



Resolución De Conflictos En Las Aulas

Yohana Cardona Osorio¹, Aurora de León Merán¹, Ángela Martínez Medina¹

1) Campus universitario Duques de Soria, Universidad de Valladolid (Uva).

Resumen

El tema de la convivencia o de la disciplina en los centros educativos representa probablemente una de las manifestaciones más crudas de las disfunciones y contradicciones del sistema escolar actual. La relevancia del tema se evidencia en la preocupación, cada vez más creciente por parte de las comunidades educativas por el incremento de los conflictos de convivencia y su expresión a través de la violencia.

Este trabajo tiene una línea de investigación en el que tomamos como eje principal el procedimiento que llevan los centros educativos a la hora de resolver conflictos, y observar basándonos en un marco teórico, si dichos procedimientos han sido desarrollados desde una evidencia científica o por el contrario son ocurrencias. El principal objetivo es conocer cómo se resuelven los conflictos en los centros educativos.

La investigación no pretende desarrollar un “método de resolución de conflictos”, sino conocer, comprender y evaluar los métodos que actualmente



Universidad de Valladolid

se están utilizando en centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato.



Con los resultados obtenidos, analizamos si los métodos resolutivos empleados por docentes, alumnos/as y otros miembros de la comunidad educativa se ajustan a las evidencias científicas expuestas en el marco teórico en el que nos hemos basado.

Palabras clave: conflicto, modelo dialógico, modelo disciplinar, mediación.

Abstract

The issue of the co-existence or discipline in the educational centers probably represents one of the crudest expressions of the problems and contradictions of the current educational systems. The relevance of this topic is shown in the increasingly concern by the educational communities, because of the increment of the conflicts in the co-existence and its expression through the violence.

This work has a line of research in which we take as the main focus the procedure that the educational centers follow in solving conflicts, and we observe, basing on a theoretical framework, if such procedures have been developed from a scientific evidence or, on the contrary, they are occurrences/ideas. The main goal is knowing how conflicts are solved in the educational centers.

The research doesn't pretend to develop a "method of conflict resolution", but to know, understand and assess the methods that are currently being used in the Preschool, Primary and Secondary centers.

Through the findings is intended to analyze whether the methods of solving followed by teachers, pupils and other members of the community fit the



Universidad de Valladolid

scientific evidences set out in the theoretical framework on which we have based.



Key words: conflict, dialogic model, disciplinary model, mediation

Introducción

La conflictividad es uno de los problemas de la sociedad actual. En base a ello, nos hemos planteado realizar una investigación empírica realizado varias entrevistas a diferentes docentes, aportandonos un carácter más profesional y empírico, con el objetivo de conocer si la resolución de conflictos en los centros está basada en ocurrencias o se sujeta a evidencias científicas; así como conocer la formación del profesorado en cuanto a la resolución o prevención de conflictos.

Para ello, hemos tomado como referencia varios artículos de revistas de pedagogía, sociología y psicología, además de libros relacionados con la resolución de conflictos y mediación, de autores tales como Ramón Flecha, Xesús R. Jares, o Victoria Pérez de Guzmán entre otros, que nos han servido para elaborar nuestro marco teórico.

Concepto de conflicto

Proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirman o perciben intereses, valores y/o aspiraciones contrarias (Jares, 2004, p. 40). 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.



Universidad de Valladolid



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

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 UNICEF:

Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto, lo cual ayuda a los alumnos/as a desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permita considerar los conflictos, no como una crisis, sino como una ocasión de cambio creativo. (UNICEF. 1999:2).

Conflicto- violencia en la escuela

Los conflictos se han convertido en algo cotidiano por lo que se consideran un problema social. La escuela es un reflejo de la sociedad, dentro de ella existen conductas que alteran la vida de los grupos, tales como: la violencia, los insultos, las palabras altisonantes y los problemas de disciplina o comportamiento que para muchos docentes son sinónimo de conflicto.

En ocasiones, nos encontramos en las aulas con niños/as que no siguen las clases, no atienden, no les interesan los temas, no realizan los trabajos, están en su mundo o alborotan llamando la atención continuamente. Este conjunto de señales puede estar indicando que no están motivados. Cuando son pequeños/as, el interés y sus consecuencias son menores, pero según van creciendo, sobre todo en Secundaria, dichos efectos se agudizan y se hace



Universidad de Valladolid



más difícil la motivación. La falta de motivación es la que genera en muchos casos que el alumno/a opte por un comportamiento disruptivo en el aula provocando conflictos entre compañeros/as, profesores/as, etcétera.

Aunque no todos los conflictos se expresan a través de la violencia, también es cierto que la violencia, puede estar presente en la vida de los centros educativos. Por lo tanto, es necesario diferenciar entre agresión o cualquier comportamiento violento (respuesta negativa a un conflicto) y el propio conflicto.

En definitiva, ante un conflicto la mejor postura que se debe adoptar, es la de afrontarlo de manera positiva y no violenta, no debemos ignorarlo u ocultarlo. Para promover la resolución de los conflictos es necesario impulsar programas educativos para el afrontamiento y resolución no violenta de los mismos.

Modelos de resolución de conflictos aplicables al aula

Según Flecha (2007, p. 73-74) en su artículo "*Prevención de conflictos en las comunidades de aprendizaje*": La aplicación de diferentes modelos de resolución de conflictos ha sido diversa desde la identificación de problemas de convivencia en los centros educativos. A pesar de que estos modelos han ido dando pasos cualitativos, no todos han conseguido los resultados esperados. No se debe olvidar que una de las claves para superar los problemas de convivencia es el hecho de ofrecer aprendizajes instrumentales de máximos y no de mínimos como se suele hacer en determinados centros educativos con población de riesgo. Si se ofrece una educación de calidad y útil para poder construir un futuro digno muchos de los problemas de convivencia ya empiezan a desaparecer. El principal problema se encuentra en no analizar la raíz de dichos conflictos y prevenirlos antes de que sucedan.



Universidad de Valladolid



Definimos a continuación tres modelos de resolución de conflictos:

El modelo disciplinar: Parte de la idea de que existe una autoridad que es la que impone unas normas y unos reglamentos determinados, tomados como universales, sin contar con la opinión de las personas de la comunidad ni con las propias personas implicadas en el conflicto. Se ofrecen alternativas de resolución basadas en el conductismo, donde no se ve la necesidad de tomar una decisión colectiva y consensuada. Este modelo, parte de que hay que imponer una autoridad y unas pautas de conducta que las familias no ejercen o que incluso, si las ejercen, se consideran negativas. Se toman medidas como las sanciones, expulsiones o derivación a otras unidades externas a la escuela. No hay datos empíricos de que este tipo de modelo sea el más efectivo.

El modelo experto: Supone una mejora en relación con el modelo autoritario. Ha sido un paso más en el intento de incorporar a las personas involucradas en el conflicto para buscar una solución. Interviene una persona experta para interactuar entre las partes implicadas. Se considera necesario que esta persona sea ajena a las personas que han generado el conflicto para asegurar una postura crítica y no partidista. El objetivo es intentar eliminar el sentimiento de culpabilidad en todos los casos y buscar una solución dialogada entre ambas partes. Este modelo, aunque sí supone un avance respecto al anterior, queda desbordado por la situación actual en la que una persona no puede afrontar la cantidad y diversidad de conflictos que hoy surgen y menos aún prevenirlos.

El modelo comunitario o dialógico: A diferencia de los dos anteriores modelos, éste tiene como principal objetivo prevenir la situación de conflicto y no tratar de resolverle una vez haya aparecido (modelo experto) o tratar de eliminarla mediante actuaciones punitivas (modelo autoritario). El modelo comunitario implica que toda la comunidad participe en un diálogo que permita descubrir las causas y orígenes de los conflictos para solucionarlos desde la



Universidad de Valladolid



propia comunidad mucho antes de que aparezcan. Apostar por este modelo supone partir de la premisa de que todas las personas, sin distinción de nivel de estudios, etnia, religión, etc., tienen las capacidades para poder intervenir y buscar una solución consensuada que ayude a la prevención de los conflictos. Es la propia participación de las familias y personas cercanas a la comunidad la que a su vez está siendo uno de los elementos preventivos de los conflictos en los centros educativos, junto con la actuación de personas mediadoras que no sustituyen a la comunidad, sino que, por el contrario, fomentan su participación.

Un ejemplo de cómo el modelo comunitario o dialógico promueve la prevención de conflictos, lo encontramos en una comunidad de aprendizaje de Cataluña en la que existe un alto porcentaje de comunidad gitana. Una de las principales preocupaciones del centro era conseguir la mejora de la relación con las familias que hasta el momento había sido muy distante e incluso conflictiva. Las transformaciones que ha llevado a cabo el centro por incorporar a las familias ha conseguido que cada mañana y cada tarde muchos familiares, la mayoría mujeres tanto gitanas como no gitanas, están haciendo un café en la sala del profesorado, organizando salidas, coordinando reuniones, trabajando para el proyecto común del centro, etc.

También realizan actividades formativas como alfabetización e informática. Estos espacios que las familias están compartiendo en el centro, permite también su implicación en la resolución de conflictos, interviniendo de forma directa cuando es necesario. Por un lado, los conflictos en las aulas han bajado mucho debido precisamente a su presencia en el centro, a lo que debemos añadir que, más de una vez, estos familiares han intervenido en conflictos diversos, hablando con el alumnado y las familias implicadas. De este modo, consiguen unos resultados que hasta el momento el profesorado solo no había conseguido. El trabajo que se realiza dentro de las comunidades de aprendizaje a partir de grupos interactivos (una forma de trabajar basada en



Universidad de Valladolid



el aprendizaje de máximos, solidariamente y con la ayuda de personas de la comunidad), favorece que se desarrollen sistemas de prevención de conflictos en todos los niveles.

La metodología didáctica: el método socioafectivo

Como expone Jares (2004, p. 40) en su libro “*Educación para la paz en tiempos difíciles*”, Dentro del marco de la educación para la paz se promueve implicaciones educativas en las que se apuesta por un proyecto educativo, cuya metodología didáctica para resolver conflictos tiene como eje central el método socioafectivo.

Este método compatibiliza la metodología con la idea de paz positiva, utilizando métodos dialógicos, experienciales y de investigación, a través de los cuales se alcanzan los objetivos clásicos a la vez que se aprenden otros ligados al proceso de aprender. Las técnicas en las que se concreta esta orientación fomentan la participación, el trabajo en equipo, la cooperación, etc. El alumno/a debe ser incitado a participar y a definir las propias condiciones del proceso de enseñanza- aprendizaje.

El método socioafectivo cuenta con unos pasos concretos:

- *Vivenciar una experiencia*: Consiste en desarrollar de manera conjunta la intuición y el intelecto con el fin de desarrollar en los alumnos/as una comprensión plena de sí mismo y de los demás, mediante la combinación de experiencias reales y del análisis (Unesco, 1983b: 105). No basta con hablar o dar un simple discurso de lo que está bien o de lo que está mal, debe haber un proceso de transformación.

- *Descripción y análisis de la experiencia*: Se trata de describir y analizar las propias reacciones de las personas que han participado en la situación



Universidad de Valladolid



experiencial, empezando por el análisis de los propios procesos decisorios que se han llevado a cabo. Al mismo tiempo, se trata de desarrollar la empatía.

- *Contraste y generalización de la experiencia vivida a situaciones exteriores de la vida real:* Tiene que ver con los procesos de tipo intelectual, como la descripción y el análisis de los procesos decisorios que se han vivido en la situación experiencial, así como su correlación con el mundo real. Al final de la experiencia, de manera voluntaria los alumnos/as podrán compartir las experiencias vividas.

Mediación como recurso en la resolución de conflictos

A la hora de afrontar y tratar de eliminar 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/as. Se viene utilizando con éxito desde hace más de una década en diversos países.

Según Sarrado, Riera y Boqué, (2000, p. 90-108) en su libro "*Vers el sentit pedagógic de la mediació*": Es importante buscar el sentido pedagógico de la mediación, en la posibilidad de conectar a cada individuo con el propio entorno humano. La mediación ofrece la oportunidad de iniciar procesos de cambio fundamentales para una autonomía responsable y compartida.

En cuanto a la mediación escolar, ésta no es una simple técnica que se ocupa de facilitar la desaparición de los conflictos en los centros educativos, ni tampoco un complemento *light* del sistema disciplinario. La mediación es un intento de trabajar con el otro/a y no contra el otro/a en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos. Es un proceso de comunicación horizontal a tres bandas en el que el/la mediador/a crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos, puntos de vista y limitaciones. La mediación



Universidad de Valladolid



debe ser voluntaria y confidencial, sin que los protagonistas estén coaccionados/as por ninguna clase de poder.

Los programas de mediación son programas educativos que no sustituyen al reglamento disciplinario del centro y, son realmente efectivos cuando todo el alumnado aprende como afrontar los conflictos y tienen la oportunidad de ejercer de mediador.

La formación para la mediación no compete únicamente a expertos del tema, sino que es algo que incluye a toda la comunidad educativa; por ello, se realizan cursos o seminarios, impartidos por un equipo externo, el cual prepara a un grupo suficiente de profesores/as, padres/madres, alumnos/as y personal de servicios a fin de que puedan encauzar el servicio de mediación. Cuando la formación está dirigida a los alumnos/as, por y para los alumnos/as, se hace referencia a mediación paritaria o entre iguales.

1. Metodología

El procedimiento metodológico empleado tiene carácter cualitativo permitiendo obtener datos generales sobre la resolución de conflictos en algunos centros educativos. La técnica utilizada para ello ha sido la entrevista en profundidad.

Tal como lo señalan Benney y Hughes (1970), la entrevista es "la herramienta de excavar" favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. El método se realiza a través de uno o varios encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros



Universidad de Valladolid



dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

Se realizaron un total de 6 entrevistas (anexo 1) en distintos centros de diferentes Comunidades Autónomas como Navarra y Castilla y León y se procedió al análisis de las mismas una vez transcritas. Las personas entrevistadas accedieron de manera voluntaria, dando su consentimiento a la hora de grabar la entrevista, para la posterior recogida y análisis de datos.

Los informantes pertenecían a varios cursos del Sistema Educativo y a varias especialidades, desde maestras de Educación Infantil, maestras de primaria, una persona diplomada en Trabajo Social y una profesora Licenciada en Filología de Latín y Griego de Secundaria y Bachillerato. Los centros en los que realizamos las entrevistas, no fueron elegidos por unas características determinadas, sino por la accesibilidad que tienen a ellos las integrantes del grupo y por la cercanía con el personal docente, dispuesto a colaborar y formar parte de esta investigación.

2. Resultados

Tras analizar los datos recogidos en las entrevistas, nos hemos dado cuenta de que en el segundo ciclo de Educación Infantil, al igual que en Primaria y Secundaria, los conflictos surgen día a día y con una frecuencia casi igualitaria. La diferencia está en que en Infantil, los conflictos que surgen se les consideran de poca importancia y como algo habitual de carácter leve. A raíz de que estén tan presentes los conflictos, las maestras creen que es muy importante trabajar la resolución de los mismos desde la primera infancia, ya que la consideran una etapa imprescindible para que los niños/as aprendan a distinguir lo que está mal, de lo que está bien, lo cual les va a ser útil en la vida



Universidad de Valladolid



futura cuando tengan que enfrentarse a los distintos dilemas que se les planteen. Como nos comentó una de las maestras entrevistadas:

Creo que sí, que es muy importante trabajarlos desde la primera infancia porque es cuando los niños/as aprenden lo que está bien y lo que está mal, entonces si empezamos desde pequeñitos a darles una educación en que ellos vean que si hacen una cosa mal tienen que responder por lo que han hecho, pues luego cuando sean mayores lo tendrán más fácil. (Anexo 2)

A la hora de solucionar los conflictos en los distintos centros emplean varias estrategias válidas para afrontar la frustración y para ser capaz de empatizar con el otro. Una estrategia bastante empleada para solucionar el conflicto en Infantil es el dialogo, no es una evidencia científica en su totalidad, ya que lo que plantean es un diálogo entre los niños/as, sin que intervengan las familias y el resto de la comunidad, consideramos que no es una ocurrencia en todo el sentido de la palabra, por qué es un paso más hacia la resolución dialógica de los conflictos. Los centros, que normalmente tienen un carácter cerrado, es decir, son impermeables a la comunidad, están avanzando progresivamente hacia la permeabilidad, que les va a permitir que toda la comunidad se introduzca en él y sea partícipe del proceso de aprendizaje de los niños/as y no sólo eso, podrán intervenir en la resolución de conflictos, mediante el modelo dialógico, modelo avalado por la comunidad científica.

Otras estrategias empleadas principalmente en Educación Infantil que encontramos en los resultados de las entrevistas, es la modificación de conducta, reforzando positivamente a los/as niño/as para que realicen de manera continuada una conducta determinada, por ejemplo, elogiando, dando algún tipo de premio..., y el trabajo del rincón de las emociones, para que los/as niños/as aprendan a interiorizar las actitudes que toman frente a otros/as



Universidad de Valladolid



y cómo resolver los conflictos que se les puedan presentar. Así no lo contó una de nuestras informantes:

La mejor forma de resolverlos es la modificación de conducta, reforzarles sobre todo en infantil positivamente; y muchas veces también trabajamos el rincón de las emociones para que ellos aprendan a interiorizar qué actitud están teniendo y cómo pueden resolver los conflictos y como deberían de actuar. (Anexo 2)

Consideramos, así de gran importancia que en los centros educativos se trabajen las emociones desde la primera infancia, ya que permite que el/la niño/a aprenda a reconocer, expresar y controlar sus emociones; un aprendizaje que le será de gran utilidad a lo largo de toda su vida para enfrentarse a las diferentes situaciones/conflictos que puedan surgir con una actitud no violenta.

Es evidente que en Primaria y Secundaria, es donde surgen los conflictos más graves y que en su mayoría son sancionados. Mientras que en Infantil los conflictos emergentes carecen de importancia y son el resultado de pequeñas disputas entre los/a niños/as. En Primaria y Secundaria, estos suelen tener un origen más complicado, ya no es que el conflicto surja en el aula por motivos de incompatibilidad con los/a compañeros/as a la hora de convivir, sino que muchas veces el problema surge debido a antecedentes familiares y las variables relacionadas entre sí, es decir que son multicausales. Así nos lo confirma una de las maestras en su entrevista:

En el aula, a diario, sino es por una cosa es por otra. También muchas veces estos conflictos vienen de casa porque los niños/as vienen enfadado/a, o les ha



Universidad de Valladolid



ocurrido algún problema y traen esos problemas al aula y muchas veces lo pagan con sus compañeros/as, o con los profesores/a. (Anexo 2)

Es normal que estas causas influyan en la aparición de conflictos en el aula, ya que la escuela es un reflejo de la sociedad y en ella se manifiestan todos aquellos elementos tanto positivos como negativos presentes en la vida de los/as niños/as, y es ahí donde debe entrar en acción la formación del profesorado en resolución de conflictos, para que sepan afrontarlos y solucionarlos de manera no violenta y empleando los medios necesario para canalizar la agresividad del niño/a de manera adecuada, para que al final de su resolución el conflicto resulte positivo y no negativo, para el alumno/a en sí, para el profesor/a, el resto de la clase y le centro en general. No es sólo competencia del profesorado instruirse e involucrarse en el aprendizaje de la resolución de conflictos, sino que la familia también juega un papel importante a la hora de solucionar el conflicto. Una acción conjunta de ambos, determinará que el conflicto se resuelva en su totalidad de manera positiva y no quede latente, pudiendo en futuro desencadenar en una situación más grave.

El protocolo de actuación a la hora de resolver un conflicto; es muy parecido en los distintos centros; el primero que detecta el problema lo comunica a su superior, el cual intenta ponerle solución casi siempre empleando el diálogo y escuchando a las partes, si no se soluciona, se delega el problema a las instituciones superiores correspondientes, hasta que se dé con la solución. Esto lo pudimos comprobar en una de las entrevistas:

Lo primero que se aplica es el Reglamento de Régimen Interno; en clase cada profesor/a sus medidas de control o de corrección a nivel de calificaciones o ya fuera de lo que son las calificaciones negativas entre las materias. La imposición de partes de disciplina, que luego pasan por una Comisión de Convivencia que decide cual es la sanción apropiada para caso. En el caso de que haya



Universidad de Valladolid



acumulación de partes de disciplina, a partir de cierto número de partes se imponen sanciones del tipo “modificación del horarios docente”, que supone que el alumno/a lleve tareas a casa y solo acuda al centro a última hora para dar cuenta de ellas, eso durante cinco días, creo recordar. (Anexo 2)

En definitiva pudimos comprobar que el modelo empleado es el modelo disciplinar, y en la mayoría de los casos se sanciona con un castigo, una medida correctiva o la expulsión del alumno/a del centro. Algo que consideramos poco efectivo, ya que al apartar al niño/a de la escuela, muchas veces este lo interpreta más bien como un premio para él/ella, y volverá a reincidir una y otra vez con el fin de no acudir a clase, lo cual va a suponer un abandono temprano del sistema educativo y por ende, un fracaso escolar. Esto hace que el sistema educativo no funcione en cuanto a resolución de conflictos se refiere, lo ideal sería solucionar el conflicto mediante el modelo dialógico y que sea la comunidad en conjunto y de manera democrática; la que forme parte de la toma de decisiones y la resolución del conflicto.

Cabe destacar que en algunas Comunidades Autónomas como Navarra, existe un protocolo que todos los centros lectivos conocen, y puede accederse por la página web del departamento de educación. Lo que persigue dicha Comunidad es que los centros no escondan los problemas, sino que por el contrario los afronten y solucionen de la mejor manera. Además, los centros públicos forman a alumnos/as que se ofrecen de manera voluntaria, como mediadores entre sus iguales con el objetivo de detectar de manera inmediata cualquier tipo de conflicto que pueda surgir. Vemos muy interesante el hecho de que se formen alumnos/as para ejercer de mediadores en la resolución de un conflicto, algo que no ocurre en los otros centros donde se han realizado las entrevistas.

En cuanto a la formación de los docentes entrevistados nos confirman que en algún momento o de manera continua se están formando en materia de



Universidad de Valladolid



resolución de conflictos en el aula, algo que ven positivo y muy a su favor debido a que los conflictos aparecen en el aula cada vez con más frecuencia y, en muchas ocasiones no sabrían cómo afrontarlos. Consideramos muy beneficioso que en este tipo de formación se trabaje el modelo dialógico, utilizando recursos como la mediación o el método socioafectivo, ya que son métodos respaldados por evidencias científicas cuya eficacia a la hora de resolver el conflictos está demostrada.

Conclusión

En conclusión, hemos alcanzado los objetivos planteados. Gracias a las entrevistas realizadas en los diferentes centros educativos, nos queda claro que en la actualidad se sigue empleando a la hora de resolver los conflictos mayoritariamente el *modelo disciplinar*, con resultados poco efectivos que no ayudan a resolver el conflicto, sino más bien a empeorarlo. Esto es un ejemplo muy claro de que en la educación actual aún queda mucho por hacer en cuanto a la resolución efectiva de los conflictos.

Debemos enfocar los conflictos con una perspectiva analítica, centrada en la prevención y en la formación tanto de docentes, alumnado, como de familias y la comunidad en general. Para dotarnos de las herramientas necesarias que nos acerquen más al modelo dialógico; siendo el modelo más adecuado para fomentar una sociedad más igualitaria y crítica a la hora de tomar decisiones en cuanto a la resolución y prevención de conflictos.

Podemos decir sin embargo, que un avance respecto a la formación de los/as docentes en general, bien de forma periódica o esporádica reciben seminarios, cursos, conferencias o charlas basadas en adquirir habilidades y recursos básicos que les ayuden a la hora de afrontar o prevenir un conflicto en el aula o en el centro.



Universidad de Valladolid



En definitiva, tras realizar esta investigación tenemos claro que nuestro objetivo como futuras docentes y miembros de la comunidad, es dirigir la atención a este tipo de métodos, estando en continua formación y al corriente de los trabajos y métodos respaldados en evidencias científicas, para conseguir que los alumnos/as de hoy se conviertan en personas críticas con conductas prosociales adecuadas, basadas en el diálogo igualitario y en la canalización positiva de agresividad.

Referencias bibliográficas

- Boqué, M^a. C. (2002). *Guía de mediación escolar*. Barcelona: Octaedro, S.L.
- De Guzmán, M. V. P., Muñoz, L. V. A., & Vargas, M. V. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, (18), 99-114. Consultado el día 25 de Abril de 2015 en: http://www.upo.es/revistas/index.php/pedagogia_social/article/view/60
- Fernández, I., Angulo, J. A., Barriocanal, L., Callejón, M. M., Funes, S., Lucas, M. T., Torrego, J. C. y Villaoslada, E. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Barcelona: CISSPRAXIS, S.A.
- García, R. F., & Yeste, C. G. (2007). Prevención de conflictos en las comunidades de aprendizaje. *Idea La Mancha: Revista de Educación de Castilla-La Mancha*, (4), 72-76. Recuperado de http://scholar.google.es/scholar?q=Prevenci%C3%B3n+de+conflictos+en+las+comunidades+de+aprendizaje&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Jares, X. R. _ (2004): *Educación para la paz en tiempos difíciles*. Bilbao: Editorial Popular.



Universidad de Valladolid



Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2008). La entrevista en profundidad. *Métodos cuantitativos aplicados 2*, 194. Recuperado de

<http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Metocuantitativos.pdf#page=192>

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

ANEXO 1.

Entrevista

1. ¿Crees qué es importante que en los centros educativos se trabaje la resolución de conflictos desde la primera infancia? ¿Cuál crees que es la mejor manera de resolverlos?

2. ¿Con qué frecuencia dirías que surgen conflictos en el aula o en el centro?

3. Imagina que surge un conflicto en la institución educativa que afecta a varios ciclos, por ejemplo, un caso de acoso, de bullying, de agresión entre alumnos/as o incluso hacia un profesor, etc. ¿Qué medidas o protocolo de actuación se emplearía?

4. ¿Podrías contar una experiencia que hayas tenido en el aula o que se haya vivido en el centro sobre un conflicto, y cómo se resolvió?

5. ¿Has recibido algún tipo de formación sobre la resolución o mediación de conflictos?



ANEXO 2.

Tablas de respuestas

Educación Infantil

| Preguntas | Respuestas |
|--|--|
| 1. ¿Crees qué es importante que en los centros educativos se trabaje la resolución de conflictos desde la primera infancia? | <p>- Rsp 1: Si, por supuesto.</p> <p>-Rsp 2: Creo que sí, que es muy importante trabajarlos desde la primera infancia porque es cuando los niños/as aprenden lo que está bien y lo que está mal, entonces si empezamos desde pequeñitos a darles una educación en que ellos vean que si hacen una cosa mal tienen que responder por lo que han hecho, pues luego cuando sean mayores lo tendrán más fácil.</p> |
| ¿Cuál crees que es la mejor manera de resolverlos? | <p>- Rsp 1: La mejor forma de resolverlos es la modificación de conducta, reforzarse sobre todo en infantil positivamente; y muchas veces también trabajamos el rincón de las emociones para que ellos aprendan a interiorizar qué actitud están teniendo y cómo pueden resolver los conflictos y cómo deberían de actuar.</p> <p>- Rsp 2: El dialogo, cuando tú les comentas, les dices las cosas y</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>hablas con ellos es cuando realmente se dan cuenta de si hacen las cosas bien o no.</p> |
| <p>2. ¿Con qué frecuencia dirías que surgen conflictos en el aula o en el centro?</p> | <p>- Rsp 1. En educación infantil, todos los días, tanto dentro del aula como en el patio, porque son niños que constantemente vienen aquí para decirte que alguno le ha pegado, o que alguien le ha mojado, o cualquier conflicto. Entonces aquí se repiten diariamente y varias veces. Y los conflictos más serios, son algo más esporádico, no es lo habitual.</p> <p>- Rsp 2: Yo creo que todos los días y continuamente, ya sea en infantil con pequeños problemitas de me ha quitado el juguete o quiero jugar contigo y contigo no. Cuando ya son más mayores, problemas un poco más graves, pero yo creo que continuamente están surgiendo problemas.</p> |
| <p>3. Imagina que surge un conflicto en la institución educativa que afecta a varios ciclos, por ejemplo, un caso de acoso, de bullying, de agresión entre alumnos/as o incluso hacia un profesor, etc. ¿Qué medidas o protocolo de actuación se emplearía?</p> | <p>- Rsp 1: A ver en primer lugar, siempre la figura de referencia es el tutor y el primer contacto siempre es con las familias, hablar con la familia. El siguiente paso es orientación y si fuera necesario dirección, pero tanto el equipo directivo, como los profesores y tutores, junto a la familia, deben llegar a un acuerdo y llevarlo a cabo.</p> <p>- Rsp 2: Yo creo que lo primero, por ejemplo en un caso de acoso, cuando la familia se dé cuenta de que ello pasa, o el profesor, o la gente que este alrededor lo primero comunicarlo, normalmente al profesor/a, o la persona que más confianza se tenga</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>(tutor/a, directora/o). Si es el tutor/a, luego tendrá que acudir a la dirección del centro y llevarlo al claustro y entre todo pues mirar el tipo de conflicto o el tipo de acoso (porque siempre dependerá de cada caso) y tomar las medidas justas para ese caso concreto, también hay que tener en cuenta que muchas veces se habla sin saber si el problema es real o no es real. Hay hablar con las dos partes y mediar entre ellos y que dialoguen y exponer el caso entre todos.</p> |
| <p>4. ¿Podrías contar una experiencia que hayas tenido en el aula o que se haya vivido en el centro sobre un conflicto, y cómo se resolvió?</p> | <p>- Rsp 1: Ahora tenemos el caso de un niño de tercero de infantil que empieza con conductas disruptivas y que además tiene conducta agresiva en el aula. Cuando le da el brote, que puede ser cualquier día y en cualquier momento, normalmente tiende a tirar todo lo que encuentra por su camino, y da igual donde lo lance, como si le da a algún niño o no. Entonces el tema se ha hablado tanto con la tutora como con los profesores que impartimos clase en el aula, como con orientación, con la familia y demás. Entonces se está trabajando en equipo y una de las cosas que estamos haciendo es que cuando le da el brote, a todos los niños del aula se les saca al aula paralela, que está al lado, y se le deja solo con la profesora que está impartiendo la clase en ese momento dentro del aula. Entonces tira todo lo que quiere durante el tiempo que él considera necesario y cuando ya se ha calmado, la profesora habla con él y tiene que empezar a recoger todo lo que ha tirado; y luego después, a las</p> |



| | |
|---|--|
| | <p>cinco, se queda a terminar la tarea que no ha hecho mientras tenía esa conducta.</p> <p>- Rsp 2: Yo conflictos en infantil poquitos, la verdad. Así como más curioso hace pocos días un niño rompió unas gafas a otro, conflicto como tal no es, pero bueno, hablar con ellos, hablar con la familia, lo que ha pasado, si ha sido una cosa que ha sido queriendo..., en infantil los conflictos son mínimos.</p> |
| <p>5. ¿Has recibido algún tipo de formación sobre la resolución o mediación de conflictos?</p> | <p>- Rsp 1: Si, hemos hecho algún cursillo. La verdad es que fue hace bastante tiempo y no lo recuerdo muy bien. No sé, hablaban de los conflictos habituales que te pueden ocurrir, pero tampoco nos daban pautas exactas de cómo abordarlos en el aula, y normalmente siempre van enfocados hacia niños más mayores, para problemas de otro tipo, no las conductas habituales que se dan en niños de infantil.</p> <p>- Rsp 2: Sí, continuamente los profesores nos estamos formando para ello, porque son cosas que pasan día a día, entonces casi siempre estamos en continua formación de ello.</p> |

Educación Primaria

| Preguntas | Respuestas |
|--|---|
| <p>1. ¿Crees qué es importante que en los centros educativos se trabaje la resolución de conflictos</p> | <p>- Rsp 1: No es que sea importante, sino que es fundamental que en un centro educativo, en un colegio, se trabaje la resolución de</p> |



| | |
|--|---|
| <p>desde la primera infancia?</p> | <p>conflictos pero desde los primeros años, para que sepan realmente cuando una cosa está bien hecha, cuando no, cuando hay que mejorar, y que sepan cual es la actitud correcta, tanto de unos como de otros.</p> <p>- Rsp 2: Creo que en todos los centros educativos tratamos de solucionar los problemas en cuanto surgen, bien sea en infantil, como en el último curso de primaria. Aunque el conflicto sea una tontería (de me ha quitado el balón en el recreo), se intenta poner solución.</p> <p>- Rsp 3: En mi opinión, el trabajar la resolución de conflictos desde la infancia ayuda a prevenir posteriores conductas de agresiones, acoso, bulling, etc.</p> |
| <p>¿Cuál crees que es la mejor manera de resolverlos?</p> | <p>- Rsp 1: Pues mira, la mejor manera de resolverlos, es escuchar a las dos partes, conseguir información haciendo preguntas, verificar lo que están diciendo a través de estas preguntas, y sobre todo al final, es reconocer un problema por las dos partes o el problema que al final ha surgido para poder resolverlo.</p> <p>- Rsp 2: La mejor manera... todo depende del conflicto, pero siempre es el dialogo con los niños y hacerles comprender lo que han hecho mal y porqué lo han hecho mal y las soluciones que pueden realizar para conseguir que todo vaya mejor.</p> <p>- Rsp 3: enseñar a los/as niños/as que la forma más adecuada de resolver los conflictos con sus iguales es a través de la</p> |



| | |
|--|---|
| | <p>comunicación y el dialogo resulta fundamental. De esta forma aprender a aplicar no solo con sus compañeros/as sino también en el resto de áreas de su vida, cuando no están en el colegio. Fundamental resulta también el realizar este abordaje en función de su edad, que puedan entender de lo que les hablamos y lo que queremos solucionar. Lógicamente, igual de importante resulta el que padres y madres también estén a nuestro lado en este aprendizaje. Hay familias en las que no existe el diálogo, las cosas se resuelven a gritos y/o golpes. En otros casos, existe en algún miembro un rol de sumisión que le lleva a cargar con las culpas constantemente, a creerse que es el niño/a malo/a de su casa y la carga psicológica que ello conlleva.</p> <p>Además, todo lo que aprendemos de pequeños deja un buen poso para las edades más complicadas como puede ser la pre-adolescencia y adolescencia. Resolver es más efectivo que enquistar situaciones.</p> |
| <p>2. ¿Con qué frecuencia dirías que surgen conflictos en el aula o en el centro?</p> | <p>- Rsp 1: A ver pequeños conflictos surgen, pero pequeñitos que se pueden solucionar prácticamente en el momento. En este centro, grandes conflictos creo que no hay, y si los hay en algún momento se atajan si el niño/a o la persona en concreto, o el tutor/a están presentes. Entonces lo que se hace es una valoración por el tutor/a, se habla con las partes implicadas, se verifica lo que está hablando una parte u otra, el profesor es el</p> |



mediador de todo esto, se va a un jefe/a de estudios si esto se complica o sobre todo al departamento de orientación, y si el problema es un poco más grave interviene un poco dirección. Pero yo, en 6º de primaria, que soy tutora, pocas veces ha habido problemas en los cuales dirección tenga que implicarse en este tipo de conflictos. Con el tutor /a y un poco de orientación suele ser suficiente. No es un centro con graves conflictos. Hay pequeños conflictos de que se ha colado en la fila, que me pone el codo, problemas de patio, de futbol, de juegos; pero son pequeños conflictos que yo creo que son muy “light”.

- **Rsp 2:** En el aula, a diario, sino es por una cosa es por otra. También muchas veces estos conflictos vienen de casa porque los niños/as vienen enfadado/a, o les ha ocurrido algún problema y traen esos problemas al aula y muchas veces lo pagan con sus compañeros/as, o con los profesores/a.

- **Rsp 3:** En los centros, colegios o institutos existen conflictos, y quien diga lo contrario está faltando a la verdad.

Posiblemente en edades infantiles más fáciles de abordar porque son más simples y básicos, como sus mentes infantiles.

En edades más mayores, los conflictos son más complejos, entran en juego multitud de factores desencadenantes además de la tendencia a involucrar y buscar



| | |
|--|--|
| | <p>aliados, implicando a un número mayor de personas.</p> <p>Además, los medios para que los conflictos vayan aumentando el gradiente son más sofisticados, por ejemplo, la aparición de las redes sociales.</p> |
| <p>3. Imagina que surge un conflicto en la institución educativa que afecta a varios ciclos, por ejemplo, un caso de acoso, de bullying, de agresión entre alumnos/as o incluso hacia un profesor, etc. ¿Qué medidas o protocolo de actuación se emplearía?</p> | <p>- Rsp 1: Pues mira la medida de protocolo del ciber bullying está en el plan de convivencia del centro, está ahí incluida. Pero de todas formas, el protocolo es lo que hemos hablado antes. Primero se habla con el tutor/a, después sigue el jefe/a de estudios, se va a orientación y después, el final es dirección. De todas formas, en algún caso, que hemos tenido, sobre todo conflictos de redes sociales, ahora que está muy en moda el Whatsapp. Todos los años vienen a sexto de primaria un grupo de personas y nos hablan un poco sobre el ciber bullying, sobre qué es lo que ponemos en el ordenador, y entonces, yo creo que les frena bastante saber las consecuencias que trae el acosar o tener algún problema un poco más grave dentro de este ciber bullying, que suele pasar en los centros.</p> <p>- Rsp 2: En cuanto no damos cuenta de que hay algún problema de este tipo, que ya es un problema bastante mayor y no es un simple “me ha quitado el lápiz o me ha quitado el balón”, lo primero que hacemos es enterarnos los tutores/a. Una vez los tutores/a hemos hablado este problema se lo contamos al jefe/a de estudios, que es quien lleva todo el caso de la orientación y luego</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>iríamos a la persona superior que es jefatura, en caso de que el director/a no pudiera resolver el problema iría a inspección educativa, trabajadores/ sociales o abogado/a, pero eso ya son cosas mayores.</p> <p>- Rsp 3: En navarra, existe un protocolo que todos los centros lectivos conocen, y puede accederse por la página web del departamento de educación, e incluso se puede poner en conocimiento del ministerio fiscal. Lo importante, es que las direcciones de los centros no escondan el problema, la mayoría de las veces para preservar su imagen como institución, pero flaco favor hacen.</p> <p>La solución no es esconder la cabeza, es fundamental tener cauces en los que cualquier señal pueda llegar a los responsables para abordar el conflicto antes de que llegue a más.</p> <p>En navarra, los centros públicos están formando a alumnos/as voluntarios como mediadores entre sus iguales. Así mismo, contar con la confianza en los/as tutores/a de los cursos y no tener miedo de hacerles llegar cualquier indicio que ellos/as consideren que puede acabar en algo mayor.</p> |
| <p>4. ¿Podrías contar una experiencia que hayas tenido en el aula o que se haya vivido en el centro sobre un conflicto, y cómo se resolvió?</p> | <p>- Rsp 1: Pues hace relativamente poco no, ha principio de curso tuvimos un problema con los Whatsapp. Un grupo de Whatsapp de los niños y niñas del colegio, que pusieron a una niña no muy bien parada. El problema está</p> |



en que muchos de los móviles son de los padres, los usan los niños, pero los Whatsapp los leen los padres. El padre vino al colegio, informo al tutor de lo que estaba sucediendo, el tutor llamó a las partes implicadas, que eran unas cuantas, y al final fue una especie de broma de mal gusto, pero bueno, se atajó bastante bien por la empatía, hicimos ver a los niños/as que ponerse en el lugar del otro que muchas veces no lo hacemos y que hace daño, hace daño el insultar a una compañera/o por muy en broma que dicen que es, que no lo es, hasta que les toca ellos/a.

- **Rsp 2:** Yo tengo en clase niño/as que sus familias están desestructuradas y por los motivos que sean Asuntos Sociales le han quitado la custodia a sus padres, entonces son unos niños que tienen otra realidad que han vivido desde pequeños/a en un ambiente muy diferente al de otros niños/a "normales" y es muy común que una contestación, un simple hijo de puta, les sale como a mí un gracias por ejemplo. Entonces hay otros alumnos/a que muchas veces se quedan extrañados, pero es lo que ellos han mamado, es su ambiente familiar, el que ellos han conocido y por mucho que decimos que tienen que tratar bien, que tratar las cosas, a sus compañeros/a, la educación, a ellos no les sale, es muy difícil.

- **Rsp 3:** Por desgracia, la experiencia que tengo sobre conflictos en las aulas ha acabado en la denuncia. Como he dicho anteriormente, hay centros que



| | |
|---|--|
| | <p>están trabajando bien el tema. Los conflictos son inherentes al ser humano y hay que saber afrontarlos, y partir de esa base ayuda a estar preparados.</p> <p>En los casos en los que hay en juego otros intereses, es cuando ante la pasividad de trabajar y mediar solo queda el abordaje penal, y entrar en juzgados poco o ningún favor se hace a los chicos/as implicados/as.</p> <p>No digo con esto, que no sea a veces necesario llegar ahí, porque hay situaciones no detectadas a tiempo que se convierten en muy graves, llegando a costarle la vida a quien lo padece.</p> |
| <p>5. ¿Has recibido algún tipo de formación sobre la resolución o mediación de conflictos?</p> | <p>- Rsp 1: Todos los años, desde el gobierno de Navarra, se hacen unos cursos para la resolución de conflictos o mediación de ellos. Entonces si, en el centro fue el curso pasado donde nos formamos un grupo de profesores/y concretamente este curso, el jueves, hay un grupo de profesores/a, que son de orientación concretamente, los que van a hacer el curso de una formación de resolución de conflictos. Pues muchas veces nos enseñan que la empatía es importante y fundamental en los niños. La empatía, ponerse en el lugar del otro porque muchas veces hacen cosas sin saber las consecuencias, y hay que enseñarles que todo acto tiene sus consecuencia, no su castigo, su consecuencia; y cuando se dan cuenta de que lo que han hecho a los demás no les gusta o no les gustaría que le hicieran a ellos, muchas veces</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>rectifican. Daros cuenta que trabajamos con niños/a pequeños, no tienen aun 12 años y eso sí que les afecta y sí que se dan cuenta que lo que han hecho no está bien. Y nos enseñan también pues técnicas de convivencia, de niños/a que no saben decir no, o no saben decir si, o cuando me tengo que negar a algo.</p> <p>- Rsp 2: Sí. A menudo hacemos aquí cursos de formación o viene gente a explicarnos cómo podemos mejorar esas situaciones. El último que tuvimos vino la policía local, les estuvieron hablando del acoso, el ciber acoso, el bullying cómo podían denunciarlo, como podrían actuar en caso de que ellos fueran los acosados o detectaran que un compañero/a estaba viviendo esa situación.</p> <p>Como empiezan con las redes sociales que si Fb, twenty y todas esas cosas, que parece que las familias muchas veces no saben lo que ocurre. Vino el policía y les explico todo y ellos mismos se dieron cuenta de quienes eran los acosadores y quiénes eran los que se sentían un poco acosados e intentamos mediar con eso.</p> <p>- Rsp 3: Sí. He realizado varios cursos sobre mediación y resolución de conflictos, y por ello creo que nunca es tarde para formarse y aprender.</p> |
|--|--|

Secundaria: E.S.O y Bachillerato

| | |
|------------------|-------------------|
| Preguntas | Respuestas |
|------------------|-------------------|



| | |
|--|---|
| <p>1. ¿Crees qué es importante que en los centros educativos se trabaje la resolución de conflictos desde la primera infancia?</p> | <p>- Rsp 1: Supongo que sí, aunque mi experiencia se limita a la enseñanza secundaria y la enseñanza secundaria obligatoria.</p> |
| <p>¿Cuál crees que es la mejor manera de resolverlos?</p> | <p>- Rsp 1: Supongo que la mejor manera de resolver conflictos es enseñar a los niños desde pequeños herramientas válidas para afrontar la frustración y para ser capaz de empatizar con el otro y para saber ceder.</p> |
| <p>2. ¿Con qué frecuencia dirías que surgen conflictos en el aula o en el centro?</p> | <p>- Rsp 1: Bueno, conflictos que no sean de importancia en el aula constantemente, al menos en secundaria pues... varias veces en cada hora de clase.</p> <p>Conflictos realmente serios en el centro, pues depende, según mi experiencia por ejemplo este año en el centro en el que estoy trabajando, diría que ha habido ocho o diez conflictos graves; y cuando digo conflictos graves, me refiero a faltas de respeto graves de los alumnos/a hacia profesores/a o de insultos, agresiones, amenazas entre alumnos/a o entre alumnos/a y profesores/a.</p> |
| <p>3. Imagina que surge un conflicto en la institución educativa que afecta a varios ciclos, por ejemplo, un caso de acoso, de bullying, de agresión entre alumnos/as o incluso hacia un profesor, etc. ¿Qué medidas o protocolo de actuación se emplearía?</p> | <p>- Rsp 1: Bueno, ordinariamente en el centro, lo que se aplica es, dentro de la clase o en el patio o en la circunstancia en la que se dé el conflicto; lo primero que se aplica es el <u>Reglamento de Régimen Interno</u>; en clase cada profesor/a sus medidas de control o de corrección a nivel de calificaciones o ya fuera de lo que son las calificaciones negativas entre las materias. <u>La</u></p> |



| | |
|---|---|
| | <p><u>imposición de partes de disciplina</u>, que luego pasan por una <u>Comisión de Convivencia</u> que decide cual es la sanción apropiada para caso. En el caso de que haya acumulación de partes de disciplina, a partir de cierto número de partes se imponen sanciones del tipo “<u>modificación del horarios docente</u>”, que supone que el alumno/a lleve tareas a casa y solo acuda al centro a última hora para dar cuenta de ellas, eso durante cinco días, creo recordar.</p> <p>Y si el conflicto ya es muy grave o hay una acumulación de partes o sanciones de modificación del horario de convivencia y de sanciones digamos moderadas, se puede abrir expediente. Aunque es una medida que en mi opinión, se evita tanto como se puede, por parte de los equipos directivos y se debería hacer mucho más a menudo. Porque hay casos en los que la presencia del alumno/a en el centro es totalmente disruptiva, las conductas y las actitudes son totalmente inaceptables con ningún tipo de voluntad de cambio por parte del alumno y en ese caso es la única medida realmente eficaz es sacarlo del centro y del resto de alumnos/a la mayor cantidad de tiempo posible. Para que el profesor/a pueda hacer su trabajo y para que el resto de compañeros puedan asistir a clase de manera normal.</p> |
| <p>4. ¿Podrías contar una experiencia que hayas tenido en el aula o que se haya vivido en el centro sobre un conflicto, y cómo</p> | <p>- Rsp 1: Puedo hablar del caso de un alumno de segundo ciclo de la ESO varias veces repetidor con los 16 años cumplidos, que ha acumulado una cantidad de partes,</p> |



se resolvió?

sanciones disciplinarias brutal, por todo tipo de faltas de respeto hacia compañeros/a, hacia profesores/a, constantemente con una actitud muy negativa, nivel de trabajo absolutamente nulo, la presencia en el centro era simplemente anecdótica, era un problema porque estaba creando una dinámica en clase de la que se estaban contagiando muchos compañeros/a que hacía que esa clase en concreto fuera muy desagradable y muy difícil de llevar para la mayoría de los profesores/a que daban clase.

En este caso se han empleado las medidas que he comentado antes, partes de disciplina, sanciones de modificación del horario de convivencia, y finalmente para evitar la apertura de un expediente y después de haber seguido muchas entrevistas y demás con la familia se ha llegado a un acuerdo con la familia, ya que, el alumno tiene más de 16 años y no tiene porqué estar obligatoriamente escolarizado ni tiene que atender obligatoriamente al centro, de darle la oportunidad de examinarse de las materias y ser evaluado sólo a partir de los exámenes sin acudir a clase nada más una cierta cantidad de veces a la semana o al mes para recibir tareas, para ser informado por los profesores/a de lo que se está impartiendo para ti y para ser evaluado básicamente con una evaluación continua sino con una evaluación puntual, sólo con los exámenes.

Es un adolescente sin ningún



| | |
|---|---|
| | <p>tipo de sentido del respeto, ni por los/a compañeros/a, ni por los profesores/a, ni por conserjes, ni por nada, o sea básicamente es una persona que hace lo que le da la gana y no tiene ningún tipo de control por parte de la familia. A pesar de todos los avisos y partes, las conversaciones que ha tenido el equipo directivo con ellos, no sirve de nada. Así que, en estos casos tan extremos, lo que se ha optado es por la medida correctiva, simplemente apartar el problema del resto de alumnos/a, para que no se convierta en un problema para la clase.</p> |
| <p>5. ¿Has recibido algún tipo de formación sobre la resolución o mediación de conflictos?</p> | <p>- Rsp 1: Sí. He recibido seminarios de mediación, bastante largos, que en mi opinión tuvieron algunos puntos interesantes, como conocer en general el procedimiento de mediación, cómo se elige a los mediadores, experiencias previas de personas que han ejercido la mediación. En general, aunque la mediación es una buena herramienta, los casos en los que se puede utilizar son muy limitados. Por ejemplo, se supone que la mediación se puede utilizar en cualquier clase de conflicto, entre cualquier estamento dentro de la comunidad educativa, pero creo que la mediación se puede utilizar en conflictos entre alumnos/a, y me parece interesante siempre y cuando el perfil de los/a alumnos/a se ajuste a una mediación. Conociendo los perfiles de los/a chicos/a, de lo que ha pasado y demás, creo que es factible usar la mediación para solucionar conflictos entre chavales, con un adulto, es decir, con un</p> |



| | |
|--|--|
| | <p>profesor/a actuando como mediador/a, entre compañeros/a, entre profesores/a, con un adulto también u otro/a compañero/a actuando como mediador/a. En relaciones verticales, es decir, conflictos entre alumnos/a y profesores/a, en los que actúe un profesor/a como mediador/a, creo que no funciona. En general, cualquier relación vertical, creo que la mediación no funciona. Porque para hacer mediación hay que partir de una cierta equiparación entre las dos partes y los conflictos entre alumnos/a y profesores/a nunca son conflictos <i>per se</i>, cómo pueden tener dos alumnos/a. Hay muchas más cosas implicadas y manda un mensaje muy equivocado a los chavales sobre la igualdad, la mayoría tienen una idea muy equivocada sobre que todos somos iguales, entonces creo que no en cuanto a la utilización de alumnos/a como mediadores/a, creo que es interesante formar algunos/as alumnos/a en los centros como mediadores/a, chavales/a que sean responsables, y que tengan una conducta y unas cualidades interesantes de tipo de trabajo, pero siempre para utilizarse o para funcionar como mediadores/a en conflictos entre alumnos/a, nunca para funcionar como mediadores en conflictos con adultos. Creo que hay que separar mucho entre adultos, profesores o resto de adultos de la comunidad educativa y los chavales/a, porque en general creo que hay un problema con la equiparación de deberes y</p> |
|--|--|



Universidad de Valladolid



| | |
|--|---|
| | <p>obligaciones que tienen los chavales/a respecto a sus docentes e incluso a administrativos, conserjes y demás.</p> <p>En definitiva yo creo que la mediación es un elemento interesante pero sólo en determinadas condiciones muy concretas y con alumnos/a muy concretos.</p> |
|--|---|