



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009

## “LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES MEDIANTE LA PSICOLOGÍA DE LA CONVIVENCIA”

AUTORIA <b>NICOLÁS GÓMEZ CARMONA</b>
TEMÁTICA <b>PEDAGOGÍA</b>
ETAPA <b>E.S.O</b>

### Resumen

En el trabajo desarrollado a continuación vamos a introducirnos en uno de los factores más importantes a la hora de lograr una buena convivencia en el centro educativo, la mediación. Para tal fin estudiamos el fenómeno del conflicto, sus componentes, sus fases y las posibles causas por las que se desarrolla este fenómeno, para después explicar los principales métodos de intervención posibles que debemos aplicar en consonancia al tipo y al estado o fase en el que se encuentra.

### Palabras clave

Conflicto, mediación, elementos sustantivos, subjetivos e interactivos, Fuentes: endógenas y exógenas, disruptividad, violencia, indisciplina, detección, método Pikas, círculos de calidad.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Contextualización

En el siguiente estudio, vamos a acercarnos a la figura del docente como mediador, frente a las distintas situaciones que proporcionan tensiones de distinta índole, dentro de la vida escolar. Por ello, indagaremos, cuales son las principales fuentes de discusión que se producen y a las que el mediador debe atender en la mayoría de las ocasiones de forma anticipada mediante el análisis continuado de su grupo de alumnos, mostrando a través de este estudio las herramientas destinadas ante tal fin.

### 1.2 Justificación

Hemos de entender que como en todos los aspectos de la vida, así como en todos los grupos sociales, se producen divergencias fruto de la continua convivencia de los diferentes individuos y que no por ello el surgimiento de estas situaciones, solo debe de observarse desde una perspectiva derrotista y negativa. El conflicto en sí, podemos valorarlo como una fuente de estudio, que nos aportará importantes datos a cerca de las distintas personalidades de nuestra clase, así como las inquietudes, intenciones y relaciones de una etapa en constante cambio, tal y como lo es la adolescencia.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009

## 2. EL CONFLICTO

### 2.1 Definición

Nos encontramos ante una gran multitud de posibilidades al referirnos a este termino, dado que el mismo posee una gran riqueza y flexibilidad en su interpretación. Con el fin de soslayar de algún modo este aspecto y de hacer eco de las distintas opciones vamos a ofrecer distintas definiciones intentando abarcar la totalidad de la esencia del vocablo:

- “ *Pugna entre personas o grupos independientes entre si, que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles*”. (Grasa 1987)
- “ *Diferencia de intereses u opiniones entre una o más partes sobre determinada situación o tema. Involucra pensamiento y acción de los involucrados*”. (Esteban Nuñez)
- “ *Situación de enfrentamiento provocada por la contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas*” (Cortina, 1997)
- “ *Es una lectura expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben que sus objetivos son incompatibles, sus compensaciones son reducidas y la otra parte le impide alcanzar sus objetivos*” (Willmont y Hocker, 1985)

En la mayoría de los casos la asociación de conflicto con violencia, es un hecho, sin embargo, no resulta correcto afirmar que ambos términos son sinónimos, ya que aunque existe entre ambos una relación establecida, en cuanto que las situaciones de violencia degeneran en el conflicto, la evolución, tratamiento y resolución del conflicto no debe entrañar violencia.

### 2.2 Los componentes del conflicto

Los tres componentes que encontramos en todo conflicto son los siguientes.

- *Elementos sustantivos*: hacen referencia a los intereses individuales, aspiraciones, deseos, interés por conseguir algo determinado. Sin embargo la aspiración hacia la consecución de los intereses, no significa la inexistencia de conflictos, puesto que a pesar de optar a unos intereses comunes, se pueden perseguir distintos objetivos.
- *Elementos subjetivos*: Hacen referencia a las necesidades y creencias. Las necesidades podríamos entenderlas como carencias de algún tipo, ocasionadas por el incumplimiento de pretensiones o demandas que una persona necesita satisfacer. Las creencias se interrelacionan con la pluralidad cultural y las diferentes formas de entender la vida dentro de la familia, la religión, o el trabajo, en definitiva de los núcleos sociales en los que se desarrolla el individuo. Isabel Rodríguez Prego las clasifica en cuatro grupos. Existenciales, evaluativas, prescriptivas y causales.
- *Elementos interactivos*: El posicionamiento o forma de entender el conflicto desde sus diferentes



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009  
partes o versiones, a través de las cuales se explica el punto de vista de cada uno de los implicados que atenderán a sus intereses o motivaciones para justificar su comportamiento.

### 2.3 Fuentes, tipos y fases del conflicto

En este epígrafe analizaremos el origen, las modalidades y el proceso de los conflictos como base de conocimiento sobre el que aplicar las técnicas de mediación que analizaremos en las páginas siguientes.

#### 2.3.1 Fuentes

Por regla general podemos clasificar las fuentes del conflicto en dos grandes tipologías, que en su totalidad son los desencadenantes del conflicto.

- *Exógenas*: Son aquellas que son ajenas al propio implicado, provienen del entorno social en el que se desenvuelve, tal como la familia ( que cuenta con un peso muy relevante en el éxito académico y personal del individuo) la clase, la comunidad etc..
- *Endógenas*: Surgen en el interior del propio sujeto, por un problema interno relacionado con la falta coherencia con sus propios valores y creencias.

Los principales desencadenantes dentro del medio escolar son los siguientes:

- Disruptividad: Alude a las situaciones en las que los comportamientos del alumnado tienden a realizarse en grupo, principalmente, con la finalidad de romper el proceso de enseñanza o el aprendizaje, e incluso impedir que este se establezca. La disruptividad es la principal fuente de conflictividad para el profesorado. Para su resolución hay que atender a espacios para que el alumnado participe en el proceso de enseñanza.
- Insdisciplina: Hace referencia a comportamientos, fundamentalmente por parte del alumnado, por no ajustarse a la normativa establecida, ya sea explícita o no. Este problemas se desarrolla porque el alumnado no ha participado en el establecimiento de dichas normas o simplemente no las conoce, por lo que se hace realmente necesario establecer cauces de participación en el centro.
- Violencia: Definida por Rojas Marcos, como una agresividad maligna. Nosotros hablaremos de un fenómeno psico-social que se caracteriza por la aparición de un comportamiento agresivo injustificado desde un grupo de personas hacia otras o hacia materias, que puede manifestarse de forma directa o indirecta. Encontramos una escala que nos habla de diferentes grados de violencia.

#### 2.3.2 Tipos

Resulta dificultoso llevar a cabo un estudio a cerca del comportamiento conflictivo que impera en las escuelas, puesto que cada investigación se analiza con una escala actitudes y valores diferentes dados por el entorno social que predomina en el área en la que se encuentra nuestro centro.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009

Si atendemos al estudio nacional que ha desarrollado el defensor del pueblo contempla una serie de comportamientos que podríamos clasificar en cuanto a:

- Las conductas violentas menos graves, tales como la agresión verbal y la exclusión social, que bajo un análisis generalizado son las que presentan una mayor presencia en los centros escolares.
- Por otro lado, encontramos la violencia física que según estudios es menos frecuente, si bien es cierto, que en muchas ocasiones los maltratos de este tipo se producen fuera del contexto escolar y que las víctimas no se atreven a declararlos, por lo que la prevención e incursión del docente en el asunto debe ser aún más persuasiva y metódica, ya el problema puede ser más difícil de detectar.

### 2.3.3 Las fases

Con el fin de poder afrontar el problema que representa el surgimiento del conflicto se hace necesario establecer, que periodización o evolución se articula dentro de este fenómeno, con la intención de que el docente sepa determinar en que punto se encuentra, para poder aplicar las medidas necesarias que desemboquen en un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas.

- *Divergencia o desacuerdo:* En este punto encontramos el nacimiento del conflicto de intereses, pues cada parte pone de manifiesto su posición. Podemos decir que la principal medida a tomar en cuenta es la prevención. No obstante este hecho resulta algo frecuente y se debe apreciar también desde un punto de vista positivo, ya que si como docentes procuramos que la resolución de este resulte equilibrada y respetuosa, resultará sin duda una experiencia positiva.
- *Detonante:* Momento preciso en el que estalla el conflicto. El problema central específico.
- *Evolución:* El desarrollo del conflicto, la historia, circunstancias y detalles del mismo.
- *Desenlace:* Punto y final de la situación que derivara en: enquistamiento (el problema se engrandece pero se oculta) polarización (se potencia) lactancia (se aguanta sin agravarse)

## 3 LA MEDIACIÓN DEL CONFLICTO

### 3.1 Definición:

Usar solo una definición de mediación resultaría una opción arriesgada puesto que esta, al igual que el término conflicto, son palabras que abarcan muchas posibilidades, con multiplicidad de opciones según el ámbito en el que nos encontremos.

Sin embargo podemos decir que la mediación es el acto de interferir ante un problema o conflicto de intereses producido en el centro o relacionado con el mismo, con el objetivo de lograr una propuesta de acuerdo entre las partes afectadas.

### 3.2 Detección y actuación como mediadores



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009

Bajo mi punto de vista se hace imprescindible establecer desde un primer momento las normas de comportamiento a seguir en la convivencia en el centro por los alumnos, regulando de esta manera la incipiente indisciplina, para evitar la justificación de la mala conducta en el desconocimiento de las normas impuestas.

En segundo lugar me parece importante el involucrarse en el desarrollo de la clase, para estar atento a los problemas o conflictos que en ella surjan y usar el horario de tutoría para la resolución de los mismos. Me parece interesante también el acudir a las nuevas tecnologías para evitar la disruptividad, presentando los contenidos didácticos, de una forma más interesante y llamativa. Por último, creo que es de bastante relevancia la conciencia del estado intelectual y el cansancio del alumnado para encauzar de una forma u otra el contenido a desarrollar.

Pero para poder desempeñar esta labor es importante conocer algunas técnicas y métodos con el fin de aplicarlas de forma correcta en acuerdo al correspondiente caso.

Entre las técnicas habidas destacaremos:

- **“Construir la Convivencia para prevenir la violencia”:** Es un modelo preventivo, cuya base teórica está sustentada en dos planos, que como hemos podido comprobar, son inseparables en el centro educativo. La actividad escolar (el proceso de enseñanza como aprendizaje) y el entramado de relaciones interpersonales subjetivas que surjan (convivencia). Se trata de un modelo ecológico, sistemático y comunitario que requiere tiempo para su implantación, ya que como sus características indican, tienen en cuenta el contexto en el que se inserta el centro educativo, por lo que cada proceso que se lleve a cabo puede ser la causa o el efecto de otro y por lo que hay que hacer partícipes del mismo a todos los miembros de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, familias, etc) para incrementar las probabilidades de éxito.
- **Ayuda entre iguales:** Definida por Ortega y Del Rey en su obra *“Aspectos generales de la formación psicopedagógica del profesorado de Educación Secundarias”*, como un programa de ayuda entre iguales cuya finalidad es que chicos /as con problemas encuentren en la conversación, y con el apoyo de otros /as, un ámbito de reflexión optimizado para afrontar por ellos mismos /as sus problemas.
- **Círculos de calidad:** Es un grupo de personas, entre cinco y doce, que se reúnen regularmente, porque están interesadas en identificar problemas comunes, analizarlos objetivamente y resolverlos de la mejor forma posible.
- **Gestión democrática de la convivencia:** Análisis de los acontecimientos de la convivencia diaria, es decir, que profesorado, familias y alumnos vayan profundizando a cerca de lo que entienden por participación cooperativa y democrática.
- **Trabajo en grupo cooperativo:** Es un enfoque de la enseñanza basado en la influencia de la interacción social, tratando de realizar el aprendizaje en grupos heterogéneos de alumnos /as independientes que tienen un objetivo: alcanzar la meta que es común y para llegar a ella el éxito de los compañeros /as es tan importante como el propio.

Me gustaría destacar como herramienta fundamental el método expuesto a continuación:

- **Método Pikas:** También denominado reparto de responsabilidades. Desarrollado por el profesor Anatole Pikas (1989), es usado para disuadir a un grupo de agresores/as en su acoso hacia un



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 23 – OCTUBRE DE 2009

compañero/a. Consiste en realizar la intervención directa con chicos /as (entrevistas de forma individual), que se ven envueltos en problemas de violencia interpersonal, a partir de la consideración de que las víctimas, agresores y espectadores forman una unidad social problemática que hay que desestructurar, con el objetivo de acordar estrategias individuales de ayuda a la víctima.

Si el método no se realiza de forma coercitiva podría resultar satisfactorio como método de enseñanza de valores que se llevarán a cabo en el triángulo: Víctima, agresor y espectadores, volviendo a situar a todos los participantes a un mismo nivel. Sin embargo este sistema podría fracturarse, debido al carácter de los propios afectados y por el refuerzo negativo, a cerca del problema que viniese desde su núcleo social, pues podría extenderse como un acoso por parte del centro, lo que podría degenerar en un mayor acto de rebeldía.

A continuación vamos a exponer un ejemplo aplicable a una situación conflictiva, con el fin de presentar esta teoría de un modo mas ilustrativo.

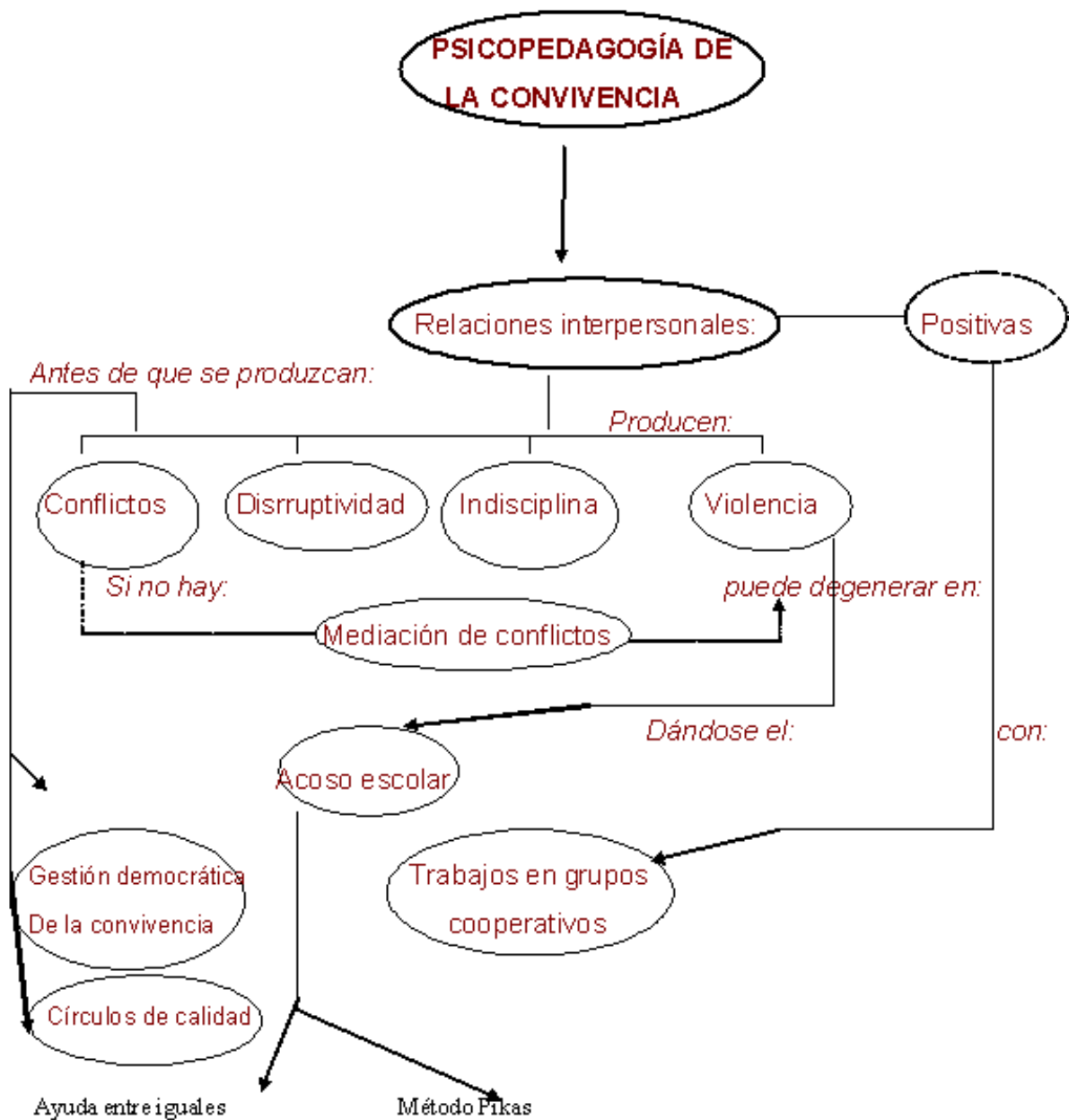
<b><u>Naturaleza de la actuación:</u></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Al agresor:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Cuál ha sido el origen del problema?</li><li>- ¿Crees que actuar de forma violenta es el mejor método para la resolución de un problema?</li><li>- ¿Te gustaría recibir ante la misma situación, por parte de tus compañeros, el trato que tu has dado?</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>A la víctima:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Desde cuando exactamente se viene dando esta situación</li><li>- ¿Cuál ha sido el origen del problema?</li><li>- Cuéntame detalladamente como sucedió todo.</li><li>- ¿Tienes miedo a tus compañeros?</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>A los espectadores:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Qué ha sucedido exactamente?</li><li>- ¿Desde cuando se viene produciendo?</li><li>- ¿Por qué ninguno ha denunciado con anterioridad esta situación?</li></ul></li></ul>

## CONCLUSIÓN Y MAPA CONCEPTUAL

### 4.1 Conclusión

Para finalizar este artículo y dada la importancia de los métodos didácticos como puntos de enfoque para la resolución de los conflictos, creo conveniente la exposición resumida de la totalidad del tema aquí tratado por medio de un mapa conceptual, con fin de que la asimilación del mismo por parte del

lector resulte productivo y funcional, en un simple intento de plasmar la conjunción de las ideas fundamentales que hemos venido destacando a lo largo de estas páginas.





ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 23 – OCTUBRE DE 2009  
**BIBLIOGRAFÍA**

Baudillo Martínez. B. (1987) *La familia ante el fracaso escolar*. Madrid: Narcea S.A de ediciones. Madrid

Esteve, J.M. (1997) *La formación inicial de los profesores de secundaria*. Barcelona: Ariel.

Pontes Pedrajas ,A. (2008) *Aspectos generales de la formación psicopedagógica del profesorado en la educación secundaria*. Córdoba: Servicio de Publicaciones Universidad de Córdoba.

Rodríguez Prego1987, I. (2008) *El docente como mediador de conflictos*. Jaén: Formación continuada Logoss.

#### Autoría

---

Nombre y apellidos: Nicolás Gómez Carmona

Localidad y provincia: La Victoria, Córdoba

E- mail: nicolasgc85@hotmail.es