, B. [Beatriz]. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Bisquerra, R. [Rafael]. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa (RIE)*, 21(1), 7-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=649432>
- Bisquerra, R. [Rafael]. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis.
- Bisquerra, R. [Rafael]. (2017). Educación emocional: de la recerca a la pràctica fonamentada. *Revista Catalana de Pedagogia*, 13, p.145-171. <https://raco.cat/index.php/RevistaPedagogia/article/view/338019>.
- Bisquerra, R. [Rafael], Colau, C. [Carlos], Colau, P. [Pablo], Collel, J. [Jordi], Escudé, C. [Carme], Pérez, N. [Núria], Ortega, R. [Rosario] i Avilés, J. M. [José M^a]. (2017). *Prevención del acoso escolar con educación emocional*. Desclee de Brouwer.
- Bisquerra, R. [Rafael]. (2019). *Rafael Bisquerra. Educación Emocional*. <https://www.rafaelbisquerra.com/ca/home-catala/>
- Brandoni, F. [Florencia]. (1999). *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Paidós Educador.
- Caballero Grande, M. J. [María José]. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, (3), 154-169. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016387011>

- Cascón, P. [Paco]. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. UAB.
- Departament d'Educació. *Resolució EDU/1753/2020, de 16 de juliol, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins del marc del Projecte Educatiu de Centre*, DOGC 8183 (2020).
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press, New Haven.
<https://doi.org/10.1177/000276427301700206>
- Durlak, J. A. [Joseph A.], Weissberg, R. P. [Roger P.], Dymnicki, A. B. [Allison B.], Taylor R.D. [Rebecca D.] i Schellinger, K. B. [Kriston B.]. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions. *Child Development*, 82(1), 405-432.
<https://srcd.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-8624.2010.01564.x>
- Extremera, N. [Natalio] i Fernández-Berrocal, P. [Pablo]. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa (REDIE)*, 6(2).
<https://www.redalyc.org/pdf/155/15506205.pdf>
- Escola Mare de Déu del Roser. (2023). *Escola Mare de Déu del Roser*.
<http://www.escolamarededeudelroser.com/>
- Fernández García, I. [Isabel]. (1998). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad. Ed. Narcea, Madrid. *Education in the knowledge society (EKS)*, 1.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081331>
- Fragoso Luzuriaga, R. [Rocío]. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI(16), 110-125.
<https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>
- Galindo-Domínguez, H. [Hector], Sainz de la Maza, M. [Martín] i Losada Iglesias, D. [Daniel]. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(3), 141-157.
<https://doi.org/10.6018/reifop.528721>
- García Jiménez, M. E. [María Elena]. (2018). *Bienestar emocional en educación: empecemos por los maestros*. [Tesi doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de Murcia (directora: Olivia López Martínez)]. Digitum.
<http://hdl.handle.net/10201/55371>

- García Pastene, P. [Paola]. (2021). Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima de aula. *Revista Educación Las Américas*, 11(1), 44 – 56.
<https://doi.org/10.35811/rea.v11i1.141>
- García Vidal, M. [Marcos], Sola Reche, J. M. [José María] i Peiró i Gregòri, S. [Salvador]. (2016). Los docentes como clave en la construcción de la convivencia escolar. *Edetania: estudios y propuestas socio-educativas*, 50, 69-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6039914>
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Paidós.
- Generalitat de Catalunya. *Llei orgànica 12/2009, del 10 de juliol, d'educació*, DOGC núm. 5422 (2009).
- Generalitat de Catalunya. *Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius*, DOGC núm. 5685 (2010).
- Generalitat de Catalunya. *Decret 119/2015, de 23 de juny, d'ordenació dels ensenyaments de l'educació primària*, DOGC núm. 6900 (2015).
- Generalitat de Catalunya. (2021). *Projecte de convivència i èxit educatiu*. <https://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/documents/PdC.pdf>
- Generalitat de Catalunya. (2023). *Escola Joan Miró*. <https://agora.xtec.cat/ceip-joanmiro-barcelona/>
- Goleman, D. [Daniel]. (1995). *Inteligencia Emocional*. Kairos.
- Goleman, D. [Daniel], Boyatzis, R. [Richard] i McKee, A. [Annie]. (2002). *El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional*. Plaza Janés.
- Hattie, J. [John]. (2003). Teachers make a difference, what is the research evidence? *Australian Council for Education Research*. https://www.researchgate.net/publication/252090858_Teachers_Make_a_Difference_What_is_the_research_evidence
- Hewitt Ramírez, N. [Nohelia], Rueda Prada, C. M. [Claudia Milena], Vega Ruiz, A. M. [Ángela Milena], Alarcón Jordán, M. A. [María Alejandra], Velandia Archila, S. P. [Sandra Patricia], y Villamil Huertas, R. del P. [Rocío del Pilar]. (2023). Emotional Regulation and Colombian Primary Teachers' Coping Skills. *Revista Guillermo de Ockham*, 21(1), 45–63.
<https://doi.org/10.21500/22563202.5681>
- Jefatura del Estado. *Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, d'educació*, Butlletí Oficial de l'Estat núm. 340 (2020).

- Jefatura del Estado. *Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE)*. Butlletí Oficial de l'Estat (BOE), núm. L5003 (2013).
- Johnson, D. W. [David] i Johnson, R. W. [Roger]. (1999). Los alumnos como pacificadores: cómo enseñar a los estudiantes a resolver conflictos. A F. [Florença] Brandoni, *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias* (p. 95-121). Paidós Educador.
- Mayer, J. [John] i Salovey, P. [Peter]. (2007): "¿Qué es inteligencia emocional?". En J. M. [José Miguel] Mestre Navas i P. [Pablo] Fernández Berrocal (coords.), *Manual de inteligencia emocional*, pp. 25-45. Madrid: Pirámide.
- MINEDUC. (2006). Conceptos claves para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Unidad de Apoyo a la Transversalidad. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/437>
- Mórtigo Rubio, A. [Adriana] i Rincón Caballero, D. [Diego]. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Boletín Redipe*, 7(2), 104-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312417>
- Navarro Morales, E. G. [Emma Gabriela]. (2019). *Habilidades sociales y comunicativas en el estilo de resolución de conflictos en docentes*. [Tesi doctoral, Educación e idiomas, Universidad César Vallejo (directora: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto)]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26521/Navarro_MEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pantoja, A. [Antonio]. (2005). *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*. La Orientación Escolar en Centros Educativos. Ministerio de Educación y Ciencia. Secretaría General de Educación. Instituto Superior de Formación del Profesorado. https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf
- Petrides, K. V., i Furnham, A. [Adrian]. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448. [https://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/EJP%20\(2001\)%20-%20T_EI.pdf](https://www.psychometriclab.com/adminsdata/files/EJP%20(2001)%20-%20T_EI.pdf)
- Ramón Pineda, M.A. [Miguel Ángel], García Longoria Serrano, M.P. [María Paz] i Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000200135&script=sci_arttext
- Redorta, J. [Josep]. (2004). *Cómo analizar los conflictos*. Paidós

- Rodríguez-Gómez, D. [David]. (2018). El projecte d'investigació. En Meneses, J. (Ed.), *Intervenció educativa basada en evidències científiques*. [recurs d'aprenentatge textual]. Fundació Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).
https://materials.campus.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00259400/pdf/PID_00259400.pdf
- Salovey, P. [Peter] y Mayer, J. [John]. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf
- Sánchez Suricalday, A. [Andrés] i Villajos González, L. [Luis]. (2018). Resolución de conflictos. Habilidades y técnicas para educadores. Editorial CCS.
- Simmel, G. [Georg]. (2010). *El Conflicto: Sociología del Antagonismo*. Sequitur.
- Simón, C. [Cecilia], Alonso-Tapia, J. [Jesus] y Gómez, P. [Pilar]. (2013). Prevención de la disrupción en el aula: papel del clima motivacional de clase y de las estrategias de afrontamiento. *Cultura y Educación*, 25(1), 49-64.
<https://doi.org/10.1174/113564013806309037>
- Torrego, J.C. [Juan Carlos]. (2017). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Narcea.
- Valente, S. [Sabina] i Lourenço, A. A. [Alfonso Abílio]. (2020). Conflict in the Classroom: How teachers' emotional intelligence influences conflict management. *Frontiers in Education*, 5(6), 1-10.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00005>
- Valente, S. [Sabina], Lourenço, A. A. [Abílio Alfonso], Dominguez-Lara, S. [Sergio], Derakhshan, A. [Ali], Németh, Z. [Zsolt] i S. Almeida, L. [Leando]. (2002). Teachers' Emotion Regulation: Implications for Classroom Conflict Management. *Australian Journal of Teacher Education*, 47(8), 18-32.
<https://eric.ed.gov/?q=Conflict+management+and+emotions&id=EJ1381674>
- Valente, S. [Sabina], Lourenço, A. A. [Alfonso Abílio] i Németh, Z. [Zsolt]. (2020). School conflicts: Causes and management strategies in classroom relationships. *IntechOpen*.
<https://www.intechopen.com/chapters/74550>
- Valerio, S. [Sergio]. (2018). L'informe d'investigació. En Meneses, J. (Ed.), *Intervenció educativa basada en evidències científiques*. [recurs d'aprenentatge textual]. Fundació Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).
https://materials.campus.uoc.edu/daisy/Materials/PID_00259399/pdf/PID_00259399.pdf

- Vatansever Bayraktar, H. [Hatice] i Özge Yilmaz, K. [Kamile]. (2016). Investigation of Primary School Teachers' Conflict Resolution Skills in Terms of Different Variables. *Journal of Education and Training Studies*, 4(9), 222-231.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1111362.pdf>
- Viñas, J. [Jesús]. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Vizcarra-Morales, M.T. [María Teresa], Rekalde-Rodríguez, I. [Itziar] i Macazaga-López, A. M. [Ana María]. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *MAGIS, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.m10-21.pceca>
- Zamora García, N. A. [Néstor Andrés]. (2019). Estrategias de aprendizaje colaborativa y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, 40, 90-100.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n40/2528-7907-rsan-40-00090.pdf>

10 ANNEXOS

ANNEX A. Full de consentiment



DECLARACIÓ DE CONSENTIMENT INFORMAT

TREBALL FINAL DE MÀSTER UNIVERSITARI EN PSICOPEDAGOGIA

Aquest document vol informar-vos sobre un treball (d'ara en endavant en direm "Estudi") al que us convidem a participar. Aquest Estudi el duu a terme un/a estudiant en el marc de l'assignatura *TREBALL FINAL DE MÀSTER (TFM)* i ha sigut aprovat pel professorat responsable de l'assignatura. La nostra intenció és que rebeu la informació correcta i suficient per a què pugueu decidir si accepteu o no participar en aquest Estudi. Us demanem que llegiu aquest document amb atenció i que ens formuleu els dubtes que tingueu.

Títol de l'estudi: *LES COMPETÈNCIES EMOCIONALS DOCENTS I GESTIÓ DE CONFLICTES. Estudi quantitatiu de les habilitats relacionals i comunicatives en la resolució de conflictes.*

Objectiu de l'estudi: En aquest Estudi el que volem és *conèixer quines competències emocionals, específicament la competència social, presenta el professorat en relació amb les habilitats relacionals i comunicatives, identificant la relació entre aquestes amb els estils i les estratègies d'afrontament en la resolució de conflictes.* Per a fer-ho, volem analitzar dades relacionades amb les competències emocionals, amb les habilitats comunicatives i relacionals, amb les estratègies per a la resolució de conflictes i amb els estils docents adoptats, mitjançant un qüestionari dirigit als docents d'Educació Primària.

Responsable de l'estudi: *Carla López Mauri*

Jo, el Sr./la Sra. _____ major d'edat, amb DNI número _____ i correu electrònic, _____ actuant en el meu propi nom i representació, mitjançant el present document,

MANIFESTO QUE HE ESTAT INFORMAT/DA DE LES QÜESTIONS SEGÜENTS RELACIONADES AMB L'ESTUDI:

- La meva participació en aquest estudi és voluntària i, si en qualsevol moment desitjo canviar la meva decisió, puc retirar el meu consentiment en qualsevol moment.
- La participació en aquest estudi consisteix en respondre a un qüestionari per obtenir dades sobre competències emocionals, habilitats relacionals i comunicatives, estratègies de resolució de conflictes i estils docents adoptats en la gestió de conflictes. La persona Responsable del tractament de les meves dades personals és *Carla López Mauri*.
- Les meves dades personals seran recollides i tractades amb finalitats exclusivament docents i d'investigació i sense ànim de lucre.
- Les meves dades seran anonimitzades, de manera que no es podrà conèixer la meva identitat a partir de les dades que es recullin.
- Es guardarà secret sobre la informació personal que facilito, i només es farà servir amb finalitat docent i d'investigació en el marc d'aquest Estudi, de manera que no se'm pugui identificar en els resultats de l'estudi.
- Seguint el principi de minimització, només es recolliran les dades mínimes que siguin necessàries per portar a terme l'Estudi, i una vegada hagi acabat la finalitat docent o de recerca que es derivi d'aquest estudi, es destruirà tota la informació de caràcter personal que hagi facilitat de forma definitiva.
- He estat informat/da mitjançant aquest full de consentiment sobre l'Estudi, sobre la seva finalitat i sobre les dades que es recolliran, i he consentit a participar en aquest Estudi.
- En el cas que l'estudi requereixi recollir dades de so, aquestes dades es recolliran a través dels mitjans de gravació que utilitzi l'estudiant, i només es faran servir amb la finalitat de realitzar la investigació en el marc de l'Estudi. Aquestes gravacions només duraran el temps necessari i indispensable per a l'elaboració del treball, i no rebré cap contraprestació econòmica.



- En el cas que l'estudi requereixi recollir dades de so, aquestes dades es faran servir per a l'Estudi respectant la normativa aplicable i en cap cas suposaran una intromissió il·legítima ni una vulneració dels drets al meu honor, intimitat personal i pròpia imatge.
- El tractament de les dades de caràcter personal de tots els participants s'ajustarà al que es disposa al Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 i a la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. D'acord amb el que s'estableix en aquesta legislació, podeu exercir els drets d'accés, modificació, oposició i supressió de les vostres dades de caràcter personal dirigint-vos al Responsable del tractament, identificat a continuació i a través dels canals de contacte establerts.

ANNEX B. Instrument recollida de dades – qüestionari

L'enllaç del qüestionari és el següent: <https://forms.gle/vJe47xsHDWWpo1UE9>

Competències emocionals i gestió de conflictes

Benvolgut professor/a,

aquest qüestionari forma part del meu Treball Final de Màster (TFM) del Màster de Psicopedagogia.

Per començar, agraeixo sincerament la teva participació en aquest estudi i el temps que hi dedicaràs. Aquest té per objectiu conèixer quines competències emocionals, específicament la competència social, presenta el professorat en relació amb les habilitats relacionals i comunicatives, identificant la relació entre aquestes amb els estils de resolució de conflictes i les estratègies d'afrontament emprades. La teva col·laboració és fonamental per aprofundir en aquests aspectes clau de l'entorn educatiu i contribuir al desenvolupament de pràctiques més efectives.

El qüestionari consta de 3 blocs: competència social, habilitats relacionals i comunicatives i gestió de conflictes, en el qual s'exploraran les estratègies de resolució de conflictes emprades i els estils docents adoptats davant la gestió de conflictes.

* Indica que la pregunta és obligatòria

1. *Abans de començar, cal assegurar que heu sigut plenament informats i consentiu participar en aquest estudi. Amb la teva participació en aquest qüestionari, confirmes el teu consentiment per a l'ús de les dades recollides amb l'única finalitat d'aquest estudi. La teva identitat es mantindrà anònima, les teves respostes seran tractades amb la màxima confidencialitat, i s'utilitzaran exclusivament amb fins de recerca acadèmica.* *

Si en qualsevol moment decideixes retirar la teva participació, ho pots fer sense cap repercussió. Gràcies de nou per la teva participació i col·laboració. Si tens alguna pregunta o necessites més informació, no dubtis a posar-te en contacte amb l'investigador responsable a l'adreça de correu electrònic proporcionada. Si esteu d'acord amb la vostra participació, si us plau, feu clic a "Accepto" a continuació.

Marqueu només un oval.

- Accepto
 No accepto

2. Sexe *

Marqueu només un oval.

- Masculí
 Femení
 No binari

3. Edat *

Marqueu només un oval.

- Menys de 25 anys
 25-35 anys
 35-45 anys
 45-55 anys
 Més de 55 anys

4. Anys d'experiència docent *

Marqueu només un oval.

- Menys d'1 any
 1 - 5 anys
 6 - 10 anys
 Més de 10 anys

BLOC 1: COMPETÈNCIA SOCIAL

Aquest conjunt de preguntes està dissenyat per avaluar la vostra competència social, entesa com la capacitat per establir relacions efectives, involucrant habilitats com escoltar, expressar-se, respectar diferències, compartir emocions i promoure comportaments cooperatius.

Per a cada afirmació, si us plau, indiqueu el vostre grau d'acord utilitzant una escala tipus Likert, on 1 representa "Totalment en desacord" i 5 representa "Totalment d'acord".

5. En l'entorn educatiu, sé escoltar les preocupacions i opinions dels meus alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

6. Em mostro capaç de comunicar i compartir les meves emocions als alumnes de manera clara i respectuosa. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

7. Demostro respecte i acceptació davant de les diferències culturals i opinions diverses dins de l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

8. Actuo de manera que promogui un entorn inclusiu per a tots els alumnes, independentment de les seves diferències. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

9. Promociono les relacions cooperatives i el treball en equip a l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

10. Em mostro flexible i adaptable a les diferents dinàmiques socials de l'aula.

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

11. Mostro una comprensió empàtica envers les situacions personals dels meus alumnes.

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

12. Faig un ús efectiu de la comunicació no verbal (expressió facial, gestos) per millorar les relacions amb els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

13. Estableixo relacions efectives amb els meus alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

14. Tinc habilitats per gestionar de manera efectiva els conflictes entre els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

15. Li dono molta importància a la meua capacitat de comprendre i respondre a les emocions dels alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

16. La meua competència emocional influeix en la dinàmica de l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

17. En una escala de l'1 al 5, quina és la teua percepció sobre el teu nivell general de competència emocional com a docent? *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Molí Molt alt

BLOC 2: HABILITATS RELACIONALS I COMUNICATIVES

Aquest conjunt de preguntes està dissenyat per avaluar les habilitats relacionals i comunicatives. Les següents afirmacions exploraran les vostres capacitats en termes d'assertivitat, intel·ligència emocional, autoconeixement i autoestima, control de la ira, empatia, resiliència, obertura al canvi, cooperació, diàleg, missatges "jo" i escolta activa.

Per a cada afirmació, si us plau, indiqueu el vostre grau d'acord utilitzant una escala tipus Likert, on 1 representa "Totalment en desacord" i 5 representa "Totalment d'acord".

HABILITATS RELACIONALS

Assertivitat

18. M'atreveixo a expressar les meves opinions sense por al rebuig. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

19. Sé defensar els meus drets i interessos sense menystenir els altres. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

20. Puc donar i rebre crítiques de manera constructiva. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

Intel·ligència Emocional

21. Identifico les emocions pròpies i les dels altres. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

22. Puc gestionar les meves emocions de manera constructiva. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tots Totalment d'acord

23. Sóc conscient de com les meves emocions afecten la meva presa de decisions. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Autoconeixement i Autoestima

24. Tinc una clara comprensió de les meves forteses i debilitats. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

25. M'accepto a mi mateix/a tal com sóc, mantenint una imatge positiva de mi mateix/a. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

26. Coneixo les meves limitacions i busco millorar de manera contínua. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Control de la ira

27. Puc identificar els desencadenants de la meva ira. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

28. Sé expressar i canalitzar la meva ira de manera constructiva i no destructiva. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

29. Evito expressar la ira de manera impulsiva o agressiva. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Empatia

30. Comprenc les perspectives i sentiments dels altres. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

31. Mostro empatia amb els estudiants en situacions difícils. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

32. Sé adaptar-me a les necessitats emocionals dels altres. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Resiliència

33. M'adapto positivament a les situacions de canvi i desafiants. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

34. Mantinc una actitud positiva malgrat les dificultats. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

35. Trobo maneres constructives de superar els reptes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

Obertura al Canvi

36. Estic disposat/da a considerar noves idees i perspectives. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

37. M'adapto de manera positiva als canvis en l'entorn educatiu. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

38. Busco oportunitats per aprendre, millorar i evolucionar a través del canvi. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

Cooperació

39. Col·laboro activament amb altres docents en projectes o activitats. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

40. Fomento un entorn de treball en equip i col·laboració. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

41. Resolc conflictes amb altres docents mitjançant la cooperació i la comunicació. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

HABILITATS COMUNICATIVES

Diàleg

42. Fomento el diàleg obert i constructiu. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

43. Mantinc un diàleg eficient amb els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

44. Busco solucions mitjançant el diàleg en situacions conflictives. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Escolta Activa

45. Presto atenció plena quan els altres parlen. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

46. Presto atenció a les emocions i pensaments dels altres durant les converses. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

47. Evito interrompre quan els altres estan parlant i dono temps per expressar-se. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

Missatges "JO"

Els "missatges jo" són expressions en primera persona que comuniquen sentiments i opinions sense culpabilitzar, detallant respectuosament la causa d'un malestar o desacord. Aquesta habilitat serveix tant per expressar desacords de manera positiva com per reforçar i motivar.

48. Comunico de manera clara els meus pensaments i emocions sense jutjar les accions dels altres. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

49. Evito culpabilitzar als altres en mostrar desacords, enfocant-me en les meves pròpies percepcions. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

50. Fomento un ambient de respecte i comprensió a l'aplicar els missatges "jo" a les meves interaccions diàries. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

BLOC 3: GESTIÓ DE CONFLICTES

Aquest bloc es focalitza en els estils de resolució de conflictes i les estratègies i tècniques adoptades davant la gestió d'aquests. Per a cada afirmació, si us plau, indiqueu el vostre grau d'acord utilitzant una escala tipus Likert, on 1 representa "Totalment en desacord" i 5 representa "Totalment d'acord".

ESTILS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

51. En les situacions conflictives a l'aula, em centro en la satisfacció dels meus propis interessos. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

52. Crec que guanyar en una situació de conflicte és més important que arribar a una solució que beneficiï tothom. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

53. Em sento més satisfet/a quan les meves idees o decisions predominen en situacions de conflicte. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

54. Prefereixo evitar els conflictes i mantenir la pau, encara que això signifiqui conformar-me amb situacions insatisfactòries. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

55. Trobo més fàcil ignorar un conflicte que tractar de resoldre'l. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

56. En lloc de fer front als conflictes, prefereixo canviar de tema o desviar l'atenció. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

57. En situacions conflictives, busco acords que satisfacin les dues parts involucrades. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

58. M'agrada negociar i arribar a acords que puguin beneficiar a tothom. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

59. Crec que és possible arribar a solucions que beneficiïn a tothom mitjançant la cooperació. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

60. Estic disposat/a a renunciar als meus propis interessos per evitar tensions en l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

61. Prefereixo cedir en les meves opinions per mantenir un ambient pacífic a l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

62. Trobo més fàcil acomodar-me als desitjos dels altres que defensar les meves pròpies idees. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

63. Em considero capaç de trobar solucions que satisfacin a tothom en situacions de conflicte. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

64. Valoro la col·laboració i treball activament per entendre les perspectives de tots els implicats en un conflicte. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

65. Considero que el conflicte és inherent a les relacions i busco resolucions que beneficiïn a totes les parts. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5
Tota Totalment d'acord

66. Prefereixo resoldre els conflictes a l'aula mitjançant estratègies alternatives, com la negociació, la mediació i l'arbitratge pedagògic, en lloc de mètodes més autoritaris. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

67. Crec que l'ús de tècniques alternatives d'afrontament, com la mediació, millora les relacions entre els estudiants a l'aula. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

68. Em sento més còmode fent servir tècniques de resolució de conflictes que involucren la participació activa dels estudiants. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

69. Considero que les estratègies alternatives d'afrontament, com la negociació, són més efectives per aconseguir acords duradors. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

70. Crec que involucrar els estudiants en el procés de resolució de conflictes promou un clima d'aula més positiu.

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

71. Prefereixo fomentar la resolució de conflictes mitjançant el diàleg obert i la negociació en lloc de prendre decisions unilaterals. *

Marqueu només un oval.

1 2 3 4 5

Tota Totalment d'acord

72. Considero que l'arbitratge és una tècnica adient per gestionar els conflictes entre els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1	2	3	4	5		
<hr/>						
Tota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

73. A l'aula, es fomenta la negociació com a manera de resoldre els conflictes entre els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1	2	3	4	5		
<hr/>						
Tota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

74. Considero que la mediació és una eina eficient per restablir relacions i solucionar conflictes entre els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1	2	3	4	5		
<hr/>						
Tota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

75. Considero que l'arbitratge pedagògic és una manera efectiva d'abordar els conflictes a nivell educatiu entre els alumnes. *

Marqueu només un oval.

1	2	3	4	5		
<hr/>						
Tota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalment d'acord

Google no ha creat ni aprovat aquest contingut.

Google Formularis