



LA RAZÓN HISTÓRICA

Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas

ISSN 1989-2659

Número 57, Año 2023, páginas 172-181

www.revistalarazonhistorica.com

EL LADO POSITIVO DEL CONFLICTO ESCOLAR

THE POSITIVE SIDE OF SCHOOL CONFLICT

María Isabel Rojo Guillamón

Mercedes Ferrando Prieto

Resumen

Este trabajo se centra en los conflictos escolares, por ser tema de preocupación entre los equipos directivos y los departamentos de orientación en centros educativos de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). Los conflictos pueden ocurrir por percepciones erróneas entre iguales, por malentendidos o por conflictos de intereses. El conflicto es inherente en la convivencia, especialmente en la etapa de ESO, ya que los adolescentes tienden a rechazar las normas de convivencia. La solución del conflicto resulta primordial, ya que el proceso de resolución del mismo va a afectar al clima escolar. Una buena convivencia permite fortalecer los aprendizajes académicos del alumnado y desarrollar habilidades democráticas. El objetivo de este artículo es, por un lado, dar a conocer el estudio de un caso en un centro de ESO sobre la mediación escolar, como estrategia de resolución de conflictos entre adolescentes y, por otro lado, describir el aprendizaje por servicios socio-comunitarios como medida disciplinaria. Se describe cuál fue la naturaleza del conflicto, cómo intervinieron las partes, las medidas adoptadas y finalmente se reflexiona sobre el proceso seguido y aquellos aspectos a mejorar. Consideramos que este trabajo puede servir de ayuda tanto a los equipos directivos como a orientadores. La realidad sobre convivencia escolar pone de manifiesto día a día que los castigos punitivos pierden efectividad; ya que el alumnado con conductas disruptivas acumula numerosos partes de incidencias y vuelve a reincidir.

Palabras clave: conflicto escolar, servicios socio-comunitarios, mediación escolar, adolescentes, enseñanza secundaria obligatoria, conductas disruptivas.

Abstract

This work focuses on school conflicts, as it is a matter of concern among management teams and guidance departments in Compulsory Secondary Education (ESO) educational centers. Conflicts can occur due to misperceptions between equals, misunderstandings or conflicts of interest. Conflict is inherent in coexistence, especially in the ESO stage, since adolescents

tend to reject the rules of coexistence. The solution of the conflict is essential, since the resolution process of the same will affect the school climate. Good coexistence allows students to strengthen their academic learning and develop democratic skills. The objective of this article is, on the one hand, to present a case study in an ESO center on school mediation, as a strategy for resolving conflicts among adolescents and, on the other hand, to describe learning through socio-economic services. community as a disciplinary measure. The nature of the conflict is described, how the parties intervened, the measures adopted and finally a reflection on the process followed and those aspects to be improved. We believe that this work can be of help to both management teams and counselors. The reality of school coexistence shows day by day that punitive punishments lose effectiveness; since students with disruptive behaviors accumulate numerous reports of incidents and reoffend again.

Keywords: school conflict, socio-community services, school mediation, adolescents, compulsory secondary education, disruptive behaviors.

INTRODUCCIÓN

Constantemente oímos en las noticias y en la calle la preocupación de padres, profesores y ciudadanos en general por los casos de conflicto y convivencia escolar que saltan a la prensa. Parece que cada vez los docentes nos enfrentamos a más conflictos en el entorno escolar y se nos exige una solución a los mismos. Los conflictos pueden repercutir en el clima escolar, entendiéndose por clima escolar la apreciación del ambiente laboral fruto de las relaciones interpersonales (miembros comunidad educativa) en los centros educativos (Cid Sabucedo, 2004). Sabemos que un adecuado clima escolar y disciplina son condiciones necesarios para crear las condiciones idóneas para el aprendizaje (de Mesa-Melo et al., 2013).

Según Martínez-Otero Pérez, (2005) entre los conflictos más frecuentes en nuestros centros educativos que pueden afectar a la convivencia escolar podemos distinguir: 1) la desmotivación del alumnado que conlleva conductas disruptivas, retraso en el ritmo de la asignatura donde se producen dichas conductas 2) agresiones entre iguales, incumplimiento de las tareas y falta de respeto al profesorado con insultos y amenazas 3) acoso entre iguales con intimidación y victimismo 4) actos de vandalismo, destrozos en el centro y pintadas con obscenidades e insultos 5) agresiones físicas y extorsiones entre iguales y 6) en menor medida las agresiones sexuales que pasan inadvertidas.

Es interesante señalar que, aunque los casos de acoso parecen haberse disparado, éstos representan un tipo específico de conflicto. El acoso no se da de forma puntual, sino que implica una agresión continuada en el tiempo que puede ser de carácter físico, verbal o como exclusión social. Son un tipo de acciones que se llevan a cabo con intención de hacer daño a la otra persona y haciendo uso de un abuso de poder sobre la víctima (Cerezo, 2018; Olweus, 1998).

Un clima escolar adecuado puede mantenerse en Educación Primaria a través del seguimiento de normas y procedimientos establecidos por el docente; haciendo

uso del control y las sanciones externas; dejando poca autonomía a los alumnos (Pineda Alfonso & García Pérez, 2014, p. 2). Sin embargo, en la adolescencia los alumnos son más propensos a cuestionar las normas impuestas desde fuera (Dopico Rodríguez, 2011), por lo que el clima escolar debe ser producto del “consenso” y de las propias decisiones de los alumnos para mantener un ambiente que facilite la convivencia. Se trata de un clima dinámico, que se sustenta en las propias capacidades de los alumnos para lidiar con distintas soluciones consiguiendo una resolución positiva (Palomino Leiva & Dagua Paz, 2009).

Es inevitable que surjan conflictos. Se han establecido como principales causas de los conflictos las siguientes: 1) aquellos que se producen por las emociones y las percepciones erróneas sobre otras personas. Por ejemplo, cuando un alumno suspende un examen puede pensar que el profesor le tiene manía, sin que esto sea necesariamente cierto. 2) cuando una persona molesta a otra sin intención de hacerlo. Suele darse por falta de información por parte de la primera persona. Por ejemplo, cuando un alumno constantemente juega con el bolígrafo sin ser consciente que esto pone nervioso al profesor u otros compañeros. 3) cuando existen conflictos de intereses porque dos personas tienen necesidades incompatibles. Por ejemplo, cuando dos alumnos quieren utilizar el mismo libro a la vez (Arellano, 2007; Fierro Ferráez, 2012; García Correa et al., 2002; Junco Herrera, 2010; Pérez de Guzmán et al., 2011).



Figura 1. Esquema de la relación entre los conflictos y el clima escolar (Elaboración propia)

El conflicto en sí mismo no es negativo. Es más, el conflicto puede representar una oportunidad de aprendizaje útil y valiosa y puede ser el impulsor del progreso, en el sentido de favorecer y fortalecer las relaciones entre los implicados ofreciendo la posibilidad de reflexionar cognitivamente y moralmente en beneficio de las relaciones con los otros (Fisas, 2001; Martínez-Otero Pérez, 2005; Rodríguez Jares, 2006). Diremos que el conflicto puede ser positivo o negativo dependiendo de cómo este se gestione. En este sentido deberían favorecerse intervenciones tales como, el desarrollo de habilidades de comunicación y convivencia, además de la educación en valores, la construcción del autoconocimiento, autonomía, la comprensión crítica y la transformación del entorno (Segura Castillo, 2005).

En opinión de Vizcarra-Morales et al., (2018) es importante considerar la dinámica procesual del conflicto y del mismo modo, tener en cuenta otras alternativas educativas con incidencia en el uso de las emociones.

Sin duda es interesante tener en cuenta las circunstancias, elementos y causas que pudieran desencadenar el conflicto, con la finalidad de abordar una aproximación preventiva al problema. Según Binaburo Iturbide y Muñoz Maya (2007) entre las causas que provocan los conflictos escolares podemos destacar:

- Organización del centro: falta de consenso en el Plan de convivencia en cuanto a las normas disciplinarias se refiere, junto a la falta de tiempo del profesorado para llevar un seguimiento individualizado en tutorías.
- Profesorado: escasa formación en técnicas o estrategias de resolución de conflictos, horarios muy ajustados que impiden la coordinación entre departamentos.
- Alumnado: escasas habilidades sociales, valores, ausencia de expectativas de futuro con desmotivación y autoconcepto y autoestima bajos.
- Familia: ausencia de límites y pérdida de legitimidad en la educación de los hijos en una sociedad que tolera ciertos conflictos violentos.
- Sociedad: ciertas desigualdades sociales con falta de compromiso en los centros educativos.

Igualmente, Ramón Pineda et al. (2019), sostienen que los conflictos escolares son inherentes al contexto escolar y pueden ocurrir de forma inesperada. Es interesante resaltar que la causa de un conflicto actual puede estar en un conflicto previo que no se resolvió. Los conflictos no se generan por una única causa, sino por varias causas interrelacionadas entre sí, siendo un fenómeno complejo. Los autores sostienen la misma idea que mencionábamos al principio: el conflicto se debe abordar desde una perspectiva educativa y axiológica.

En los centros escolares se puede abordar el conflicto desde dos perspectivas. O bien desde un enfoque sancionador o desde un enfoque que trata de fortalecer las relaciones interpersonales Martín et al. (2003). Desde el punto de vista sancionador las medidas que suelen tomarse consisten en reprimir las conductas inapropiadas y mantener serias repercusiones disciplinarias. En el segundo caso, se fomenta el diálogo y la toma de conciencia sobre lo ocurrido manteniendo una aproximación no punitiva en la resolución del conflicto. En esta segunda intervención las autoras distinguen cinco bloques de medidas como son: a) Toma de conciencia de la situación de la convivencia en el centro; b) llevar a cabo actuaciones en el centro que tengan por objeto fomentar y desarrollar un buen clima escolar que prevenga la aparición de problemas de convivencia. c) actuaciones en el aula: fomentando el clima afectivo y relacional; d) Actuaciones con la familia y el entorno, a fin de mantener un canal de comunicación abierto con la familia que permita compartir criterios y planificar acciones conjuntas. y e) evaluación de la intervención para saber qué aspectos son susceptibles de mejora. Las autoras consideran que este tipo de medidas debieran estar incluidas en el Plan de Convivencia y en el RRI de los centros educativos.

Uno de los enfoques que está tomando mayor relevancia en el caso de resolución de conflictos es la mediación, como técnica pacífica de resolución de conflictos con buenos resultados en campos relacionados con el consumo, el derecho o los conflictos internacionales (De Prada & López, 2008).

Se trata de una técnica que, además, fomenta la participación de las partes de forma activa con valores de respeto, diálogo y cooperación (Nicolás Abenza, 2015; Villaescusa Alejo, 2010).

La mediación supone que debe haber una persona, o grupo de personas, imparcial que tome los testimonios de ambas partes y ayude a encontrar la solución más adecuada. En este sentido Pérez de Guzmán (2008) y Pulido Guerrero et al. (2020) ofrecen un proceso de mediación regido por distintas fases. En cualquier caso, los puntos clave en la mediación son la toma de conciencia de cuál es el conflicto y sus causas, lo que puede requerir de una reunión con las partes en la que se “tire del hilo” para investigar las causas no evidentes que generaron la disputa. Debería analizarse la situación y ofrecer un análisis de otras formas de resolución del conflicto, proveyendo de alternativas que no incurran en la violencia. Las partes deberían llegar a un consenso y a un acuerdo.

La mediación escolar no consigue la solución de los conflictos en todos los casos, pero si se convierte en defensora de un clima educativo democrático, en que las partes enfrentadas se convierten en los protagonistas del proceso mediante la comunicación, la escucha activa, la asertividad y la identificación de emociones, en beneficio de una cultura de diálogo que, sin duda, repercutirían en un buen clima escolar.

Además de todo lo anterior, en ocasiones no es suficiente con que los alumnos alcancen una resolución del conflicto por medio del razonamiento lógico. Además, es importante reestablecer el daño causado y vivenciar las consecuencias de sus actos.

En este sentido, Pulido Guerrero et al. (2020) pusieron en marcha la implementación de un programa de mediación escolar en ESO con resultados que evidenciaron que la mediación redujo ciertas manifestaciones violentas verbales, físicas, las amenazas, la exclusión social y también ciertas conductas disruptivas en las aulas.

La aplicación de procesos de mediación se está llevando a cabo en varios colegios e institutos de la región de Murcia (Trigueros, 2021).

Considerando todo lo anterior exponemos cómo se resolvió un caso de conflicto escolar que ocurrió en un Centro Educativo de Molina de Segura (Murcia). A continuación, se expone el problema, los agentes implicados y el proceso que se siguió para su resolución.

CASO PRÁCTICO

El caso que vamos a exponer se llevó a cabo en el Colegio Concertado EL TALLER de Molina de Segura (Murcia). Se trata de un centro que imparte enseñanza en las etapas de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria. En

esta última etapa es donde mayor conflictividad se registra al tratarse de adolescentes que en algunos casos no respetan las normas de convivencia e incluso son reincidentes. Se trata de conflictos entre iguales mayoritariamente, en los que la mediación escolar resulta efectiva para establecer canales de comunicación y diálogo entre las partes. En lo que se refiere a las faltas graves en contra del Plan de Convivencia del centro, el equipo directivo apuesta por un enfoque reparador y no punitivo. Se trata de la realización de servicios sociocomunitarios en lugar del impedir el derecho a acudir al centro por un periodo entre 3 y 15 días (expulsiones), al considerar que, en algunos casos, se entiende como un premio en lugar de una sanción.

A continuación, se expone cuáles fueron las faltas graves cometidas por el alumnado, la medida interpuesta y el desarrollo de la misma.

¿Cuál fue el problema?

El suceso tiene lugar un miércoles a última hora, cuando se impartía la asignatura optativa de música en 4º de la ESO. Dos alumnas empiezan a lanzarse bolígrafos y bolitas de papel aparentemente en broma. Una de ellas, a la que llamaremos Luisa lanza nuevamente el bolígrafo a Petra y esta le responde cogiéndole el pelo, Luisa se vuelve y le tira con fuerza del pelo quedándose con un mechón entre sus manos. Ambas alumnas caen al suelo forcejeando enganchadas por el cabello. El profesor asombrado intenta separarlas y aunque le cuesta trabajo, lo consigue. Las dos alumnas terminan llorando y amonestadas por el profesor.

Los pasos que se fueron siguiendo: primera reunión

La primera actuación por parte del profesor es hablar con Petra y Luisa, al ser última hora de la jornada lectiva, el profesor las deja marchar a casa, pero antes pasa el parte de incidencia grave a jefatura de estudios y llama a las familias de Petra y Luisa contando lo sucedido.

Al día siguiente y al tratarse de una falta grave jefatura de estudios traslada el caso a dirección.

El primer paso que lleva a cabo el equipo directivo es entrevistar a las alumnas por separado y luego la entrevista se hace conjuntamente con las dos.

Ambas coinciden en la versión de los hechos y añaden que, aunque empezaron en broma la relación es complicada fuera del colegio. Luisa considera que Petra tiene actitudes y comportamientos en el grupo de amigas que son totalmente incorrectas y que no la soporta más. Por su parte Petra discute con Luisa recriminándole que pretende ser la “jefa” del grupo y que eso no se lo va a permitir.

Medida disciplinaria

La directora (orientadora de formación) analiza los hechos con las dos alumnas haciendo hincapié en la falta grave que han cometido: las amenazas y hechos violentos entre compañeros. Y les relata cómo podría haberse solucionado el con-

flicto (técnicas de autocontrol y relajación) sin necesidad de haber utilizado la violencia. Tanto Petra como Luisa se muestran arrepentidas por los actos de indisciplina cometidos y manifiestan tener necesidad de pedir disculpas al profesor.

El segundo paso es la reunión de dirección, jefatura de estudios y el profesor de música para analizar las entrevistas con las alumnas e interponer la medida disciplinaria.

Teniendo en cuenta que es la primera vez que estas alumnas tienen un conflicto tan violento y que ambas tienen un comportamiento y actitud positiva hacia los aprendizajes escolares y que la supresión del derecho a acudir a clase de 1 a 15 días podría repercutir negativamente en su rendimiento académico, se acuerda que la medida disciplinaria a llevar a cabo con Petra y Luisa será:

-Pedir disculpas al profesor en clase y en el mismo acto también a los compañeros que presenciaron el acto por la situación violenta que se creó.

-Las dos alumnas repararán el daño realizando actividades fuera del horario lectivo, en servicios sociocomunitarios: estarán obligadas a participar y convivir durante dos semanas en la conservación y limpieza del patio del recreo desde el final de la jornada lectiva (14.15h hasta las 15.00h) en compañía de jefatura de estudios y dirección.

El tercer paso es llamar a las familias por separado de Petra y Luisa para explicarles los hechos violentos producidos y la medida disciplinaria.

La madre de Petra sorprendida y avergonzada por los actos de indisciplina de su hija acata la medida y además añade que le vendrá bien para reflexionar.

El padre de Luisa igualmente se muestra asombrado por la actuación de su hija y argumenta que, aunque la hora de salida para el cumplimiento de la medida le va mal por la falta de transporte público, acepta la medida para que su hija repare el daño causado.

Al día siguiente, previo al cumplimiento de la medida se cita a ambas alumnas para explicarles la resolución del caso. Ambas alumnas aceptan la medida.

Evaluación de la intervención

La evaluación de la intervención ha resultado positiva. Con la primera medida disciplinaria: pedir disculpas al profesor y al resto de compañeros, han sido capaces de expresar en público (actuación difícil para el adolescente por regla general) el arrepentimiento de la tensa situación que provocaron.

En el cumplimiento de la segunda medida disciplinaria, las dos alumnas han sido capaces de convivir y mantener el entorno escolar limpio. Al mismo tiempo han evaluado la cantidad de suciedad que se acumula en la zona donde su curso y grupo disfruta del recreo. Además, les ha surgido la idea de diseñar un proyecto de reciclaje para contribuir al medio ambiente y de medidas para mantener el entorno limpio.

No obstante, hemos de puntualizar que aplicar esta medida disciplinaria puede encerrar algunos entresijos como la negativa de los padres para que el estudiante cumpla la medida en horario no lectivo por afectarle al uso del transporte y tener que ser ellos quien tengan que recoger al alumno, por tratarse de un centro que se encuentra en la periferia del pueblo de Molina de Segura. Otro inconveniente, es la ampliación de horario no lectivo por parte del equipo directivo que es el encargado de velar por el cumplimiento de dicha medida. Como propuesta para el próximo curso, se ha planteado que sea todo el equipo docente el que participe en la medida ya que es preciso la implicación de toda la comunidad educativa y el apoyo de las instituciones.

REFERENCIAS

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Orbis: Revista de Ciencias Humanas*, 3(7), 23-45.
- Binaburo Iturbide, J. A., & Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*.
- Cid Sabucedo, A. (2004). El clima escolar como factor de calidad en los centros de educación secundaria de la provincia de Ourense. Su estudio desde la perspectiva de la salud. *Revista de Investigación Educativa*, 22(1), 113-144.
- De Mesa-Melo, C. L., Soto-Godoy, M. F., Carvajal-Castillo, C. A., & Urrea-Roa, P. N. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y Educadores*, 16(3), 383-410.
- De Prada, J., & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social*, 148, 99-116.
- Dopico Rodríguez, E. (2011). Conflicto y convivencia en los entornos escolares. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 26.
- Fierro Ferráez, A. E. (2012). *Manejo de conflictos y mediación* (Oxford University Press, Ed.).
- Fisas, V. (2001). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Icaria Editorial.
- García Correa, A., Calvo Hernando, P., & Marrero Rodríguez, G. (2002). Investigaciones realizadas en España sobre violencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*.

- Junco Herrera, I. (2010). Conflictos y estrategias de mediación en la escuela. *Revista Digital Para Profesionales de La Enseñanza: Temas Para La Educación*. ISSN, 4023(10), 1-9. <https://www.feandalucia.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd7442.pdf>
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., del Barrio, C., & Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y Aprendizaje*, 26(1), 79-95.
- Martínez-Otero Pérez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38, 33-52.
- Nicolás Abenza, A. (2015). La convivencia escolar en los centros de educación secundaria de la Región de Murcia: la voz del alumnado. In *Tesis Doctoral*.
- Palomino Leiva, M. L., & Dagua Paz, A. (2009). Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula. *Revista de Investigaciones Unad*, 8(2), 199-221.
- Pérez de Guzmán, V. (2008). La mediación en los centros educativos: el educador social como mediador. *Bordón: Revista de Pedagogía*, 60(4), 79-87.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L. v, & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 99-114.
- Pineda Alfonso, J. A., & García Pérez, F. F. (2014). Convivencia y disciplina en el espacio escolar: discursos y realidades. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 18, 496-05.
- Pulido Guerrero, E. G., Cudris Torres, L., Tirado Vides, M. M., & Jiménez Ruíz, L. K. (2020). Mediación de conflictos y violencia escolar: Resultados de intervención a través de un estudio cuasi-experimental. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*.
- Ramón Pineda, M. Á., García Longoria Serrano, M. P., & Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142.
- Rodríguez Jares, X. (2006). Conflicto y convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 339(1), 103-125.

- Segura Castillo, M. (2005). El ambiente y la disciplina escolar desde el conductismo y el constructivismo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas En Educación"*, 5, 1–18.
- Trigueros, M. T. M. (2021). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos. *Revista Cognosis. ISSN 2588-0578*, 6(2), 33–52.
- Villaescusa Alejo, M. I. (2010). Condiciones para la mediación de conflictos en Educación Primaria. *La Convivencia Escolar: Aspectos Psicológicos y Educativos*, 189–192.
- Vizcarra-Morales, M. T., Rekalde-Rodríguez, I., & Macazaga-López, A. M. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis. Revista Internacional de Investigación En Educación*, 10(21), 95–108.