



## CONFLICTOS ESCOLARES Y VÍAS DE SOLUCIÓN

Valentín Martínez-Otero Pérez\*

### RESUMEN

En este artículo se describen y analizan diversas modalidades de conflictos escolares. Aunque los centros educativos debieran ser ámbitos de convivencia, lo cierto es que con frecuencia se trunca la armonía interpersonal hasta el punto de impedir la formación. Además de estudiar algunas formas de violencia y conductas antisociales, en el trabajo se presentan algunos canales de prevención y resolución de conflictos, verbigracia, la disciplina, la mediación y la optimización de la competencia social.

### ABSTRACT

*In this article the different forms of school conflicts are described and analysed. Although educational centres should be places where people live together, it is true that the interpersonal harmony often breaks down so that the educational process cannot be carried out. On the other hand some forms of violence and anti-social behaviours are studied, together with some methods to prevent and solve conflicts, id est, discipline, mediation and optimisation of social competence.*

## 1. INTRODUCCIÓN

La naturaleza convivencial del hombre no impide que las relaciones sociales puedan debilitarse, romperse o perturbarse de modo considerable. Esto es precisamente lo que sucede cuando hablamos de conflictos en las relaciones humanas, ya sean de orden político, familiar, laboral, escolar o de cualquier otra modalidad. Las tensiones interpersonales no son necesariamente negativas; de hecho, se puede afirmar que son inherentes a la condición humana. Hay, empero, ocasiones en que los desacuerdos y enfrentamientos intra o intergrupales adquieren un cariz violento o destructivo que anula la convivencia y pone en peligro la integridad (psíquica y física) de las personas.

\*Doctor en Psicología y en Ciencias de la Educación. Es profesor en el CES Don Bosco y en la Universidad Complutense de Madrid.

En este trabajo nos ocupamos de los conflictos negativos que acontecen en los centros escolares, sobre todo de los que se producen entre los alumnos o de estos con los profesores. Es bien cierto que la institución escolar debiera ser ámbito de convivencia, no de mera coexistencia, pero lo cierto es que con demasiada frecuencia se rompe la paz en los centros educativos hasta el punto de hacer imposible la formación. Con esta atmósfera de conflicto, de violencia manifiesta, la labor educativa se torna quimera.

Conscientes de la dificultad de abordar en toda su extensión el fenómeno de la conflictividad escolar, nos acercamos a los problemas de convivencia en los centros educativos con el propósito de conocer mejor esta realidad y, al mismo tiempo, ver qué posibles caminos nos conducen a su solución. Confiamos, en suma, en que la reflexión y la exploración nos ayuden a dar un tratamiento educativo a un mal cada vez más presente en el mundo de la escuela, acaso reflejo de la creciente discomunicación social.

## 2. VIOLENCIA Y COMPORTAMIENTOS ANTISOCIALES EN LOS CENTROS ESCOLARES

La violencia es la fuerza (proviene del latín *vis* = fuerza) que se ejerce en contra de otra u otras personas. Estas acciones intencionales orientadas a dañar al prójimo admiten gradación. En el ámbito escolar, encontramos agresiones físicas de intensidad variable, robos, deterioro intencionado de material, insultos, burlas, amenazas, etc. Estas serían algunas manifestaciones de la violencia física o psicológica que más se repite en los centros escolares. Hay casos en los que la situación se vuelve insostenible y algunos profesores y alumnos temen ir al centro.

¿A qué se debe este fenómeno de la violencia escolar? El problema obedece a un conjunto de factores (pluricausalidad). De un lado, hay que tener presente que la escuela ha experimentado grandes cambios con el aumento de la escolaridad de la enseñanza. Es frecuente oír, por ejemplo, que la positiva extensión de la escolaridad obligatoria comporta un incremento de los alumnos desmotivados e indisciplinados. De otro, los *mass media*, y en particular la televisión, ejercen sobre los escolares una gran influencia, a menudo poco recomendable. Tampoco hay que pasar por alto que estamos en una sociedad con altas dosis de violencia y que la escuela no es un campo aislado. Si hay violencia en la sociedad, en la familia, en la calle, en los medios, etc., lo extraño sería que no se manifestase también en los centros escolares. Esta aseveración no es, en modo alguno, una justificación, sino una constatación de la interdependencia de los diversos ámbitos -como bien han descrito los modelos sistémico y ecológico-, así como de la complejidad de la violencia que, en sentido riguroso, exige un análisis macroscópico -al menos inicial y teórico-, aun cuando por razones prácticas nos centremos principalmente en el sistema escolar.

La violencia, además de ser el resultado de una enmarañada red de causas, se presenta en diversas formas y con distinta intensidad. Hay en la violencia, como en todo comportamiento humano, múltiples matices. Por lo mismo, algunos autores, (MORENO Y TORREGO, 1999: 5-7), prefieren prescindir de la expresión "violencia escolar" y se refieren, en cambio, a "comportamiento antisocial en los centros escolares", locución ésta que resultaría más precisa por incluir conductas de diversa naturaleza, que a continuación enuncio y describo a pesar de que las lin-

des no siempre son nítidas:

- a) *Disrupción en las aulas.*- Se refiere a las acciones que interrumpen el ritmo de las clases. Generalmente las disrupciones tienen como protagonistas a alumnos molestos que con sus comentarios, risas, juegos, movimientos, etc., ajenos al proceso de enseñanza-aprendizaje impiden o dificultan la labor educativa. Se trata de una cuestión que preocupa a un buen número de profesores de todos los niveles.
- b) *Indisciplina (conflictos entre profesorado y alumnado).*- A veces se producen graves desórdenes de la vida en las aulas que constituyen un serio problema escolar: retrasos injustificados, incumplimiento de tareas, falta de reconocimiento de la autoridad del profesor, etc. En ocasiones, incluso, se llega al desafío, la amenaza y la agresión, del alumno al profesor o a la inversa.
- c) *Vandalismo y daños materiales.*- Una visita a algunos centros escolares nos permitiría ver el alcance del espíritu de destrucción que guía a algunos alumnos: mesas, cristales, paredes y armarios destrozados; grafitos obscenos, amenazantes o insultantes; quema de libros; etc. La “espectacularidad” o expresividad de estas conductas explica en parte su capacidad para reclamar la atención de la opinión pública, al tiempo que se convierten en demostración de fuerza de los “actores”. En entornos ideologizados -como sucede sobre todo en algunos grupos de adolescentes hábilmente manipulados- cumplen también una función reivindicativa, amedrentadora y subversiva.
- d) *Violencia física (agresiones, extorsiones, etc.).*- Aun siendo grave el deterioro de material más entidad tiene la violencia que se ejerce contra las personas. Se ha detectado, en este sentido, un alarmante incremento de armas de todo tipo y de episodios de extrema violencia en los centros escolares que han llevado a tomar medidas drásticas (detectores de metales, vigilantes de seguridad, cámaras, presencia policial en las proximidades, etc.) en las escuelas de algunos países.

En lo que se refiere al maltrato entre compañeros se ha generalizado la utilización del término *bullying*, que designa los procesos sistemáticos e intencionales de intimidación y victimización entre escolares.

Ortega (1996: 246-247), a partir de estudios propios, señala que las relaciones de maltrato entre compañeros afectan a un porcentaje que oscila entre el 5 y el 25% de los alumnos. Estos problemas avergüenzan a las víctimas, lo que les lleva a guardar silencio y a prolongar su sufrimiento. Aunque otros escolares conozcan esta realidad del maltrato y victimización de sus compañeros no suelen hacer nada para evitarla, ya sea porque no saben o porque creen que no les incumbe.

- e) *Agresión sexual.*- Son pocos los datos que se poseen sobre este problema que habitualmente pasa inadvertido. Es un tipo de violencia “invisible” que sufre más la población femenina que la masculina y que, por lo común, se concreta en hostigamientos, tocamientos y, en menor medida, violaciones.

Por otro lado, el hecho de que la sociedad, en general, y la escuela, en particular, sean más multiculturales, hace que cada vez más pueda saltar la chispa de la intolerancia en forma de racismo o xenofobia. Estos comportamientos ocupan hoy por derecho propio un lugar entre las conductas antisociales en la escuela. Por

desgracia, están a la orden del día las noticias que dan cuenta de actos de violencia que tienen como protagonistas a escolares y a familiares intolerantes con algunos alumnos, ya sea por el color de la piel, el país de origen, la cultura o las creencias.

Estos sucesos que difunden los medios de comunicación son quizá los casos más notorios, pero indudablemente no son los únicos. Constituyen la punta del iceberg de un grave problema cotidiano en un número creciente de aulas españolas y, por ello, me parece oportuno dedicar un apartado a esta realidad.

#### *“Conflicto multicultural”*

En primer lugar, hay que insistir en que los que tenemos la experiencia, como alumnos y profesores, de compartir las aulas con personas de diferente nacionalidad, raza o ideas, sabemos cuán enriquecedora es para todos esta convivencia, porque desde una actitud abierta se favorece el conocimiento y respeto mutuos, así como el intercambio cultural, lo que revierte muy positivamente en la formación, tanto intelectual como afectivamente.

Tras el párrafo inicial, es justo señalar que el multiculturalismo puede ser fuente de conflictos, sobre todo porque hay poca preparación y mucho desconocimiento en este ámbito. Desde mi punto de vista, entre los factores explicativos del “conflicto multicultural” en la escuela hay que señalar los siguientes:

- ◆ La existencia de prejuicios hacia otros grupos culturales. Son frecuentes las visiones rígidas y distorsionadas (estereotipos) que llevan a “explicar” la conducta de los otros.
- ◆ Hay dificultades de comunicación cuando no se conoce el idioma o cuando no se comprenden los valores, actitudes y costumbres de las personas con las que se comparte espacio y tiempo.
- ◆ Se ve a la persona de la otra cultura como una amenaza a la propia posición.
- ◆ Asimetría de poder, que puede llevar a la prepotencia de algunos y a la exclusión e indefensión de otros.

Como puede suponerse, cualquier intento de resolver este tipo de conflictos pasa por una consideración del multiculturalismo como riqueza. En la actualidad, la mejor apuesta pedagógica para promover la convivencia entre culturas es la *educación intercultural*, enfoque éste que, si bien admite distintas interpretaciones, me animo a definir brevemente como “la formación teórico-práctica encaminada a favorecer el intercambio constructivo entre culturas”.

### **3. VÍAS DE ACTUACIÓN**

Hasta este momento nos hemos centrado sobre todo en el concepto de conflicto, en algunas de las formas de violencia y comportamientos antisociales más frecuentes en las instituciones escolares, así como en el análisis y descripción de diversas causas de la conflictividad escolar. Aun cuando nos hemos referido sucintamente a la *educación intercultural* que es, a un tiempo, intervención preventiva, reparadora y optimizadora en ámbitos multiculturales, resulta conveniente que nos ocupemos con más profusión de las estrategias y vías de actua-

ción orientadas a solucionar los conflictos escolares.

La resolución de conflictos no es algo sencillo, pues ya hemos comprobado que son muchas las causas y las personas implicadas. Es necesario, sin embargo, progresar en este terreno si de verdad queremos que la escuela sea un lugar idóneo para la educación y la convivencia. Lejos quedan, por fortuna, las intervenciones basadas en la sanción, que ceden el paso a actuaciones más “humanitarias”, en las que se busca la reflexión, la implicación de las partes, el acuerdo, la responsabilidad y el desarrollo personal y social. En mi opinión, éste es el marco apropiado que ha de guiar cualquier planificación educativa dirigida a solucionar la conflictividad escolar. De las intervenciones exclusivamente punitivas hay que transitar a actuaciones globales e integradoras que tengan en cuenta la imbricación de escenarios, el papel y las características de los “actores”, el establecimiento compartido de normas y objetivos, así como las alternativas al conflicto.

Fernández (1999: 80-83), señala con acierto que la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes. La comunicación se convierte así en uno de los pilares de la resolución de conflictos. Esta misma autora identifica varios canales de actuación necesarios para abordar los problemas de convivencia:

- a) *Concienciación.*- Es tanto como reconocer los problemas existentes y advertir la necesidad de aunar esfuerzos para construir un clima social verdaderamente educativo. La concienciación, que nace de la reflexión, se apoya en el análisis de la situación (recogida de datos, registro de incidentes, etc.) y se proyecta en la creación de un ambiente convivencial regido por normas compartidas.
- b) *Aproximación curricular.*- Equivale a incluir de forma intencionada dentro del Proyecto Curricular y Programaciones de áreas los temas relacionados con el desarrollo personal (individual y social).

Asimismo, supone prestar atención a las vertientes manifiesta y oculta del currículum, procurando la armonización de ambas. Es bien conocido que tanto los procesos patentes como los latentes influyen considerablemente en la educación.

- c) *Atención personalizada.*- No es suficiente con preocuparse grupalmente de los alumnos, se requiere, además, un apoyo personal que lleve a considerar a cada educando en función de su singularidad. En la actualidad este tipo de atención se centra casi por entero en la dimensión intelectual y en el rendimiento académico, por lo que hay que completarla con el cultivo de la dimensión socio-afectiva. Por lo mismo, son cada vez más necesarios en los centros escolares profesionales como los psicopedagogos y los educadores sociales.
- d) *Participación.*- Hay que buscar que las personas que constituyen la comunidad educativa tomen parte en distintos acontecimientos enriquecedores del ambiente. La participación no puede reducirse a las actividades del aula. Es un hecho comprobado que el intercambio que se produce con motivo de aniversarios, fiestas, graduaciones, etc., entre alumnos, profesores y padres, etc., resulta muy beneficioso para la convivencia.
- e) *Organización.*- El establecimiento de la convivencia es posible cuando se coordinan los medios y las personas. Es necesario una estructura que vertebré el clima social y que sea suficientemente flexible como para admitir

cambios.

Tras describir de forma general estas vías de acción favorecedoras de la convivencia en los centros escolares, paso seguidamente a centrarme de un modo más concreto en otros elementos que bien pueden contribuir a generar un clima social de convivencia:

### 3.1 La disciplina

El miedo se utilizó durante largo tiempo en el seno de la institución escolar con una finalidad disciplinaria de corte tiránico. Una de las acepciones de la palabra disciplina es la de instrumento que sirve para azotar. Lamentablemente éste es el significado que prevaleció en gran parte de la historia de la educación. Como dice (LERENA, 1983: 37-38): *“¿No ha sido la vara el símbolo y la insignia del oficio romano de magister? Todo parece indicar que, a medida que avanza el proceso de institucionalización de la enseñanza ésta se identifica más profunda y sutilmente con una operación de castigo o, si se quiere, de represión”*.

Afortunadamente, parece que se ha erradicado por completo la falsa creencia tan extendida otrora de que “la letra con sangre entra”. En la actualidad, los castigos corporales se han suprimido en el ámbito escolar. No obstante, la conveniencia o no de determinados tipos de castigo es una cuestión compleja sobre la que no hay pleno acuerdo. Para algunos especialistas ciertas formas de castigo, siempre con carácter extraordinario y educativo, pueden ser eficaces para inhibir o suscitar conductas. Entre los aspectos negativos, hay que tener en cuenta que a veces se prestan a múltiples abusos. Algunas investigaciones ponen de manifiesto que los castigos, más que eliminar un comportamiento, lo ocultan. Asimismo, pueden tener efectos colaterales muy perjudiciales y no deseados.

En general, en el ámbito escolar personalizado es preferible fortalecer las conductas adecuadas que castigar las inapropiadas. También resulta conveniente que el educando tenga un buen modelo de aprendizaje y, por supuesto, se debe favorecer la reflexión y la comunicación como vías para conocer el motivo y el alcance de la falta, al tiempo que se orienta al alumno sobre cuál ha de ser la acción correcta.

Obviamente, la disciplina es necesaria, mas, en modo alguno ha de apoyarse en el miedo del educando. Por disciplina entendemos el conjunto de estrategias que se establecen en el aula para el adecuado funcionamiento del grupo. Se pretende que los alumnos, a través de las normas y convenientemente dirigidos por el profesor, alcancen los objetivos de formación previstos.

La disciplina no se debe confundir con el autoritarismo, aunque tampoco hay que caer en la permisividad. Si las normas se infringen reiteradamente la actividad educativa se vuelve imposible. Por esta razón, la solución de la indisciplina ha de basarse en el análisis exhaustivo de la situación, en la reflexión, el diálogo y en técnicas que capaciten a los alumnos para autocontrolarse y responsabilizarse de su conducta. El modelo de disciplina del desarrollo personal y social es el más apropiado desde el punto de vista pedagógico, pues se brinda ayuda al educando para que recapacite y se le muestra la relación entre el comportamiento y sus consecuencias.

### **3.2. La mediación**

Siguiendo a Torrego et alii (2000: 11) definimos la mediación como: “Un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. De acuerdo con los autores citados (2000: 11-12) veamos algunas características de la mediación:

- ◆ Es un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a las vías legales o convencionales de resolución de disputas.
- ◆ Es creativo, pues se buscan soluciones que satisfagan a las partes, sin ceñirse a lo que establece la ley.
- ◆ Es una negociación cooperativa, porque todas las partes implicadas se benefician. Se evita que haya ganadores y perdedores. Por lo mismo, es un método apropiado para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas han de continuar la relación.
- ◆ Se requiere la motivación de las partes, lo que se traduce en la cooperación con el mediador, en el respeto mutuo durante y después del proceso y en el respeto de los acuerdos adoptados.

En cuanto a la labor que el mediador realiza, hay que decir que puede oscilar considerablemente, como ahora comprobaremos de algunos papeles que desempeña (MORE, 1996, citado por ALZATE 1998: 206): iniciador de canales de comunicación; legitimador que ayuda a que las partes reconozcan el derecho que los otros tienen a estar presentes en la negociación; facilitador de vías que llevan a la solución; entrenador que prepara a las partes para que negocien; creador de recursos que aporta información y sugiere ideas; explorador del problema desde diferentes perspectivas; agente de la realidad que ayuda a construir y aplicar un acuerdo objetivo y viable; chivo expiatorio capaz de asumir parte de la culpa de haber tomado una decisión que no sea popular; líder que adopta iniciativas que hacen avanzar la negociación.

### **3.3. Desarrollo de la competencia social**

La “competencia social” es una expresión que engloba dimensiones cognitivas y afectivas positivas que se traducen en conductas congruentes valoradas por la comunidad. Estos comportamientos hábiles favorecen la adaptación, la percepción de autoeficacia, la aceptación de los otros y los refuerzos agradables, es decir, el bienestar psicosocial. En niños y adolescentes se puede fomentar la competencia social por diversos canales, entre los que cito los siguientes:

- ◆ Adquisición y mejora de habilidades sociales.
- ◆ Aprendizaje cooperativo.
- ◆ Identificación, expresión y manejo de la afectividad.
- ◆ Potenciación de la comunicación.
- ◆ Reestructuración cognitiva (entrenamiento en autoinstrucciones).

El Programa de Desarrollo Personal (P.D.P.) (MARTÍNEZ-OTERO, 2000), puede orientar sobre algunas vías encaminadas a mejorar la convivencia escolar. Como es natural, hay más posibilidades de intervención preventiva y correctiva en el

ámbito de la conflictividad escolar (educación moral, procedimientos de autocontrol, etc.), pero es obligado dejarlas para otra ocasión.

#### 4. CONCLUSIONES

En este trabajo nos hemos acercado a algunas relevantes cuestiones correspondientes a los problemas de convivencia en los centros escolares. Asimismo, hemos repasado sumariamente algunas de las vías de solución que en la actualidad más se siguen en este ámbito de la conflictividad escolar, v. gr., la disciplina, la mediación y el desarrollo de la competencia social. Los comportamientos antisociales y la violencia son realidades cada vez más presentes en las instituciones educativas y, como se ha visto a lo largo del estudio, obedecen a múltiples causas. Esta etiología plural hace que no resulte fácil hallar respuestas definitivas ni plenamente satisfactorias a la hora de plantearse una acción correctiva. De nuevo, viene a encerrar una gran verdad la afirmación de que es mejor prevenir que curar, lo que nos lleva a insistir en la necesidad de transitar, con la implicación de todos los ámbitos, hacia una pedagogía de la tolerancia erigida sobre los siguientes pilares:

- ◆ La potenciación de la comunicación y de las relaciones interpersonales. Se educa para la paz desde la convivencia, el respeto y la participación.
- ◆ La atención a las minorías. Hay que abandonar prácticas segregacionistas y adoptar modelos educativos que apuesten por la integración de las personas: discapacitados, grupos étnicos, etc.
- ◆ Apoyo interinstitucional que lleve al aprovechamiento de los esfuerzos que desde los distintos ámbitos se realizan. Hay que coordinar la labor que se realiza en la escuela, la familia, los medios de comunicación, etc. En este sentido, hay que demandar, por ejemplo, una mayor responsabilidad social.

La construcción de la tolerancia y la paz desde la escuela ha de iniciarse en la temprana infancia, sobre la base de la atención al desarrollo cognitivo y afectivo de los educandos. La escuela ha de abrir las puertas a la ayuda, la solidaridad, la comprensión, etc., acciones todas que podemos calificar como prosociales y que constituyen la mejor vacuna contra sus opuestas: las conductas antisociales.

Evidentemente todo cuanto se ha dicho arriba es apropiado para evitar que la violencia haga su aparición, pero ¿qué se puede hacer cuando los problemas de convivencia han hecho acto de presencia? Considero, nuevamente, que cualquier intervención sería encaminada a poner remedio a los conflictos, más allá de peculiaridades de programas y técnicas, ha de contemplar varios módulos entrelazados, a saber: cognitivo, afectivo, ético y social. Estas cuatro vertientes apuntadas permiten sistematizar la praxis psicopedagógica reparadora en los conflictos escolares. La distribución cuatripartita que propongo no rompe la unidad del conflicto, sino que ayuda a organizar la actuación educativa en la compleja constelación estructural de los comportamientos antisociales. Por último, tomando como punto de arranque esta perspectiva de trabajo tetradimensional se pueden evaluar las diversas propuestas, modelos, estrategias y programas de resolución de conflictos en los centros escolares.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ALZATE, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- FERNÁNDEZ, I. (1999): *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- LERENA, C. (1983): *Reprimir y liberar*. Madrid: Akal.
- MARTÍNEZ-OTERO, V. (2000): *Formación integral de adolescentes. Educación personalizada y Programa de Desarrollo Personal*. Madrid: Fundamentos.
- MORENO, J.M. y TORREGO, J.C. (1999): *Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares*. Madrid: U.N.E.D.
- ORTEGA, R. (1996): "Las relaciones entre compañeros/as escolares", en Goñi, A. (ed.): *Psicología de la educación sociopersonal*. Madrid: Fundamentos.
- TORREGO, J.C. (Coord.) (2000): *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.