



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

“EL CONFLICTO EN LA ESCUELA”

AUTORÍA ANA MARÍA PORCEL CARREÑO
TEMÁTICA CONFLICTO ESCOLAR Y EDUCACIÓN EN VALORES
ETAPA EI, EP, ESO

Resumen

Este artículo nos presenta un tema de actualidad en los centros educativos: el conflicto en el aula. Es un tema de moda del que tenemos noticias a diario en nuestras escuelas y en los medios de comunicación. Veremos cómo es la convivencia actual en los centros educativos, la importancia de una educación en valores en nuestro alumnado, sobretodo trabajando la Educación para la Paz y conoceremos la figura y la función del mediador en nuestros centros.

Palabras clave

Conflicto escolar, violencia, convivencia, valores, educación para la paz, mediador.

1.- EL CONFLICTO EN EL ÁMBITO ESCOLAR

“Es importante conocer en primer lugar, un concepto claro de conflicto, así las diferentes definiciones que podemos encontrar en un diccionario son las siguientes: *“Momento más violento de combate. Momento en el que el combate está indeciso. Causar, mover, ocasionar, promover, suscitar un conflicto de o entre. Choque, o situación permanente de oposición, desacuerdo o lucha entre personas o cosas. Choque, colisión desacuerdo, diferencia, discrepancia, discusión, disgusto, encuentro, pugna ... Situación en que no se puede hacer lo que es necesario hacer o en la que no se sabe hacer qué hacer ... Sinónimo de apuro”.*”

El conflicto ocurre todos los días y por eso debemos prever cómo responderemos a ellos diariamente. Un conflicto tiene 3 componentes: el objeto de disputa, el hecho desencadenante; los sentimientos, participación; la relación entre los protagonistas del conflicto, evolución del conflicto, etc.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

Hay 5 respuestas básicas de responder a los conflictos:

- Competir para derrotar a la otra persona e imponer nuestra voluntad.
- Comprometernos y negociar para ceder y a la vez conseguir algunos intereses.
- Cooperar teniendo en cuenta los intereses de todos.
- Acomodar, renunciando a los propios objetivos para que el otro obtenga lo que quiere.
- O evitar, huyendo de manera que nadie obtenga lo que desea.

Tras varias investigaciones realizadas en varios centros educativos españoles, en general, los conflictos para el profesorado son:

- Problemas de disciplina.
- Dificultades del trabajo con alumnos con NEE o problemas de conducta o de integración.

En cambio, los conflictos, en general, no son:

- Problemas de relación, interacción o comunicación entre distintos miembros de la comunidad educativa.
- Problemas de rechazo o de diferentes modelos, identidades o valores de o entre distintos miembros de la comunidad educativa.

Esta situación se debe principalmente a dos razones:

- A no ver el conflicto como un problema, sino como un gran problema.
- A que se viven los conflictos en el ámbito educativo con el síndrome "Fuente Ovejuna", es decir, se colectiviza el conflicto. Nadie es responsable, el conflicto es de todos, y junto a la actitud de formar un bloque viene la intransigencia y la imposibilidad de resolverlos, salvo en los casos en los que resulta beneficioso que exista un culpable, un chivo expiatorio que deje a todos aliviados.

En general, vamos a considerar, que existe conflicto cuando dos o más personas compiten por objetivos o recursos que son percibidos como o que son auténticamente incompatibles. A veces, incluso con la intención de infligir daño (Moore, 1994).

Un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con quien detenta la autoridad legítima.

Así, un **conflicto** no es necesariamente, sinónimo de indisciplina. Tal como se ha dicho antes, un conflicto se produce cada vez que hay un choque de intereses. Este conflicto entre personas civilizadas puede dar lugar a un enriquecimiento mutuo. Cada una de las personas enfrentadas cede un poco de terreno: reconoce no tener toda la razón, acepta la legitimidad de los intereses del otro, etc. Esta



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

negociación puede integrarse en la dinámica cotidiana del centro y su manera concreta de operar puede aprenderse, tanto por parte del alumnado como del profesorado. Por el contrario, por indisciplina se entienden los comportamientos disruptivos o antisociales, que suponen una disfuncionalidad del centro. Obedecen simplemente a un intento de imponer la propia voluntad sobre la del resto de la comunidad. Por indisciplina entendemos también las actitudes o los comportamientos que van en contra de las reglas pactadas, de las normas del juego, del código de conducta que el centro educativo ha adoptado para cumplir su misión principal: educar e instruir.

2. LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Los problemas de convivencia se dan en todos los centros, lo que es diferente es la gravedad de estos conflictos y las medidas de todo tipo que hay que tomar para solucionarlos. En unos centros basta con llamar al orden a los alumnos o con informar a sus familias, la presión de éstas sobre sus hijos devuelve rápidamente las aguas desbordadas a su cauce natural. En otros centros, por el contrario, el alumnado hará caso omiso a las recomendaciones del profesor o del tutor, e informar a los padres no tendrían ningún valor. Quizá fuera incluso contraproducente porque el alumno podría ganarse una paliza de la que acabará culpando al centro. Por otra parte, en el primer contexto un mero insulto, una falta de respeto, un enfrentamiento, son considerados conflictos graves. En el otro contexto, este tipo de comportamientos pueden ser habituales y generalizados, y lo que realmente grave se sitúa unos cuantos peldaños más arriba.

El contexto condiciona nuestras apreciaciones sobre lo que es o no es una conducta conflictiva y desde luego condiciona nuestra posible intervención. Por ello resulta tan importante tener un conocimiento exhaustivo y objetivo de la situación de cada centro. Así, las intervenciones no sólo han de concentrarse sobre los protagonistas del conflicto, sino también sobre los afectados, sobre los posibles espectadores, y desde luego sobre las causas últimas que hayan generado ese conflicto para evitar así que se produzca periódicamente.

La sociología de la educación aporta dos grandes tradiciones que determinan dos formas de ver las instituciones educativas: las teorías del consenso y las teorías del conflicto. Las primeras describen cómo la escolaridad ayuda a la integración en la sociedad, y las segundas entienden que las instituciones educativas son un ámbito de encuentro de distintos grupos sociales, con distintos intereses y por lo tanto, un lugar de confrontación y de lucha. Entre ambas opciones, a su vez, hay una cantidad de matices en la que está la mayor parte del profesorado, que no se identifica en la totalidad ni con uno ni con otro modelo, oscilando de uno a otro extremo y tomando elementos de los dos. Cuando lo que dice el docente va a misa, el conflicto no existe, ya que no se le deja salir a la luz, no hay sobre qué discutir. Pero, como consecuencia de estas zonas grises, empieza a entrar en los centros la que podríamos llamar la "cultura del conflicto". Se acepta su existencia, pero con algunas peculiaridades, el conflicto edulcorado, descontextualizado, desdibujado, casi omnipresente, pero no por ello menos importante; el conflicto de baja intensidad, el cotidiano, ese conflicto que es percibido como algo sobre lo que hay que intervenir, ya sea con carácter preventivo o correctivo, pero sin duda, creador de



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

malestar, que en parte es resultado de la indefinición del rol mismo de profesor. Si no se interviene sobre el conflicto de baja o mediana intensidad, se enquistada y perpetúa o se multiplica y se agudiza. En cualquier caso, ninguna opción es buena.

Los crecientes problemas de disciplina en los centros escolares, y en particular la violencia escolar son percibidos por más de un observador como una epidemia transaccional que se mueve y extiende de país en país cambiando por completo el paisaje de nuestros sistemas escolares y la identidad de nuestra profesión de educadores.

Así, resulta sin duda inquietante llegar a la conclusión de que algunas escuelas podrían estar convirtiéndose o estar ya convertidas en escuelas de violencia. Y es que, del mismo modo que se puede aprender solidaridad, respeto a la diferencia o a la honradez, puede aprenderse también la violencia, la intolerancia y la corrupción.

Nuestra sensibilidad privada a la violencia crece y decrece al mismo tiempo que lo hace la sensibilidad pública.

La violencia tiene una serie de rasgos comunes que ayudan a definirla. Es versátil, es multiforme, se manifiesta de muchas maneras y refleja muchas y muy distintas tendencias y procesos de nuestra sociedad. Además es ubicua, aparece, brota y está en todas partes. Es una fuente de poder, una mercancía que se compra y se vende en el mercado, tanto en su calidad de fuente de poder como en su no menos importante faceta de espectáculo público, retransmitido, multiplicado y repetido hasta la náusea por los medios de comunicación.

La violencia tiene efectos devastadores, tanto en lo inmediato como en el largo plazo, y esto es así no sólo para quienes la sufren directamente, sino también para quienes la sufren de modo indirecto o asisten a ella como espectadores.

La gran mayoría de los problemas y conflictos que tienen lugar en las escuelas no son de violencia en sentido estricto. La gravedad de los episodios de violencia escolar que saltan a los medios tiene el inevitable efecto de dejar en un segundo plano el día a día de las instituciones escolares. Así, los padres y madres de alumnos y la opinión pública en general reaccionan con enorme preocupación ante casos extremos de violencia como los ocurridos estos últimos años en Estados Unidos. Y mientras tanto, fenómenos cotidianos como la interrupción permanente en las aulas, la intimidación y maltrato entre compañeros, el aislamiento racista y xenófobo, e incluso el acoso sexual, permanecen ocultos a la atención pública. Estos fenómenos afectan directa o indirectamente a la totalidad de alumnos/as y profesorado que conviven en nuestras escuelas; tiene un efecto incalculable sobre el aprendizaje y el desarrollo personal de los primeros, y sobre el bienestar y la motivación profesional de los segundos.

Después de varios años de investigación, (Moreno, 1998 y Moreno y Torrego 1999) han propuesto una categorización amplia de los fenómenos de violencia, comportamiento antisocial, convivencia y disciplina en los centros educativos:



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

- Disrupción en las aulas.
- Problemas de disciplina (conflictos interpersonales entre profesorado y alumnado, y relacionados con la trasgresión de normas de convivencia).
- Bullying (acoso moral, intimidación y maltrato entre iguales).
- Vandalismo.
- Agresión física.
- Acoso sexual.
- Absentismo y deserción.
- Fraude (copiar en los exámenes, plagio de trabajos y tráfico de influencias para mejorar las calificaciones).

3. EDUCACIÓN PARA LA PAZ

El trabajo en educar para la paz es un área muy amplia de intereses, enfoques y propuestas distintas. Dentro de las áreas de Psicología y Educación, se han planteado desde diversas perspectivas tales como la educación moral, la educación emocional y afectiva, la educación de la voluntad y el carácter, las habilidades sociales y para la vida, entre otros enfoques.

En los centros Educativos desde que en el curso escolar 2001-2002, la Junta de Andalucía puso en marcha el **Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y Noviolencia**, con objeto de impulsar en los centros educativos andaluces los valores inherentes a la convivencia democrática y a la cultura de paz, se persigue en los centros educativos educar para la paz y para una convivencia no violenta desarrollando y promoviendo, en los alumnos de educación secundaria, competencia social y emocional. Se parte de la creencia de que pueden prevenirse los comportamientos violentos de grupos e instancias sociales en nuestra sociedad democrática formando ciudadanos en la educación obligatoria, enseñándoles recursos cognitivos y emocionales para enfrentarse pacíficamente a conflictos interpersonales cotidianos, habilidades para hacer amigos, asertividad para establecer su opinión contra corriente, estrategias para afrontar críticamente la información y las tendencias sociales proclives a la violencia, a la exclusión de otros, al racismo y al individualismo.

Así, frente a los problemas que aquejan a nuestra sociedad, al igual que a otras europeas, tales como violencia, racismo, individualismo, exclusión de otras personas, vandalismo, marginación social, intentamos, modestamente, prevenir y enseñar capacidades a los adolescentes, en la educación secundaria obligatoria, centrándonos en educar habilidades tales como la solución pacífica de problemas interpersonales, negociación, asertividad, ayuda y cooperación, tolerancia hacia la diversidad y la interculturalidad, participación ciudadana crítica y responsable entre otras.

Es por ello, que dentro del Plan propuesto por la Junta de Andalucía, una de las medidas más importantes es la convocatoria de Proyectos “Escuela: Espacio de Paz”, la cuál ha tenido una acogida muy positiva por parte del profesorado y los centros educativos. Prueba de ello es que en la última



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

convocatoria, para los cursos escolares 2004-2005 y 2005-2006, se han aprobado los Proyectos presentados por 801 centros, que constituyen la Red Andaluza de Escuelas Espacio de Paz.

Un número importante de Proyectos está centrado en la mejora de la convivencia escolar y en la puesta en marcha de procesos de mediación escolar en los centros, y se plantean como objetivos promover la resolución pacífica de los conflictos que se dan en el ámbito escolar y llevar a cabo un trabajo de carácter preventivo que desarrolle los valores positivos de la convivencia.

Educamos para la Paz en la adolescencia porque esta etapa se reconoce como una transición de la niñez a la vida adulta, pero además de este carácter de paso tiene una importancia propia ya que es un momento vital de profundos cambios y progresos cognitivos, afectivos y sociales, en alumnos con un desarrollo regular. La Educación Secundaria Obligatoria, es percibida como el espacio educativo ideal para asegurar, mediante la enseñanza, una socialización adecuada de los individuos de una comunidad, para lograr una continuidad en la cultura, una progresión en las oportunidades de desarrollo individual y comunitario, un mantenimiento de los logros de democracia y bienestar social.

Las relaciones interpersonales, entendidas ampliamente, son un ámbito de importancia vital en la adolescencia. La toma de perspectiva, habilidad cognitiva que es clave para el desarrollo del egocentrismo, supone ponerse en el punto de vista de otras personas y poder abordar un problema social teniendo en cuenta, simultáneamente, diversos aspectos diferentes. Su logro posibilita una mayor motivación para ayudar a los demás (Hoffman, 1982; Carlo, Knigh, Eisenberg y Rotenberg, 1991). Otras habilidades sociales, como la asertividad o la solución de problemas interpersonales requieren también, tener en cuenta el punto de vista y los intereses de los compañeros y amigos, en una transacción social concreta. El desarrollo de las habilidades sociales facilita el éxito social y el poseer redes de apoyo social sólidas. Además, las relaciones habilidosas con iguales y adultos competentes tienen una repercusión en el autoconcepto desde diversos aspectos. Percibir las propias competencias y el éxito en las relaciones sociales incrementa la confianza en sí mismo y la autoeficacia, que es la percepción de que la persona puede afrontar con éxito una tarea social determinada (Bandura, 1977).

A estas edades el grupo de iguales adquiere una importancia enorme como agente socializador, por encima de la familia y la escuela. Para los adolescentes los iguales ejercen una gran influencia, ya que adaptan a sus directrices su forma de vestirse, sus preferencias en música, actividades de tiempo libre y comportamientos no deseables como fumar, beber entre otros. Las pandillas tienen la mayor cohesión y presión de grupo a principios de la adolescencia, porque luego se van desligando y pierden fuerza a favor de las relaciones en pareja. Diversos estudios han propuesto que las aportaciones positivas de este fenómeno son las siguientes:

- a) Contribuyen a la adaptación a los cambios vitales que se producen en la adolescencia.
- b) Ayudan a la construcción de una identidad psicosocial (pertenencia a grupos o categorías sociales) que proporcionan una clarificación de los valores que se adoptan en la vida y una coherencia interna.
- c) Es fuente de amplio apoyo frente al estrés generado ante las dificultades de la vida.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 Nº 33 - AGOSTO DE 2010

También en la familia cambian las relaciones interpersonales con los hijos adolescentes. Ausubel llamó a este cambio *desatelerización*, suponiendo que la vida de un niño depende de los adultos mientras que para el adolescente, sin perder la importancia que tiene el sistema familiar para él o ella, gana una creciente importancia el sistema de los amigos y los grupos de iguales.

Además cambian otras relaciones sociales en la adolescencia, como pueden ser las relaciones con las autoridades escolares o en el empleo. El cambio a la enseñanza secundaria obligatoria ha sido asociado a un riesgo de mayor absentismo, incremento de problemas de disciplina y de actitudes negativas hacia la escuela, y una menor participación en actividades extracurriculares (Simmons y Blyth, 1987). El adolescente cambia la percepción y el trato de sus profesores al llegar al final de la ESO y el Bachillerato: en el caso de estudiantes adaptados a la escuela, perciben a los profesores como agentes de ayuda y orientación; en cambio, para los estudiantes que van a dejar los estudios, los profesores son vistos casi como carceleros. Los que van a encaminarse a la formación profesional o a un empleo temprano necesitan desarrollar una toma de conciencia de la profesión como un medio de vida y de crecimiento personal, así como poder pensar en una planificación de su futuro inmediato, y la disciplina personal para someterse a las exigencias del puesto de trabajo.

En definitiva, la adolescencia es la etapa de la vida en la que hay que transmitir estos valores, ya que son unas edades susceptibles de cambio y educación acelerada, por eso resulta necesario aprovechar su paso por la secundaria para completar su desarrollo personal como seres humanos que deben mantener la paz y el bienestar social de nuestras sociedades.

4. LA MEDIACIÓN COMO PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La historia de la transformación de conflictos en la escuela se remonta a comienzos de los años ochenta, y en estos años se han producido un enorme desarrollo.

Una de las técnicas centrales de esta disciplina es la **mediación**. Se utiliza en muchos ámbitos de la sociedad: laboral, comunitario, político o judicial.

La mediación en Educación surgió en los Estados Unidos en la década de los setenta. En aquella época varios grupos religiosos y movimientos por la paz vieron la necesidad de enseñar a niños, niñas y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos de forma no violenta y el profesorado comenzó a incorporar la resolución de conflictos en sus clases. La mayoría de estos esfuerzos eran aislados y no estaban incorporados al sistema educativo. En los años ochenta comenzaron a coordinarse los esfuerzos y en 1981 se fundó *Educators for Social Responsibility* (Educadores para la Responsabilidad Social) formada por padres y educadores que buscaban vías para que la educación ayudara a prevenir la guerra nuclear.

En la misma época se comenzaron a crear centros comunitarios para responder a la necesidad de crear un sistema judicial más accesible. Estos centros formaban a miembros de la comunidad para mediar en disputas interpersonales o comunitarias, Muchos de estos mediadores, a partir de su experiencia en la utilización de estas técnicas, concluyeron que era importante entrenar a niños y niñas



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

y adultos en estas habilidades. Buscaron el apoyo de las escuelas locales para introducir programas y diseños curriculares sobre este tema y en 1984 aquellas personas y otras interesadas en diseñar programas similares se reunieron para contrastar experiencias y a partir de ahí surgió NAME, la Asociación de Mediación en Educación.

Actualmente NAME cuenta con muchos afiliados entre miembros del profesorado y de la dirección de centros de enseñanza de primaria, secundaria y universitaria e instituciones educativas interesadas en trabajar con programas de resolución de conflictos. Es el centro proveedor de materiales para mediación en educación, publica un boletín bimensual y organiza un congreso anual relacionado con el tema. Posteriormente, la corriente de resolución de conflictos en la escuela se ha ido extendiendo por todo el mundo.

Hoy en día existen más de 5000 programas de este tipo en Estados Unidos y los estudios realizados demuestran que disminuyen el número de conflictos y por tanto el tiempo dedicado a resolver conflictos en el aula, se reduce la intervención de adultos que es sustituida por alumnos y alumnas mediadores o por los mismos disputantes, aumentan las actividades cooperativas en el tratamiento de conflictos, aumenta la capacidad para resolver los conflictos de forma no violenta, mejoran las habilidades comunicativas y se reduce en gran medida el número de expulsiones.

La **mediación** es un proceso por el que se pretende resolver los conflictos de manera no violenta, las personas enfrentadas se reúnen con el mediador/a y buscan salidas a su problema dialogando entre ellos. Esta mediación debe ser voluntaria, confidencial, y los acuerdos se han de tomar libremente por las personas enfrentadas.

Se accede a la mediación de varias formas:

- Por iniciativa directa de los protagonistas.
- Enviados por participantes secundarias.
- Por iniciativa de las personas mediadoras.
- Designados por una autoridad reconocida.

El mediador puede ser cualquier persona, pero se requiere previamente una formación y un compromiso personal. Su papel es reunir a los protagonistas del conflicto y explorar el problema y todas las posibles soluciones. Para realizar su tarea de modo correcto el mediador no debe: juzgar, imponer sanciones, aconsejar, dar soluciones... Por el contrario, el mediador debe mantener el secreto excepto en casos muy graves y conseguir que el acuerdo sea justo para las dos partes.

La mediación tiene efectos positivos tales como crecimiento personales, mejora del clima social del centro, aprovechamiento de las actividades de enseñanza y aprendizaje, innovación de la cultura del centro, participación activa y responsable, trabajo en equipo de toda la comunidad educativa, cohesión en un mundo diverso, cultivo activo de la paz.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

Los pasos antes de mediar son los siguientes:

- Establecer los contactos previos.
- Promover credibilidad (personal, institucional, de procedimiento).
- Promover comodidad.
- Educar sobre el proceso.
- Aumentar el compromiso con la mediación.
- Valorar la conveniencia de mediar el conflicto.

No es aconsejable mediar en los siguientes casos:

- Si alguien asiste coaccionado.
- Si la situación planteada constituye delito.
- Si alguien necesita asistencia terapéutica.
- Si no se colabora.
- Si las personas aún están muy afectadas para hablar.
- Si el problema principal no es mediable.
- Y si el conflicto no merece una atención más generalizada.

Hay que identificar cómo nos sentimos en una situación de conflicto nos ayudará a comprender qué nos afecta y cuáles son los intereses en juego. Los mediadores tienen que tener en cuenta los sentimientos y dejar espacio para que las personas implicadas los cuenten. Cuando las personas están muy afectadas o fuera de control, no es buen momento para iniciar la mediación porque son incapaces de reflexionar, así que, dejaremos que los implicados que se calmen primero.

A la hora de organizar un encuentro hay que tener en cuenta, el espacio donde se realiza la mediación, el horario de reunión, la duración del encuentro, el número de encuentros previstos, y la conducción del proceso.

En la fase inicial de la mediación hay que acoger a los protagonistas del conflicto, presentarnos, agradecer la asistencia y felicitar por optar por el diálogo, crear expectativas positivas, explicar las características de la mediación, explicar las normas para que funcione el proceso, clarificar el rol mediador como conductor del encuentro, ganar credibilidad y confianza, dar tiempo para que las personas se serenen, crear un clima de trabajo constructivo y un tono correcto, subrayar la dependencia mutua, y obtener un compromiso inicial hacia la mediación.

En el proceso de mediación hay que respetar unas normas, tales como hablar por turnos y escuchar sin interrumpir, hablar sinceramente y sin ofender, cooperar en la búsqueda de soluciones.



ISSN 1988-6047 DEP. LEGAL: GR 2922/2007 N° 33 - AGOSTO DE 2010

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cook, T. (1988). *Métodos cualitativos y cuantitativos de investigación*. Madrid: Morata.
- Elliott, J. (1990). *La Investigación Acción en Educación*. Madrid: Editorial Morata.
- Fernández García, I. (2002). *Conflicto en el centro escolar: el modelo de “alumno ayudante” como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Libros de la Catarata.
- San Martín Pérez, J. A. (2003): *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Stake, R.E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Editorial Morata.

Autoría

- Nombre y Apellidos: Ana María Porcel Carreño
- Provincia: Granada