

# Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción

## *Conflicts Resolution at School: Analysis from Action-Investigation*

*Victoria Pérez de Guzmán y Luis V. Amador*

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

*Montserrat Vargas*

UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

*El conflicto es un signo de que existen verdades más  
amplias y perspectivas más bellas*

(A.N. Whitehead)

### Resumen

El incremento de comportamientos agresivos y violentos en las escuelas es una realidad en estos últimos años caracterizados por profundas transformaciones sociales. La escuela como institución socializadora debe responder a las demandas de la sociedad.

Se presenta en este artículo un estudio cuyos objetivos se centran en conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas, formar a los profesores ante esta situación a través de la investigación-acción, aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichas conductas, elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia.

Para ello, se ha recogido información de un total de cuarenta y un centros educativos por todo el territorio español. La mues-

tra objeto de estudio está constituida por alumnos y profesores de primaria y secundaria.

Se opta por una perspectiva multimétodo; se ha utilizado grupos de discusión, cuestionarios y técnicas de grupos en un proceso de investigación-acción, para reflexionar acerca de la práctica diaria docente y detectar y analizar las distintas conductas conflictivas del alumnado. Para finalizar con propuestas concretas para prevenir las conductas violentas y fomentar la convivencia.

**PALABRAS CLAVE:** Escuela, violencia, resolución de conflictos, investigación-acción, convivencia escolar.

### Summary

*The increase of aggressive and violent behaviors in the schools is a reality in the latter years characterized by deep social transfor-*

mations. The school like institution socializadora must answer to the demands of the society.

We presents in this article a study which aims centre on knowing the conflicts and violent conducts that exist in ace classrooms, on forming the teachers before this situation across the investigation-action, on applying technologies of groups to detect and to solve the above mentioned conducts, to elaborate offers of prevention of troubled conducts to favor a good educational climate and to realize concrete offers to promote the education for the conviviality.

There has gathered information of a total of forty one schools for the whole Spanish territory. The sample object of study is constituted by pupils and teachers of primary and secondary.

Multimethod is chosen; has used groups of discussion, questionnaires and technologies of groups in a process of investigation-action, for thinking brings over of the daily educational practice and to detect and to analyze the different troubled conducts of the student. Finish with offers to make concrete to anticipate the violent conducts and to promote the conviviality.

**KEY WORDS:** Schools, Violence, Problem Solving, Accion-Investigation, School conviviality.

## 1. Introducción

La conflictividad es uno de los problemas ejes de nuestro tiempo. Junto con otros temas como el medio ambiente y la globalización, constituye una preocupación creciente. Este milenio se caracteriza por un profundo proceso de transformación social, lo que está originando fuertes sentimientos de incertidumbre, tanto a nivel individual como colectivo.

Se han incrementado los comportamientos agresivos y violentos entre los niños, adolescentes y jóvenes de nuestras escuelas.

Existen conductas que alteran la vida de los grupos, tales como la violencia, insultos, destrozos, robos, palabras altisonantes, etc. Se ha convertido en algo cotidiano por lo que se considera un problema social. La escuela es, tan sólo, un reflejo de la sociedad. Es un microsistema dentro del macrosistema social, en la que se reflejan como en un espejo todos sus comportamientos. Estas conductas reiteradas pueden llegar a producir lesiones físicas y psíquicas, en ocasiones irreparables.

En los últimos años, se ha podido constatar cómo ha ido aumentando el número de alumnos procedentes de otras culturas, con normas y patrones de convivencia diferentes. Este hecho enriquece la diversidad cultural pero, a la vez, a nadie se le escapa, que la convivencia es más difícil en una cultura heterogénea que en una cultura homogénea. Las relaciones humanas en los centros escolares son cada vez más complejas y los conflictos surgen con mayor facilidad.

Los conflictos y la violencia en los centros escolares no suelen responder a una causa única, sino que se trata de un problema proveniente de una etiología múltiple. Se trata de una situación multicausal, producida por el entrelazado de las relaciones humanas, puesto que los problemas que mayor repercusión tienen en la vida de las personas son los más complejos y difíciles de resolver.

El conflicto es inherente a la condición humana. Es importante afrontarlos e intentar resolverlos en el momento en que se producen y no esperar que se resuelvan por sí mismos o que el tiempo se encargue de resolverlos. Si se prolongan en el tiempo éstos seguirán aumentando como una bola de nieve, y afectará no sólo a las personas implicadas en un primer momento, sino que se proyectará en las relaciones de otros miembros de la comunidad. En muchas ocasiones, la discusión o “lo que hace saltar la chispa” no refleja el problema planteado en el momento, sino que tiene su origen en conflictos anteriores no resueltos.

Los conflictos no son en sí mismos ni positivos ni negativos, por lo que es necesario aprender a resolverlos desde la comprensión y el diálogo. Existe conflicto cuando se produce un choque entre los intereses y necesidades. Como afirma la UNICEF (1999:2): “Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los alumnos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo”.

Se entiende, por tanto, por conflicto escolar: el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo.

Los profesores se esfuerzan día a día por crear un buen clima educativo que favorezca el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este proceso es preciso implicar a toda la comunidad educativa y hacerles conscientes de la responsabilidad que debe asumir cada uno, con especial incidencia en la familia. Ésta no puede desentenderse de la educación de sus hijos y descargarla totalmente en el centro educativo.

El reto que se le plantea al profesor es cómo debe afrontar y resolver los conflictos de manera constructiva. Existen una serie de comportamientos que pueden ayudar al profesor a identificar los conflictos. Los hemos clasificado en cuatro grandes apartados: conductas disruptivas, conductas indisciplinadas, desinterés académico y conductas antisociales.

a) *Conductas disruptivas.* Son comportamientos persistentes realizados por el alumno para boicotear la labor del profesor y de los compañeros, así como generar un mal clima en el aula. Se trata de un conjunto de conductas inapropiadas que tienen como finali-

dad alterar la vida del aula. Se trata, en suma, de tácticas para tantear a los profesores y saber qué camino han de seguir.

b) *Conductas indisciplinadas.* Este tipo de conducta no es innata, sino que se va aprendiendo a través de la experiencia. Hace referencia al desacato al reglamento del centro. Quien las realiza, no tiene la intención de molestar. Son conductas aprendidas previamente a través de la socialización.

c) *Desinterés académico.* Es un rechazo al aprendizaje escolar, que se manifiesta a través de diversas conductas como: llegar tarde a clase, no traer los deberes de casa, no prestar atención a las explicaciones del profesor, terminar antes de tiempo, etc. Este tipo de conducta no molesta a los compañeros, pero perturba al profesor. Existe una estrecha relación entre el desinterés académico y las conductas indisciplinadas y disruptivas. En este tipo de desinterés inciden diferentes aspectos sociales, familiares y escolares.

## Sociales

- Cultura de la inmediatez. Implica conseguir resultados en el momento presente con gratificaciones inmediatas. Sin tener en cuenta que la educación exige un proceso a largo plazo.
- No se valora la educación. Existen ciertos contextos en los que la educación se relega a un plano secundario, dado que cobran mayor relieve los aspectos económicos. En determinados lugares la agresividad y la competitividad se consideran valores.
- La exigencia de los derechos y el olvido de las obligaciones.

## Familiares

- Bajas expectativas de los padres respecto al rendimiento escolar de sus hijos.

- Diferencia entre los niveles educativos de los padres y de los hijos.
- Falta de exigencia y hábitos de estudio en el ámbito familiar.
- Desinterés y despreocupación de los padres por los aspectos educativos de los hijos.

#### Escolares

- Promoción automática de curso, sin alcanzar los niveles básicos exigidos.
- Expectativas del profesor sobre el alumno.
- Autoconcepto académico negativo del alumno.
- Segregación u olvido de algún alumno, que pasa desapercibido.
- Inadecuación entre el currículum y las propuestas metodológicas.
- Niños que acceden a la escuela procedentes de otras culturas con niveles educativos diferentes.

d) *Conductas antisociales.* Atentan contra la integridad física o psíquica de los demás. Normalmente, este tipo de sujetos suelen proceder de familias desestructuradas y/o marginadas. Este tipo de conductas se manifiestan tanto en la escuela como fuera de ella. Los sujetos suelen expresar hiperactividad, falta de habilidades sociales, retraso escolar, etc.

A la hora de afrontar y tratar de eliminar estas conductas conflictivas, la mediación se considera como una de las modalidades más adecuada. Es la más viable, flexible y adaptable a las necesidades de los alumnos. Se viene utilizando con éxito desde hace más de una década en diversos países.

A partir de los datos generales que aquí se plantean nos surgen una serie de cuestiones a las que tratamos de dar respuesta a través de nuestra investigación: ¿Qué tipos de conductas conflictivas se producen más en nuestros centros educativos? ¿Qué percepción tiene el profesorado y el alumnado? ¿Qué tipos de res-

puestas se ofrecen? ¿Qué propuestas hay que tener en cuenta para generar un buen clima educativo y fomentar la convivencia?

## 2. Diseño de investigación

A continuación se indican los aspectos más relevantes en el diseño de la investigación.

### Justificación y objetivos

Tras las consideraciones anteriores el planteamiento inicial de nuestra investigación es: *identificar las conductas conflictivas que más se reiteran en nuestras aulas, con el fin de diseñar acciones preventivas y de intervención.*

Los objetivos del estudio son los siguientes:

- Diagnosticar conflictos y conductas conflictivas y/o violentas en las aulas.
- Formar a los profesores sobre violencia y resolución de conflictos.
- Aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver las conductas conflictivas.
- Promover y fomentar la formación del profesorado a través de la investigación-acción.
- Elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo.
- Realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia.

### Población-Muestra

La muestra objeto de estudio está constituida por 756 alumnos de primaria (8-12 años), 857 alumnos de secundaria (12-16 años) y 42 profesores, 19 de primaria y 23 de secundaria. Se ha recogido información de un total de 41 centros educativos por todo el territorio español.

### Metodología

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y con el fin de dar respuesta a los ob-

jetivos de nuestra investigación, así como a resolver las cuestiones planteadas, el procedimiento metodológico seguido posee una perspectiva multimétodo, por la complementariedad de ambos procesos de investigación. La Investigación-Acción ha sido el elemento base en el tratamiento de la resolución de conflictos. Ha permitido una acercamiento a la realidad desde una óptica investigadora que ha requerido de una toma de decisiones continua y ha afectado directamente a la planificación y sistematización de todo el proceso seguido por parte de los que han participado en el mismo. Este enfoque metodológico nos ha fomentado una reflexión-acción continua que ha permitido la implicación directa de profesores y alumnos en la resolución de los conflictos que viven en sus aulas.

Dado el gran número de sujetos de la investigación, la metodología cuantitativa nos ha permitido obtener datos generales sobre la visión que poseen los sujetos. Ha permitido explicar algunos datos al pretender un conocimiento nomotético y ejercer una investigación positivista.

A través de la metodología cualitativa se ha abarcado el fenómeno en su conjunto al ser más sensible a detectar patrones de comportamiento. Nos ha permitido comprender el fenómeno y obtener un conocimiento idiográfico, caracterizado por un tipo de investigación humanista.

Dentro de la metodología cualitativa, la investigación-acción ha constituido el eje central de nuestro estudio. La continua reflexión-acción-reflexión del profesorado y el alumnado han fomentado su formación, así como procesos de innovación docente.

La investigación-acción posibilita que los profesores puedan reflexionar sobre su práctica diaria y, junto con los alumnos, detectar y analizar las conductas conflictivas con el fin de buscar soluciones conjuntas y tomar decisiones, a la vez que se consigue mayor grado de responsabilidad individual y grupal.

### Instrumentos y procedimiento

Para la recogida de información se han utilizado diversos instrumentos:

- Instrumentos utilizados para recoger información de los profesores: Encuesta semiestructurada. Los ítems se han centrado fundamentalmente en las siguientes consideraciones:

- Aspectos a tener en cuenta para mejorar la convivencia.
- Prevención y propuestas de mejora.
- Utilidad del curso de formación del profesorado que han realizado.

- Instrumentos utilizados para recoger información de los alumnos: test-postest, técnicas de grupos y grupos de discusión.

- El test inicial se ha utilizado para diagnosticar conductas conflictivas dentro del aula y del centro educativo.
- Los grupos de discusión nos han proporcionado una información complementaria sobre aspectos que hay que tener en cuenta para mejorar la convivencia.
- Las técnicas de grupos que propician la acción-reflexión-acción, han sido utilizadas como herramientas para detectar, mediar e intervenir conductas conflictivas en el aula. Se han constituido como instrumentos para la mejora y la transformación del grupo.

Los pasos seguidos para la recogida de información han sido los siguientes:

1. Seleccionar los centros en los que trabajan los alumnos que están realizando el curso de formación del profesorado titulado "Violencia y resolución de conflictos. Técnicas de intervención".
2. Entregar a los profesores los test para que los apliquen a sus alumnos.
3. Paralelamente, proporcionar a los docentes material didáctico que contiene información sobre "violencia y la resolución de conflictos".

en las aulas”, así como técnicas de grupos sobre análisis y diagnóstico de conflictos, técnicas de comunicación y negociación y técnicas de creación de un buen clima a través de la convivencia. Han trabajado con la obra: *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*.

4. Una vez detectadas y analizadas las conductas conflictivas más frecuentes dentro del aula, se les solicita al profesorado que apliquen tres técnicas de grupos de las que se les proporcionan en el material de formación. La selección se realiza en función de las necesidades e intereses detectados.

5. A final del curso se realizaron grupos de discusión con alumnos de primaria y secundaria.

6. Se entrevistó a los profesores con el fin de constatar si se habían producido mejoras. tras el proceso investigativo y la puesta en práctica del diseño. También indicaron algunos aspectos a tener en cuenta para mejorar la convivencia en el aula y el centro educativo, así como propuestas para la prevención y la mejora. Finalmente se les ha preguntado si la formación que habían recibido a través del curso de formación les ha sido de utilidad.

7. Terminado el curso, los profesores aplican el posttest con el fin de constatar si se ha habido algún cambio en las conductas diagnosticadas al inicio.

Cabe destacar que tanto los alumnos como los profesores han participado de manera activa en la recogida de información para la investigación y han sido agentes de cambio dentro de sus aulas. Los profesores, en especial, han sido en todo momento dinamizadores y potenciadores de cambio y mejora de la realidad de sus aulas y el centro educativo.

Como parte formativa de todo el proceso de investigación-acción se han elaborado unos materiales didácticos, que han constituido un punto de partida en el proceso y han proporcionado al profesorado estrategias y herramientas para el análisis y la resolución de conflictos.

### Análisis de los datos

Para el análisis de los datos cuantitativos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS. En el caso de los cualitativos se ha utilizado el análisis de contenido a través del programa informático Atlas-ti.

### 3. Datos obtenidos

A continuación se muestran los datos más significativos recogidos a través de los diferentes instrumentos de recogida de información señalados con anterioridad.

#### Datos obtenidos del test aplicado a los alumnos de primaria

Las conductas que más se producen en clase según la opinión de los alumnos de primaria son:

- *Conductas disruptivas*: hacerse el gracioso, provocar ruidos, levantarse continuamente y hacer preguntas absurdas.

- *Conductas indisciplinadas*: hablar sin pedir permiso, correr por el pasillo, empujar, ensuciar o tirar cosas por la clase, empujar en la fila y comer en clase.

- *Desinterés académico*: no traer hechos los deberes de casa.

- *Conductas antisociales*: decir mentiras.

Si nos centramos en el género, los chicos señalan fundamentalmente las siguientes conductas: en clase se hacen bastantes ruidos, se levantan muchas veces innecesariamente. Señalan, así mismo, que en el patio es donde se producen la mayoría de los insultos y peleas, casi siempre por causas del juego. El fútbol, entre otros juegos, provoca este tipo de comportamientos así como peleas por la elección de campos entre equipos.

Cabe destacar el comportamiento algo agresivo, principalmente de los chicos, al acceder al patio. El cuarto de baño es otro lugar donde se producen bastantes conductas con-

flictivas, se taponan las salidas del agua, se ensucia el suelo y se dibujan graffitis.

Las chicas aportan más datos, indican que en clase no sólo se hacen bastantes ruidos y se levantan muchas veces innecesariamente, sino que también se terminan los trabajos antes de tiempo y mal. Indican que en el patio no sólo existen peleas por el juego, sino que también se tiran diversos objetos, sobre todo los chicos. Hay empujones mientras se corre al salir al patio. Se pintan graffitis. En los cuartos de baño, además de ser ensuciados y taponadas las salidas del agua, se tiran papeles mojados al techo.

En suma, las chicas son más duras en temas de clase sobre todo en lo que respecta a la realización de tarea y conductas generales en el aula. Señalan más lo de los baños y las peleas que los chicos.

Cabe destacar también el mayor interés de las chicas por los resultados académicos y el trabajo en el aula que en los chicos. La madurez con la que tratan los temas relacionados con los conflictos en el aula es también es destacable.

A la hora de rellenar las encuestas las chicas reflejan más interés y facilidad de expresión que los chicos, si bien no en todos los casos, no podemos generalizar. La totalidad de los alumnos coinciden en los mismos temas en cuanto al tiempo fuera del aula, recreo y tiempo libre en el horario de comedor. Son estos los momentos de mayor conflicto, donde se producen los insultos, las peleas y los empujones.

#### Datos obtenidos del test aplicado a los alumnos de secundaria

Las conductas que más se producen en clase según la opinión de los alumnos de secundaria son:

- *Conductas disruptivas*: molestar a los compañeros, provocar ruidos, hacerse el gracioso, actuar de manera impulsiva, ser maleducado, ser impertinente, hacer preguntas absurdas.

- *Conductas indisciplinadas*: hablar sin pedir permiso, incumplimiento de las normas, correr por los pasillos, empujar, comer en clase, ensuciar o tirar cosas por la clase, enfrentamiento directo con el profesor.

- *Desinterés académico*: no traer los deberes de casa, terminar las tareas antes de tiempo, no prestar atención a las explicaciones del profesor, llegar tarde a clase.

- *Conductas antisociales*: destrozo del mobiliario, decir mentiras, confrontaciones raciales, tirarse objetos, agresiones, vandalismo, consumo de drogas, robos.

Las chicas son más claras a la hora de indicar las conductas que se producen en el aula y en otros espacios del centro educativo. Les preocupa más, en general, los castigos que puedan producirse por la mala conducta de unos cuantos. Los rumores y comentarios mordaces e hirientes son más frecuentes entre las chicas, más sutiles a la hora de hacer daño.

#### Datos del posttest de alumnos de primaria y secundaria

Al final del curso, al pasar el posttest en primaria y secundaria los profesores detectaron que algunos conflictos en el patio y en clase habían disminuido. El mayor cambio se ha producido en las conductas disruptivas y en las conductas indisciplinadas. El potenciar el conocimiento de las normas dentro del aula, analizar los diferentes casos y situaciones y proporcionarles soluciones conjuntas, había constituido el eje de la resolución de los conflictos.

Las técnicas de grupos fueron los instrumentos clave para modificar y eliminar ciertas conductas. Los alumnos se sintieron parte del proceso y participantes en la toma de decisiones.

En la medida en que los alumnos se sienten parte del centro y agentes de su propio desarrollo ponen de su parte todo lo que tienen

para fomentar la convivencia. El conocimiento adquirido a lo largo del curso sobre esta temática les ha hecho reflexionar y tener en cuenta aspectos en los que anteriormente no habían pensado.

#### **Datos obtenidos en los grupos de discusión de primaria y secundaria**

Los grupos de discusión han sido de gran utilidad para ahondar sobre la percepción que tienen los alumnos sobre los conflictos y su manera de resolverlos. Han sido foros de encuentro y reflexión sobre lo que ha habido trabajado en clase. Así mismo han sido un instrumento para fomentar la convivencia. Entre toda la información recogida, indican que se comprometen a tratar de no reproducir conductas no deseadas, que resultan negativas para todos. Del mismo modo indican una serie de aspectos a tener en cuenta para generar un buen clima y fomentar la convivencia en el centro educativo:

- Respetar a los demás sin sentirse superior a nadie, sabiendo que en cada uno existen aspectos muy positivos y que hay que reconocer y negativos sobre los que hay que trabajar más.
- Solucionar los conflictos desde el diálogo y no desde la agresividad, las peleas y los insultos.
- La importancia de no robar, ni destruir el mobiliario. Así como de no registrar las cosas de los compañeros.
- Comportarse de una manera educada y respetar al profesor/a cuando esté explicando el tema y no contestarle ni hacerse continuamente el gracioso.
- Señalan que es muy fácil establecer normas cuyo cumplimiento nos llevará a una sociedad perfecta, pero para lograr la convivencia del día a día es preciso elaborar normas que efectivamente puedan ser entendidas y cumplidas por todos. Indicaron como algo útil el establecer un código de convivencia entre todos, que estuviera en

un lugar visible en clase, para que cada día lo pudieran leer y recordar.

- Destacan que han aprendido mucho a través de las técnicas de grupo que se han utilizado en clase, ya que les ha permitido darse cuenta de muchos aspectos sobre los que nunca habían pensado anteriormente. Además no creían que fueran capaces de dar solución a posibles problemas y que los conflictos pudieran ser constructivos.

En suma, las propuestas de mejora que ellos destacaron fueron las de mejorar el respeto hacia los demás, escuchar más al profesor, mejorar la conducta, tener compañerismo y ser más educados.

#### **Datos obtenidos a través de la encuesta realizada a los profesores de primaria**

A continuación se indican, de manera general, los aspectos que, según los docentes, hay que tener en cuenta para mejorar la convivencia. Así como indicaciones para la prevención y propuestas de mejora. También se recogen algunas opiniones sobre la importancia de la formación que han recibido.

#### *Aspectos a tener en cuenta para mejorar la convivencia*

Para mejorar el centro educativo y promover la convivencia de todos los miembros de la comunidad deberá fomentarse una serie de cambios estructurales y culturales. Dentro de los estructurales destacan los siguientes:

- Promover y regular el conflicto en los documentos del centro (Proyecto Educativo de Centro, Reglamento de Organización y Funcionamiento y Finalidades Educativas).
- La metodología deberá diseñarse para la prevención de conductas conflictivas, así como para el fomento de las relaciones interpersonales. Para ello deberá ser: constructiva, activa, basada en la experimentación, en el trabajo individual y en equipo,

la globalización y la interacción. También incluirá la atención a la diversidad, el aprendizaje significativo y el desarrollo y fomento del espíritu crítico.

- La modalidad de gestión participativa y democrática tiene que imperar en el centro y de toda la comunidad educativa en la que se relacionan y participan de la información, consulta y toma de decisiones, mediante el debate y consenso como procedimientos para la resolución de conflictos.

- Se debe conceder un importancia central a las tutorías y al Plan de Acción Tutorial. Este espacio de tiempo se puede utilizar para prevenir e intervenir en los conflictos. El tutor constituye el eje clave para tratar estos temas, conocer las normas del centro y diseñar entre todos estrategias de acción concretas. De esta manera los alumnos podrán conocer mejor sus derechos y deberes.

- La prevención y resolución de conflictos es un tema que debería ser trabajado de manera transversal en todas las asignaturas. Es esencial que aprendamos a convivir para adquirir los conocimientos básicos que se requieren. Al mismo tiempo que se adquieren una serie de destrezas, habilidades y actitudes fundamentales para la vida en sociedad.

- Establecer cauces de participación amplios, que permitan una responsabilidad compartida entre todos los estamentos.

- Mayor implicación de la comunidad educativa a la hora de definir qué es un conflicto en el centro y cómo se debe actuar cuando aparece. Implicación que puede ir encaminada a la instauración de una labor de mediación a nivel general del centro, no solo en los cursos que lo soliciten. El trabajo en equipo es garantía de buenos resultados.

Entre los cambios culturales cabe destacar:

- La gran importancia que posee, no sólo la educación para determinar las conduc-

tas conflictivas y violentas en el centro escolar, sino la transmisión de valores dentro del aula. Entre los valores prioritarios del centro destacan: autoestima, autonomía personal, autorrealización, salud, solidaridad, afán de superación, responsabilidad y tolerancia.

- Es posible que la necesidad de cumplir con una serie de objetivos educativos relacionados directamente con los conocimientos curriculares, objetivos por otra parte cada vez más ambiciosos y competitivos, estén desplazando el necesario espacio-tiempo en las aulas para la meditación, el diálogo, la educación en valores, el control y la relajación de uno mismo, la dinámica de grupos como herramienta de autoconocimiento, etc.

En ocasiones se piensa que este tipo de educación es una “pérdida de tiempo curricular”, sin embargo todos coinciden en su gran importancia y la imperiosa necesidad que existe de este tipo de actividades, no dejándose solamente en la atención del tutor; al que le acaba exigiendo más responsabilidad de la que tiene en este sentido.

- Concienciar a las familias de lo que significa “comunidad escolar” y su objetivo fundamental: la educación globalizadora e integradora. Implicar también a éstas en ese proceso, no sólo desde el punto de vista burocrático sino también desde el participativo y real.

- La importancia de la implicación de los padres y madres en el proceso educativo de sus hijos es fundamental y decisiva. Los padres deben de implicarse en la vida del alumno en el aula y en el centro escolar por su labor fundamental estriba en saber realizar un proyecto unificado de la vida familiar, laboral y escolar. La relación profesores-padres debe ser estrecha, no debe de quedarse tan sólo en una visita trimestral tras las notas, debe continuar todo el curso y en todo momento, escuchando

al profesor siempre que sea necesario y realizando un seguimiento y control conjunto de sus hijos.

Los profesores necesitan en este sentido una coordinación estrecha entre padres y profesores así como una verdadera comunicación entre ambos canales para llegar al objetivo final, la educación del alumno globalizada; no sólo desde el punto de vista de los conocimientos y el rendimiento escolar, sino del alumno como persona y futuro ser social.

- Proporcionar al profesor la importancia perdida de cara al alumno, el profesor no sólo manda tareas y habla sino que también enseña, es amigo y orienta en el camino a seguir.
- La implicación de todos los miembros de la comunidad educativa se hace necesaria. El debate y el consenso deben constituir dos métodos clave en de resolución de conflictos entre todos.
- Posibilitar actividades que trasciendan los límites del centro y establecer relaciones con otras entidades culturales, educativas...

Una profesora indica textualmente: “En realidad tenemos lo que heredamos de acciones pasadas, pero tenemos eso sí unos alumnos con ganas y fuerza y docentes con suficiente valor e inteligencia para poder cambiar las cosas. ¿Qué falta entonces? Paciencia, formación y organización en líneas de trabajo eficaz dirigidas por buenos profesionales y apoyo a los profesionales de la docencia”.

#### *Prevención y propuestas de mejora*

En ocasiones hablamos de prevención de conflictos y pensamos en qué hacer para evitarlo, con lo cual en la mayoría de los casos los que hacemos es impedir que florezcan sus causas. Desde el punto de vista de los profesores implicados, prevenir conflictos es establecer procesos de intervención que hagan frente a los

conflictos y se trate de negociar y buscar soluciones creativas. Para generar mejoras proponen que:

- Cada profesor establezca medidas preventivas y de mejora en su clase, bajo el compromiso con la resolución de conflictos de cara a establecer un mejor clima de convivencia.
- Es fundamental aprender a convivir con el conflicto y hacer de éste una oportunidad de crecimiento, de mejora, así como una herramienta pedagógica, a través de la cual se dote al alumnado de habilidades y estrategias para aprender a afrontarlos de forma positiva.
- La tarea de los profesores no debe ser la de resolver, tapar, controlar, gestionar, ni tan siquiera mediar (siendo la mejor de éstas), asumiendo roles que no son los suyos, que no sirven a medio y largo plazo y crean dependencias. Se trata de recuperar el rol de educadores y educadoras, aprovechando los conflictos que surgen, ya no sólo para facilitarles el que los resuelvan ellos por sí mismos sino también para que de esta forma, aprendan destrezas que les permitan resolver mejor los que vayan surgiendo.

#### *Mejoras tras la realización del curso de formación del profesorado*

En la entrevista nos interesaba saber si la formación que han recibido a través del curso sobre violencia y resolución de conflictos le ha sido de utilidad, los datos más relevantes son los siguientes:

- El curso ha proporcionado una formación que les ha permitido analizar y diagnosticar conductas conflictivas y violentas, así como adquirir estrategias para la prevención y resolución de los mismos dentro del aula y en el centro educativo. Al tiempo que ha permitido desarrollar una serie de valores fundamentales para generar un buen clima y promover la convivencia.

- Los objetivos a corto plazo se han ido consiguiendo, tras la realización del curso de formación se ha sembrado una semilla que se seguirá trabajando en años sucesivos. Se ha conseguido eliminar algunas conductas, así como mejorar otras.
- Debería fomentarse más este tipo de formación, pues les ayuda a saber cómo actuar en sus aulas cuando surgen algunos conflictos de la vida diaria. La visión del conflicto como una oportunidad de aprender ha contribuido a la mejora de la relación entre el alumnado y el profesorado.
- Este curso ha fomentado la coordinación dentro de los centros educativos, el conocimiento de los derechos y deberes de cada uno de los miembros de la comunidad educativa y, muy especialmente, ha posibilitado que a través de la reflexión-acción-reflexión de los docentes y los discentes se construya de manera grupal.
- Las técnicas de grupos son herramientas muy útiles para el trabajo diario con los alumnos. Han ayudado en gran medida a la detección, comprensión y eliminación de conductas conflictivas no deseadas. A continuación explicitamos las palabras textuales de una de las profesoras en referencia a este tema: “En la primera ocasión que se pasó la encuesta, el total de anotaciones de conductas conflictivas que ocurrían con mucha o bastante frecuencia ascendieron a 250. La segunda ocasión han sido 216 y en tres meses el total de anotaciones conflictivas se ha rebajado en 34 anotaciones. Las conductas conflictivas que se han trabajado a través de las técnicas de grupos se han rebajado su frecuencia”.
- Este curso ha proporcionado una visión del conflicto y su resolución desde un modelo integrador para la mejora de la convivencia en los centros educativos. Ha enseñado a los docentes a mirar los problemas de convivencia no desde un punto de vista sancionador, sino desde la solución conjunta de los problemas.

#### **Datos obtenidos de la encuesta realizada a los profesores de secundaria**

Los profesores de secundaria también fueron entrevistados y se les hicieron las mismas preguntas que a los de primaria. De los datos recogidos se señalan los de mayor consideración:

#### *Aspectos a tener en cuenta para mejorar la convivencia*

Las mejoras que indican están también relacionadas con la estructura y con la cultura del centro educativo:

De carácter estructural:

- Crear en el centro educativo espacios y estructuras que aboguen por potenciar la cooperación y la negociación a partir de herramientas de prevención, negociación y mediación.
- Incluir dentro de los documentos del centro el análisis y la resolución de conflictos del aula y el centro educativo. Donde se señalen medidas específicas a llevar a cabo por todos los miembros de la comunidad.
- Las tutorías son fundamentales para plantear situaciones problemáticas y su resolución que, en muchos casos, pueden ser consensuadas. En estas clases se puede trabajar las consecuencias de todas estas conductas para el propio alumno y para la clase en general, así como el compromiso personal y grupal para la resolución de las mismas.
- Entre los objetivos que deben perseguir los centros educativos se destacan:
  - Establecer cauces de participación amplios, que permitan una responsabilidad compartida entre todos los estamentos.
  - Establecer cauces de diálogo fluido entre familia y centro educativo.
  - Crear un ambiente adecuado para el proceso educativo. Orden y claridad en las normas.

- Potenciar la formación permanente del profesorado y las familias.
- Potenciar la enseñanza activa y participativa.

De carácter cultural:

- La necesidad de realizar un esfuerzo en la formación dirigida a dotarse de estrategias y recursos que les permitan gestionar adecuadamente las situaciones conflictivas a las que tienen que enfrentarse día a día en el aula.
- Tratar con urgencia de abordar el tema de las amenazas que están enrareciendo el ambiente y el buen clima de convivencia.
- Insistir en la solución de los conflictos desde el diálogo y el respeto.
- “Responsabilidad individual de la colectividad” para el buen funcionamiento del grupo-clase. Convencer de que el comportamiento en clase depende de todos sus miembros.
- La importancia de favorecer las relaciones positivas entre los alumnos y entre éstos y los profesores debe ser prioritario y es una medida eficaz que siempre funciona porque hace protagonistas a los alumnos.
- Lo fundamental en un centro es crear un buen clima de convivencia. El alumno debe estar cómodo sin que ello suponga la desobediencia y el incumplimiento de las normas existentes. Debe convencerse por encima de todo que los malos comportamientos de determinados alumnos no pueden, en modo alguno, justificar las conductas disruptivas de los demás.
- Para que el profesor pueda dar respuesta, de manera eficaz a estas situaciones, debe formarse en habilidades sociales, lo que contribuirá a una mejor relación favorecerá las relaciones con los compañeros.
- Se entiende la educación como un patrimonio no exclusivo del centro docente y es por ello que éste debe proporcionar al alumno medios que le permitan estar en constante situación de aprendizaje. Para

conseguir una buena marcha en el proceso educativo, es importante obtener claridad en los objetivos, métodos, normas de convivencia, sistemas de evaluación y procedimientos metodológicos.

- Tras la experiencia, los profesores consideran que deben poner de su parte para mejorar la convivencia. Se deben implicar como un elemento más del aula, comprometiéndose a vigilar conjuntamente con los alumnos los comportamientos.

#### *Acciones preventivas y de mejora*

- Instauración en los centros de un “gabinete de mediación” con representación de todos los elementos implicados en el proceso educativo: padres, alumnos y profesores. Los proyectos que se propongan desde este gabinete serían incluido dentro del Proyecto Educativo de Centro.
- Para que en el centro educativo impere la buena convivencia es imprescindible establecer los criterios en el claustro de profesores y actuar todos los profesores de manera coordinada y coherente, para dar estabilidad a los alumnos.
- Incluir anualmente la mediación entre pares. Sirve de apoyo en la resolución de conflictos entre compañeros de clase. Los alumnos formados para desempeñar este rol han servido de árbitro en las disputas. Ha supuesto una semilla donde algunos resultados ya se han hecho visibles.
- Se ha demostrado que aunque en el centro educativo estén explicitadas las normas de convivencia y exista penalización por no cumplirlas, a algunos alumnos les resulta difícil mantener un buen comportamiento. A medida que las normas se han diseñado con acciones concretas en las que los alumnos han contribuido, el respeto a las mismas ha aumentado.

Es necesario informar puntualmente a todos los miembros de la comunidad educativa

sobre las normas de convivencia y disciplina, así como en la amonestación en todos los casos de incumplimiento.

Ha resultado muy efectiva la elaboración conjunta y participativa de las normas de convivencia que regulan el comportamiento de los todos los agentes educativos. Incluyendo cómo se reparará el daño sin castigos arbitrarios.

- En ocasiones damos sólo importancia a los resultados académicos y obviamos las relaciones afectivas, la solidaridad y la ayuda entre iguales. Hay que trabajar más la visión integral de la atención educativa.
- Prohibir salir de clase en los cambios de clase. Con ello se reducen conductas que se producen en el pasillo. El nivel de conflictos y desperfectos disminuye.
- Es esencial no dejar pasar el tiempo para que los conflictos se resuelvan solos. En el momento en que surge alguno hay que atenderlo y darle respuesta, de lo contrario se hará mayor y será más difícil resolverlo.
- La sociedad actual requiere también una convivencia basada en el diálogo y en la resolución tranquila de conflictos. Para ello es imprescindible tener la figura del mediador, a nivel de clase y a nivel de centro. Pero para poder implicar esta nueva cultura de la resolución de conflictos es imprescindible que los docentes estén formados en este campo.

#### *Mejoras tras realizar el curso de formación del profesorado*

- El curso ha posibilitado que los profesores sean agentes de cambio y transformación socioeducativa. Ha impulsado la participación de todos en la construcción conjunta de acciones preventivas y de intervención ante los conflictos que surgen día a día.
- Es muy importante que los profesores sepan detectar y prevenir los conflictos para evitar males mayores como el *bulling*.

Este tipo de formación es imprescindible para cubrir ese objetivo.

- El curso ha despertado interés en el tema, ha servido para que el profesorado mantenga una visión positiva del conflicto y que éste sea abordado desde un modelo integral e integrador.
- Las herramientas que ha proporcionado el material han sido de gran utilidad para detectar los conflictos que estaban latentes. Han permitido una reflexión continua sobre el quehacer diario y han contribuido a que se produzca el diálogo y el consenso en la resolución de los conflictos.
- Actualmente, los aspectos afectivos y emocionales del proceso educativo se consideran como variables a tener en cuenta a la hora de educar. De aquí, que el desarrollo de programas y técnicas de resolución de conflictos en la educación, no sólo contribuye a la mejora del clima del centro, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante, sino que también repercute en el clima de trabajo en clase, por lo que facilita el aprendizaje, ya que fomenta la colaboración y la comunicación.

En palabras de uno de los encuestados: “En la medida en que a lo largo del tiempo se siga insistiendo en educar y dotar de herramientas para afrontar y resolver los conflictos, las barreras que aún persisten se irán deteriorando, no para que no aparezcan conflictos, que siempre los habrá, sino para encararlos de una manera positiva y como oportunidad de aprender”.

#### **4. Conclusiones**

El estudio realizado ha demostrado que la mayoría de las conductas conflictivas que se producen son de carácter disruptivo e indisciplinadas (principalmente el desinterés académico). El proceso de investigación ha constatado que la formación de los profesores y alumnos en esta materia y su implicación en la resolución

de conflictos genera resultados muy positivos para todos los miembros de la comunidad educativa. La metodología de investigación-acción utilizada por los profesores, los verdaderos protagonistas de la investigación, ha generado procesos de innovación docente y cambios en las aulas y los centros educativos.

Uno de los conflictos que persiste y sigue siendo habitual entre los alumnos es la falta de hábitos de estudio y trabajo que conduce a una actitud negativa en la clase. La permanencia obligada en el aula, tan alejada de sus intereses y expectativas, es el principal origen. Si bien, el trabajo conjunto y la visión de grupo les ha hecho ver la necesidad de mantener un comportamiento correcto y responsable, tal y como se les exigirá en su vida adulta. Se han conseguido alumnos más comprometidos en la convivencia diaria entre compañeros y con los profesores. Así como ciudadanos más formados y unos valores indispensables para ejercer los deberes y derechos cívicos.

Se ha demostrado que los conflictos seguirán latentes en el grupo clase, fruto de los diversos intereses, si el profesor no logra generar un buen clima social actuando positivamente en la comunicación y utilizando la autoridad legítima o moral (mezcla de cooperación y dominio) que tanto demandan los alumnos junto al cumplimiento de las normas.

La propuesta de búsqueda de soluciones negociadas y consensuadas, capaces de conciliar las diferencias que pudieran surgir en el compartir cotidiano, no sólo ha conseguido que los alumnos y alumnas participen con interés en la resolución del conflicto, sino que transcurrido un tiempo ha provocado una mejora en las relaciones interpersonales y una disminución de la conflictividad.

Al inicio de la investigación muchos de los conflictos eran interpretados por los profesores como problemas de indisciplina y como tal eran tratados. La formación que han recibido y la continua reflexión-acción-reflexión les ha permitido diferenciar los tipos de con-

ductas conflictivas, saber diagnosticarlas y darles respuestas a través de estrategias y herramientas concretas.

La perspectiva cualitativa del estudio ha generado procesos de innovación y cambio docentes, lo que ha generado la implicación de los profesores como investigadores y dinamizadores de su actividad docente. Los alumnos también han tenido un papel muy significativo, al generar propuestas y modificar conductas.

Sorprende gratamente comprobar que son los propios alumnos los que mejor resuelven sus conflictos cuando se entrevistan en un ambiente neutral o el conflicto es abordado directamente y con discreción con los implicados. La resolución positiva de los conflictos ha creado un ambiente de confianza, donde son ellos los primeros interesados en la resolución de los mismos.

Aprender a convivir exige cultivar actitudes de apertura, un interés por las diferencias y un respeto por la diversidad, enseñando a reconocer la injusticia, adoptando medidas para superarla, resolviendo las diferencias de manera constructiva y pasando de situaciones de conflicto a la reconciliación y a la reconstrucción social.

Para prevenir las conductas violentas y fomentar la convivencia se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

**1. El diálogo.** Supone escucha activa, de empatía, apertura hacia los demás y disposición para cuestionarse las ideas propias sin evitar el rebatir las de otro. El diálogo será más fácil si cada uno es capaz de ponerse en el lugar del otro, fomentando la empatía. Experimentar cómo cada uno capta diferentes aspectos de una misma situación y tomar conciencia de que la opinión de los demás puede ser valiosa como la nuestra.

**2. Aprendizaje cooperativo.** Persigue como filosofía no sólo el avance individual sino el de

todo el grupo. Todos pueden enriquecerse mutuamente aprendiendo juntos. No es imprescindible competir sino colaborar. La competición es positiva si estimula en los sujetos el proceso de aprendizaje. Sin embargo, pueden existir procesos competitivos en situaciones cooperativas, sin que se corra ningún riesgo. Dado que algunas personas necesitan el apoyo y el estímulo del grupo.

**3. Solución de problemas.** Se debe fomentar que los sujetos desarrollen un pensamiento crítico y aprendan a resolver problemas por sí mismos, sin esperar que se los resuelva otra persona que consideran que tiene mayor autoridad. Entre los pasos a tener en cuenta para resolver un problema se pueden mencionar: crear un buen clima, definir y discutir el problema, explorar todas las opciones y valorar las alternativas.

**4. Autorregulación.** Consiste en la habilidad de la persona para desarrollar comportamientos aceptables socialmente, para lo que es necesario fomentar la autoestima y autodisciplina, que lleve a una mayor confianza en sí mismo y a la autoafirmación.

**5. Participación en la elaboración de las normas.** Los alumnos deben sentirse implicados en la elaboración de las normas de funcionamiento del centro, de la disciplina y de la convivencia escolar, si bien, su participación será gradual según la edad. Las estructuras administrativas y la organización institucional deben permitir que los alumnos puedan opinar sobre las decisiones que les afectan; de lo contrario daría lugar a la denominada *indefensión aprendida*. Este concepto se refiere tanto a la pasividad como a la impotencia, al tomar conciencia el sujeto de que él es ajeno a los cambios que se producen a su alrededor. El alumno entiende que no se le tiene en cuenta y son otros (padres, profesores, autoridades...) los encargados de modificar las situaciones e influir en su futuro.

**6. Comprensión y control de la agresividad.** La agresividad es inherente al ser humano. Cualquier situación puede provocar agresividad; si bien, es importante no llegar a la agresión. El sujeto debe aprender a controlar las conductas agresivas y desarrollar actitudes que propicien la relación con los demás.

**7. Confrontación de ideas.** El debate y la confrontación de ideas suele ser un ejercicio en el que los alumnos disfrutan y se implican, dado que tienen gran interés en poner a prueba su capacidad de razonamiento, constatar que su argumento es válido y ser reconocido como valioso por el resto del grupo.

**8. Implicación de las partes.** Para la resolución de los conflictos lo más adecuado es que la partes se impliquen directamente en la búsqueda de soluciones. Si esto no fuera posible, habría que acudir a un elemento externo como es el mediador, tal y como se ha indicado en el capítulo correspondiente. Esta metodología ayuda a una comprensión e interiorización más profunda de lo sucedido, así como a asumir con mayor claridad las consecuencias individuales y grupales.

Educar para convivir exige tiempo, dedicación y esfuerzo. Somos conscientes que la participación de los alumnos en la construcción de la convivencia es más lenta que la imposición de las normas; ahora bien, este proceso es a la larga mucho más eficaz. *A convivir se aprende conviviendo* y esto implica no sólo aspectos cognoscitivos, sino también afectivos y actitudinales, que tan sólo se aprenden si se vivencian en grupo.

En el centro educativo se debe potenciar y propiciar el desarrollo de una pedagogía participativa, en la que se enseñe a los alumnos a implicarse activamente en la cooperación y toma de decisiones. De este modo, se puede aprender a convivir, a escuchar, a estar y, sobre todo, a participar solidariamente.

## Bibliografía

Aguirre Muñoz, A. (2005): *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Editorial Graó.

Avilés Martínez, J.M. (2006): *Bullying: el maltrato entre iguales: agresiones, víctimas y testigos en la escuela*. Salamanca: Amarú Ediciones.

Brandoni, F. (1999): *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Barcelona: Paidós.

Díez, F. y Gachi, T. (1999): *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.

Fernández, I. (2004): *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.

Hernández Morales, G. y Jaramillo Guijarro, C. (2002): "Tratar los conflictos en la escuela sin violencia", en *Cuadernos de Educación no Sexista*, 14, pg.7-34. Madrid: Instituto de la Mujer.

Jares, X.R. (2006): *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó

Ortega Ruiz, P. (2004): "Educar para la participación ciudadana". *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 11, p. 215-236.

Pérez Serrano, G. y Pérez de Guzmán Puya, M.V. (2006): *Violencia y resolución de conflictos. Técnicas de intervención*. Madrid: UNED.

Rabasa Sanchís, B. (2005): *Resolución pacífica de conflictos en el aula: la mediación escolar*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

Torrego, J.C. (2006): *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.

Torrego, J.C. (2005): *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

UNICEF (1999): *El progreso de las naciones*. Madrid. Unicef.

---

DIRECCIÓN DE LOS AUTORES: M<sup>a</sup> Victoria Pérez de Guzmán Puya. Universidad Pablo de Olavide. Facultad de Ciencias Sociales. Dpto. de Ciencias Sociales. Ctra. de Utrera km.1, 41013 – Sevilla.

Correo electrónico: mvperpuy@upo.es  
montse.vargas@uca.es lvamador@upo.es

Fecha de recepción del artículo: 19.VI.2010

Fecha de revisión del artículo: 19.VI.2010

Fecha de aceptación definitiva: 22.XI.2010

---

COMO CITAR ESTE ARTÍCULO: Pérez-de-Guzmán, M. V.; Vargas, M.; Amador Muñoz, L.V. "Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción" *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria* 18, pp. 99-114.