

Conflicto y convivencia en los centros escolares.

Conflict and conviviality in the school centers.

Soukayna Saddiki Chami.

Universidad de La Laguna. Facultad de educación. Tenerife, España.

Resumen.

En la actualidad la conflictividad escolar es un tema de gran relevancia social. Para abordar este tema es imprescindible conocer, entre otras cosas, qué entendemos por conflictos, convivencia escolar y qué ámbitos de intervención se usan. La conflictividad escolar se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de la sociedad, lo cual se ve reflejado en varios artículos, trabajos de investigación y planes de intervención. Este trabajo tiene como objetivo investigar las opiniones del alumnado de 5º y de 6º de Educación Primaria acerca de la conflictividad y la convivencia en los centros escolares. Concretamente se pretende analizar qué tipos de conflictos existen, dónde se originan, quiénes entran en el proceso de resolución de conflictos, y qué papel tiene la comisión de convivencia en la resolución de los conflictos. En el estudio participaron 40 alumnos de 5º y 6º de primaria, del centro CEIP Toscal-longuera, en Los Realejos, Tenerife. Para la recogida de la información se diseñó un cuestionario ad hoc. Los resultados muestran que: a) los chicos provocan más conflictos que las chicas; b) los profesores son los agentes educativos que intervienen más en la mediación de los conflictos; c) el centro cuenta con comisión de convivencia, pero nunca se organizan actividades relacionadas con los conflictos; d) la mayoría de los conflictos surgen en zonas lúdicas como el patio. Se discute la relevancia de que en los centros suelen ser los niños quienes provocan los conflictos, y que el tipo de conflicto que más surge es violencia verbal (insultos, motes, etc.) con la intención de ridiculizar o humillar. Para poner freno a esos conflictos, es importante que los centros educativos cuenten con la comisión de convivencia; ya que

un mediador va a saber trata la situación de conflictos, y fomentar el desarrollo y cooperación en cuanto las partes en conflicto.

Palabras claves: conflictividad, conflictos escolares, educación, mediador, programas de resolución de conflictos.

Abstract.

At present the school conflicts it is a topic of great social relevancy. To approach this topic is indispensable to know, among other things, that we understand for conflicts, school conviviality and that are as of intervention use. The school conflict has turned into one of the major worries of the company, which has been reflected in several articles, works of investigation and plans of intervention. This work has as aim investigated the opinions of the student body of 5 ° and of 6 ° of Primary Education student brings over of the conflict and the conviviality in the centers. Concretely one tries to analyze types of conflicts there exist, where they originate, those who enter the process of resolution of conflicts; that refers to the commission of conviviality. In the study 40 pupils of 5 took part ° and 6 ° of primary, of the center CEIP Toscal-Longuera, in The Realejos, Tenerife. For the withdrawal of the information I design an ad hoc questionnaire. The results show that: A) the boys provoke more conflicts that the girls; b) the teachers are the educational agents who intervene more in the mediation of the conflicts; c) the center possesses commission of conviviality, but activities are never organized related by the conflicts; d) the majority of the conflict arise in playful zones as the court. There discusses the relevancy of which in the centers they are in the habit of being the children who provoke the conflicts, and that the type of conflict that more arises is a verbal violence (insults, mottoes, etc.) with the intention of ridiculing or humiliating. To put brake on these conflicts, it is important that the educational centers possess the commission of conviviality; since a mediator is going to know it treats the situation of conflicts of the best ways, and to promote the development and cooperation in all that the parts in conflicts.

Key words: conflict, school conflicts, education, mediator, programs of resolution of conflicts.

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. ¿Qué es un conflicto?.....	5
2.2. Los conflictos escolares.....	6
2.3. Programas de resolución de conflictos.....	8
3. MÉTODO.....	10
3.1. Participantes.....	11
3.2. Instrumentos y técnicas.....	11
3.3. Procedimiento.....	11
3.4. Análisis de datos.....	11
4. Resultados.....	12
4.1. Significado de conflicto.....	12
4.2. ¿Con qué frecuencia de dan los siguientes conflictos?.....	12
4.3. ¿Quiénes provocan con frecuencia los conflictos?.....	14
4.4. ¿Cómo se actúan ante un conflicto?.....	14
4.5. ¿Qué actividades se realizan en el centro para resolver conflictos?.....	15
4.6. ¿Quién se encarga de ayudar en la resolución de conflictos?.....	16
4.7. Lugar donde surgen los conflictos.....	17
4.8. ¿Dónde se solucionan los conflictos?.....	17
4.9. Personal que intervienen en solución de conflictos.....	18
4.10. Comisión de Convivencia.....	19
4.11. Valoración funcionamiento de la Comisión de convivencia.....	19
5. Discusión.....	20
6. Bibliografía.....	21
7. Anexo.....	22

1. INTRODUCCIÓN.

Considero que es importante, que un pedagogo/a sepa investigar y trabajar mano a mano con las instituciones de educación formal en lo referente a la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje en las escuelas. El papel fundamental del pedagogo es orientar y diseñar proyectos educativos, en base a las necesidades que se pueden encontrar en centros escolares, para asesorar sobre nuevas metodologías, no sólo en lo que se refiere al currículo sino además en las relaciones sociales que se desarrollan dentro y fuera del aula.

He seleccionado la línea de actuación “Conflictos y convivencia en los centros escolares” para el Trabajo de Fin de Grado, porque es un tema que está muy presente en las instituciones educativas. Considero que es importante investigar en dicha línea, ya que nos ayuda a descubrir el foco del comienzo de los conflictos y cómo mediar o solucionarlos.

Muchas veces el centro no cuenta con los recursos o información necesaria para hacer frente a los conflictos. Este trabajo es una manera de ayudar a los docentes para hacer frente a esos conflictos.

Hoy en día la conflictividad es un tema que está presente en todos los centros educativos, siendo diversos los tipos de conflictos existentes y los contextos en los que se pueden originar. El trabajo se organiza de la siguiente manera: en el apartado 1 se intenta dar una definición sobre el conflicto y los factores que lo originan desde la perspectiva de distintos autores; en el apartado 2 se describen los tipos de conflictos que se producen en los centros de educativos, sus causas y su incidencia en el proceso de enseñanza aprendizaje; en el apartado 3 se comentan los recursos empleados y los proyectos que se llevan a cabo para poder hacer frente a la resolución de conflictos en el centro escolar.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ¿Qué es un conflicto?

Para poder hablar sobre el tema de la conflictividad y convivencia en los centros escolares, es necesario aclarar qué se entiende por conflicto. La escuela es una institución que educa para la vida y en la vida hay que saber convivir. La escuela se convierte un lugar donde tienen que convivir el equipo directivo, los docentes, los alumnos y los padres. En la escuela, como institución social en donde a diario se relacionan muchas personas, convivir es complicado por los conflictos que puedan surgir. La idea de conflicto suele ser asociada con una situación en la que dos o más personas no están de acuerdo con una decisión o con el modo de actuar de un individuo o grupo. Los conflictos suelen surgir a raíz del desacuerdo en una situación que no se haya sabido resolver. Según Escudero (1992), cuando surge un conflicto:

“Se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. Además, el conflicto exige afrontarlo con valor, ‘pues el conflicto y las posiciones discrepantes pueden y deben generar debate y servir de base para la crítica pedagógica, y, por supuesto, como una esfera de lucha ideológica y articulación de prácticas sociales y educativas liberadoras’ (p.27).

Otros autores ofrecen puntos de vista diferentes sobre lo que es un conflicto. Vinyamata (2001:129) define un conflicto como:

“Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos (...)”

Según Fisas, V. (2001:30), un conflicto es:

“Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”

Por otro lado, Entelman (2002:173) señala que:

“El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos”

Estos autores aportan visiones diferentes acerca de la conflictividad, pero todos coinciden en señalar que un conflicto se caracteriza por ser un proceso: a) interactivo y dinámico, b) violento o no violento, c) que puede ser positivo o negativos. Los autores tienen claro que hablar de conflicto es hacer referencia a un problema o desacuerdo que existen entre dos personas o grupos derivado de diferencias sociales.

2.2. Los conflictos escolares.

Los conflictos en la infancia, forman parte del aprendizaje social. Los conflictos pueden empezar desde una simple diferencia con un amigo hasta la invención de mentiras ante el dolor que se siente al ser agredidos o tener que defenderse ante burlas.

Los centros educativos son un espacio donde se dan varios tipos de conflictos. Cuando hablamos de conflictos escolares, nos referimos a acciones intencionadamente dañinas, tanto físicas como verbales. Este tipo de acciones se producen entre los miembros de la comunidad educativa, es decir, alumnos, profesores y padres. Los conflictos escolares se producen tanto dentro del centro, como en los alrededores o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares. Según Viñas (2004):

“Los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales”.

Este autor comenta que en la escuela se pueden dar diversos tipos de conflictos:

a) Los conflictos de poder, relativos a las normas del centro educativo. Estos conflictos pueden producir enfrentamientos entre los agentes educativos cuando quieren imponer sus normas.

b) Los conflictos de relación, que ocurren cuando uno de los sujetos que se enfrentan es superior jerárquicamente o emocionalmente, por lo que se dan situaciones de acoso.

c) Los conflictos de rendimiento, relativos al currículo. Este tipo de conflicto surge cuando los alumnos presentan dificultades en su rendimiento ante lo que el centro y el profesorado exige. Muchos alumnos se sienten perdidos porque no pueden seguir el ritmo que marca el docente en el aula.

d) Los conflictos interpersonales, que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo. Este conflicto es una reproducción de la sociedad, ya que a veces el contexto social en el que se ubica el centro puede ser un factor que favorezca la aparición de conflictos (por ejemplo, si está en un barrio marginal o una urbanización).

Centrándonos en los conflictos que se producen entre el alumnado existen un gran abanico de situaciones que se pueden originar en el centro educativo. La agresión verbal y la exclusión social suelen ser las conductas conflictivas menos graves; por otro lado, las conductas de abuso, pegar y maltratar a otro físicamente, son las que se dan con mayor frecuencia entre el alumnado y las que más daño hacen, aunque cabe destacar que cualquier conflicto ya es algo negativo. Cuando se habla de maltrato físico se alude a situaciones en las que:

a) Se amenaza, ya sea a través de insulto u originando extorsión para meter miedo con el fin de intimidar y obligar a hacer cosas con la amenaza o chantaje.

b) Se pega, una acción directa y en la que se provoca en la víctima hematomas o sangrados.

c) Se esconde o roba cosas, con el fin de crear miedo e inseguridad en la víctima.

También existen los conflictos de maltrato verbal, que se reflejan en situaciones en las que se insulta, se pone mote o se habla mal de un compañero o compañera. Por último, los conflictos pueden tomar la forma de exclusión social. En el proceso de exclusión el alumnado ignora de manera intencionada a un compañero o compañera y no deja que participe tanto en las actividades escolares como extraescolares del grupo.

Hay diferentes causas de los conflictos en el ámbito escolar:

a) Por un lado puede hacer referencia en la relación con las familias, ya que se producen con una sobreprotección. En el ámbito educativo y la estructura organizativa, se forma con la crítica de las familias a los educadores, lo que provoca una desautorización de estos últimos.

b) Otro de los motivos de los conflictos en las aulas se debe a que tenemos un modelo de organización escolar rígida, poco flexible y descontextualizada. Esto provoca un descontento escolar, aburrimiento y desmotivación entre el alumnado, y un rechazo hacia la escuela y sus normas.

c) Muchas veces los conflictos se originan en la escuela porque ésta es un lugar donde, en ocasiones, no se acepten tal y como son los alumnos entre ellos, y más cuando existen diferencias culturales, de origen, de raza, etc.

d) Asimismo, otro motivo de las situaciones de conflicto y hasta de acoso escolar es la dejadez de algunos padres en la responsabilidad en la educación de los hijos; ya que los padres delegan a la escuela un papel que les corresponde a ellos, y que quizás lo delegan por diversos motivos como obligaciones laborales, problemas económicos, y etc.

Debemos saber hacer frente a los conflictos que surgen en los centros educativos, para actuar a tiempo y que esas indiferencias que surjan no vayan a más.

2.3. Programas de resolución de conflictos.

Existen diversos programas de resolución de conflictos que deben de estar a la orden del día en los centros educativos. Un claro ejemplo es la mediación escolar. Es un método de resolución de conflictos, que se aplica en la situación, en que ambas partes tiene la comunicación bloqueada.

La Comisión de Convivencia lo ideal es que intervenga constantemente en el centro para la mejora del ambiente de la institución, de esa manera se consigue el máximo respeto hacia el centro y al personal.

La mediación es una actuación que se puede dar el cualquier ámbito de la vida cotidiana. Pero yo me quiero centrar a la mediación centrada en la convivencia escolar. Es un tipo de medidas que se puede introducir en todos los centros, y que hace referencia en su Plan de Convivencia. Dicho plan consiste en un Proyecto Educativo, en

el que se establecen los criterios, objetivos y procedimiento; para de esa manera prevenir, mediar y resolver conflictos que puedan plantearse en el centro escolar. Su finalidad es la de mejorar la comunicación de la comunidad educativa, desarrollar valores cívicos, y el proceso adecuado de la prevención y resolución de situaciones de conflictos y/o violencia.

Hoy en día es importante que los centros educativos cuenten con la función de mediación, para realizar proyectos de convivencia y enseñar metodologías de resolución de conflictos, porque los centros son un punto clave de problemas y conflictos entre el alumnado o incluso con el docente; entonces debido a eso es importante contar con planteamientos y estrategias tanto colectivas como personales para afrontarlos.

Un mediador/a se encarga de favorecer alcanzar un acuerdo entre las partes del conflicto, y que debe de tener en cuenta, aspectos como por ejemplo: es un proceso informal pero estructurado, es voluntario, confidencial y donde la cooperación es importante. Es un intermediario que tiene que organizar conflictos o acoplamientos, para mejorar las relaciones sociales, como surge el autor Freynet.

Principalmente un mediador tiene que:

- a) Mediar los conflictos de cualquier tipo en las instituciones educativas que representan.
- b) Participar en la Comisión de Mediación Escolar, que surge del comité Escolar de Convivencia; que se reúnen al menos una vez cada trimestre.
- c) Deben de hacer un seguimiento de los acuerdos que se llegan y firman entre las partes en conflictos.
- d) Formarse constantemente en mecanismos y metodologías para la resolución de los conflictos.

Todo mediador debe seguir una serie de fases, para poder llevar a cabo la Mediación Escolar de un centro; y que son:

- a) Detectar el conflicto. El mediador tiene que tener claro quiénes son los que solicitan la mediación y a que se debe el motivo del conflicto. Obtener dicha información a través de conversar con las personas implicadas en el conflicto, para de esa manera poder explicar en qué consistirá la mediación.

- b) Iniciar la mediación. El mediador debe crear un clima de confianza para el desarrollo de la mediación, ya que ayuda empatizar con las personas afectadas por el conflicto.
- c) Compartir las distintas visiones del conflicto. Aquí el mediador escucha la versión de los afectados, sin posicionarse en ninguna de las dos partes.
- d) Identificar el interés de varias partes. En esta fase, el mediador debe intentar hacer que las personas afectadas por el conflicto se pongan en el lugar del otro, para hacerles vez diferentes perspectivas e intentar que cambien.
- e) Crear opciones a partir del conflicto. Esta fase consiste proponer y elegir propuestas que ayuden a resolver el conflicto. Siempre teniendo en cuenta la cooperación, y que las partes implicadas sean capaces de ponerse de acuerdo.
- f) Pactar. En esta fase los implicados ya alcanzaron un acuerdo entre ambos y deben verbalizar a que pacto llegaron, donde se registrara en una hoja.
- g) Cerrar la mediación. Consiste en la revisión del pacto que firmaron cada parte implicada en el conflicto, y verificar que ha funcionado.

3. MÉTODO.

Con este trabajo pretendo analizar las opiniones del alumnado que cursa 5º y 6º de Educación Primaria sobre el tipo de conflictividad que se produce en los centros educativos. A partir de este objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el significado que para el alumnado tiene el término “conflicto”
- Conocer la frecuencia con la que se producen conflictos en el centro
- Analizar entre quienes se suelen provocar los conflictos.
- Examinar que tipo de estrategias se emplean para la resolución de conflictos.
- Conocer dónde se producen los conflictos.

Para abordar estos objetivos se llevó a cabo un estudio descriptivo de encuesta en el que se empleó como instrumento de recogida de datos un cuestionario diseñado ad hoc.

3.1. Participantes.

En la investigación participaron 40 alumnos, seleccionados intencionalmente, que cursaban estudios de primaria, concretamente 5º y 6º; en el CEIP Toscal Longuera, Los Realejos, Tenerife. El 57,5% de los alumnos pertenecen al curso de 5º de primaria, mientras que el 42,5% pertenece a 6º de primaria. El 52,5% de los participantes eran niños y el 47,5% niñas. En cuanto a la edad, el 80% de los alumnos tienen entre 10 y 11 años, solo el 20% tienen 12 años.

3.2. Instrumentos y técnicas

Para poder obtener la información, se diseñó ad hoc un cuestionario. El cuestionario está formado por 11 preguntas de elección múltiple que analizan las siguientes dimensiones:

- Significado de conflicto.
- Frecuencia de los conflictos
- Tipo de alumnos entre los que surgen conflictos
- Estrategias para la resolución de los conflictos.
- Agentes educativos que participan en la resolución de los conflictos

3.3. Procedimiento

Antes de entregar el cuestionario a los alumnos, tuve que acudir hablar con la directora del centro, para comentarle que si era posible pasar un cuestionario al alumnado de 5º y 6º de primaria, para mi trabajo de investigación sobre los conflictos y convivencia en los centros escolares. Una vez que la directora me da la autorización, me pongo en contacto con los dos tutores de los cursos correspondientes para explicarle de que trata el cuestionario. Dentro del aula reparto los cuestionarios a los alumnos, y estoy presente para explicar el contenido a los alumnos, y resolver posible dudas.

3.4. Análisis de datos

Para la recogida de datos y poder hacer un análisis de la información obtenida, se hizo uso del programa SPSS 15.0. A través de los datos descriptivos y su frecuencia, se seleccionan las variables correspondientes para realizar el análisis.

4. Resultados

4.1. Significado de conflicto

Como se puede observar (Tabla 1), el 97.5% de los alumnos piensa que un conflicto es algo casi siempre o siempre negativo. Solo el 2,5% cree que un conflicto siempre es algo positivo. Estos no consideran que los conflictos sirvan para “crecer” socialmente.

Tabla1. Para ti un conflicto es:

A. Siempre es algo negativo.....	42,5%
B. Casi siempre es algo negativo.....	55%
C. Casi siempre es algo positivo.....	0
D. Siempre es algo positivo.....	2,5%

4.2. ¿Con qué frecuencia de dan los siguientes conflictos?

En cuanto a la frecuencia con la que el alumnado observa distintos tipos de conflictos en el centro (Tabla 2), cabe señalar que:

- El 55% del alumnado señala que la violencia verbal ocurre a veces, frente al 5% que indica que sucede todos los días.
- Un 52,5% de los alumnos dicen que sucede a veces, la discriminación por razones físicas de las personas
- El 80% de los participantes marca la opción de que nunca sucede la discriminación por el fracaso de estudio, frente al 17,5% que dicen que a veces.
- Un 82,5% de los alumnos dicen que nunca se ha dado ese caso de discriminación por el origen geográfico procedencia, y un total del 5% dicen que a menudo o todos los días.
- El 45%, en este caso tanto la opción de nunca y a veces han contestado que se dan intimidaciones o amenazas, solo el 10% siente que sucede a menudo en el colegio.
- Un 65% de los alumnos han contestado que nunca sucede peleas de bandas a personas, frente al 17,5% que ha dicho que a veces sucede; el resto de los participantes dicen que un 10% sucede a menudo y un 5% todos los días.

- g) El 57,5% de los alumnos dicen que sucede a veces peleas entre personas, frente a un 25% que dicen que se da a menudo; solo el 12,5% comenta que nunca pasa.
- h) Un 45% dicen que sucede a veces el Aislamiento o boicot alguna personas, y el 42,5% dice que nunca.
- i) El 62,5% indica que nunca se da robos de objetos o prendas de los alumnos, frente al 27,5% que dicen que se da a veces.

De todos los conflictos que se originan en el centro, según un 5% de los alumnos dice que todos los días hay violencia verbal, peleas de bandas y aislamiento o boicot. Pero cabe destacar que el porcentaje más elevado se lo lleva la opción de que nunca se han dado esos tipos de conflictos.

Tabla 2. ¿Con qué frecuencia se dan los siguientes conflictos en tu colegio?

	Nunca	A veces	A menudo	Todos los días
Violencia verbal (insultos, motes, etc.) con la intención de ridiculizar o humillar.	17,5%	55%	22,5%	5%
Discriminación por razones físicas de las personas. (Tener alguna minusvalía, ser gordo/a, ser pequeño/a, etc.)	35%	52,5%	12,5%	
Discriminación por el fracaso en los estudios.	80%	17,5%	0	2,5%
Discriminación por el origen geográfico de procedencia.	82,5%	12,5%	2,5%	2,5%
Discriminación por el color de la piel.	92,5%	7,5%		
Intimidaciones o amenazas.	45%	45%	10%	
Peleas de bandas a personas.	65%	17,5%	10%	5%
Peleas entre personas.	12,5%	57,5%	25%	2,5%
Aislamiento o boicot a alguna persona.	42,5%	45%	7,5%	5%
Robos de objetos o prendas.	62,5%	27,5%	10%	

4.3. ¿Quiénes provocan con frecuencia los conflictos?

Se puede observar (Tabla 3), que el 65% de los alumnos indican que son los chicos lo que provocan los conflictos, con respecto al 5% que son las chicas. Sorprendentemente el 30% indica que son ambos sexos por igual lo que lo provocan.

Tabla 3.¿Quiénes suelen provocar con más frecuencia conflictos en tu colegio?

Más los chicos que las chicas	65%
Más las chicas que los chicos	5%
Ambos por igual	30%

4.4. ¿Cómo se actúan ante un conflicto?

Cuando se habla de los conflictos que surgen entre el alumnado (Tabla 4), podemos observar que:

- a) El 45% de los alumnos indica que a veces se busca a alguien que pueda ayudar a resolverlo, mientras que un 47,5% indica que es algo que surge siempre o a menudo. Solo el 7,5% de los alumnos indican que nunca sucede.
- b) Un 32,5% de los sujetos indican que a veces tratan de pensar cómo estará pensando la otra persona, el 47,5% indican que a menudo o siempre. Solo el 17,5% dicen que nunca.
- c) El 47,5% de los alumnos dicen que siempre intervienen los profesores en la solución de los conflictos, un 2,5% dicen que nunca. Y el resto de la muestra que es 49,7% marcan entre a veces y a menudo.
- d) En esta cuestión los resultados están más o menos equilibrados. Por un lado, el 22,5% de los alumnos dicen que nunca intervienen los alumnos mediadores y ayudantes del recreo; un 30% indica que a veces, 25% dicen que a menudo; y por último, un 22,5% marcan que siempre.

La resolución de conflictos es un aspecto muy importante dentro del centro educativo, en estos caso es positivo contar con la figura de un mediador que pueda ayudar cuando los que están enfrentados no llegan a ningún acuerdo.

Tabla 4. Cuando tienes un conflicto con algún compañero o compañera:

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo	7,5%	45%	12,5%	35%
Tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona	17,5%	32,5%	22,5%	25%
Interviene tus profesores en la solución del conflicto	2,5%	27,5%	22,5%	47,5%
Intervienen alumnos mediadores y ayudantes del recreo.	22,5%	30%	25%	22,5%

4.5. ¿Qué actividades se realizan en el centro para resolver conflictos?

A la hora de investigar sobre con qué frecuencia se realizan en el colegio las siguientes actividades para aprender a resolver conflictos (Tabla 5), podemos observar que:

- a) Un 35% de los alumnos indica alguna vez se hace juegos cooperativos, mientras que el 40% mantiene que se hace a veces o muchas veces. Solo el 25% del alumnado indica que nunca se realiza.
- b) El 35% de los alumnos comentan que nunca se hacen lecturas sobre conflictos y convivencia, el 7,5% del alumnado indican se realizan muchas veces; el resto que es de un 55% dicen que se realiza a veces.
- c) El 77,5% de los alumnos señala que a veces o muchas veces se hacen debates en clase sobre conflictos y convivencia; solo el 22,5% indican que nunca se realizan.
- d) El 40% de los alumnos indica que el centro nunca organiza jornadas en favor de la convivencia; solo un 7,5% indica con seguridad que se realiza muchas veces. El 52,5% indica que a veces se organizan.
- e) El 67,5% de los participantes comenta que con frecuencia se realizan ejercicios de resolución de conflictos, mientras que el 32,5% de los alumnos comenta que nunca sucede.
- f) Por último, un 55% de los alumnos dicen que nunca se hacen juegos de roles y de simulación sobre conflictos y convivencia.

Observando estos datos, creo que es importante que en los centros educativos se fomente la resolución de conflictos en todos sus aspectos y todas las edades.

Tabla 5. ¿Con que frecuencia se realizan en tu colegio estas actividades para aprender a resolver conflictos?

	Nunca	Alguna vez	A veces	Muchas veces
Juegos cooperativos.	25%	35%	20%	20%
Lectura de textos sobre conflictos y convivencia.	35%	30%	25%	7,5%
Debates en clase sobre conflictos y convivencia.	22,5%	32,5%	22,5%	22,5%
Organizar jornadas en favor de la convivencia.	40%	35%	17,5%	7,5%
Ejercicios de resolución de conflictos.	32,5%	30%	25%	12,5%
Juegos de roles y de simulación sobre conflictos y convivencia.	55%	10%	30%	2,5%

4.6. ¿Quién se encarga de ayudar en la resolución de conflictos?

En cuanto a quien debe encargarse en ayudar en esa resolución de conflictos (Tabla 6), la mayoría de los alumnos con un 80% indican que son profesores/as y estudiantes quienes deben ayudar; por otro lado, un 12,5% indican que solo los profesores. Y el 5% de los alumnos creen que debe ser el propio alumno quien ayude.

Es una forma de saber que los alumnos y docentes tiene que tener un clima relacional que favorezca la armonía del centro.

Tabla 6. ¿Quiénes crees que deben encargarse en el centro de ayudar a resolver conflictos?

Solo profesores/as	12,5%
Profesores/as y estudiantes	80%
Solo estudiantes	5%
Otros ¿Quiénes?	2,5%

4.7. Lugar donde surgen los conflictos.

El 92,5% de los alumnos señala que principalmente el lugar donde surgen los conflictos es en el patio (Tabla 7). El 80% de los alumnos contestan que no se producen dentro del aula, y el 70% indica que no se producen en los alrededores del centro.

Tabla 7. ¿En qué lugar se suelen producir conflictos dentro del centro?

En el patio	Si 92,5% No 7,5%
En clase	Si 17,5% No 80% No sabe 2,5%
Los alrededores del centro	Si 27,5% No 70% No sabe 2,5%
Otro lugares ¿Cuáles?	

4.8. ¿Dónde se solucionan los conflictos?

Podemos observar que a la hora de saber donde se solucionan los conflictos (tabla 8), podemos ver que:

- a) El 50% de los alumnos señala que a veces se soluciona en el Consejo Escolar, un 15% dice que entre a menudo y siempre; y el 30% siente que nunca que han solucionado ahí.
- b) Otra opción era las tutorías, el 47,5% de los alumnos indica que a veces se solucionan en ellas, el 30% dice que a menudo o siempre. Solo el 20% dicen que nunca.
- c) Un 37,5% de los alumnos indican que a veces se solucionan en las horas de clase, y el 22,5% comentan que nunca.
- d) Sorprendentemente el 65% de los alumnos dicen que se suelen solucionar en las horas de recreos, frente al 5% que dicen nunca solucionarlo ahí.
- e) Algo tan importante como la Comisión de Convivencia y que es algo actual de los centros, un 45% de los alumnos indican que nunca solucionan sus conflictos, mientras que el 27,5% indica que sí.
- f) Un 37,5% de los alumnos dicen que los conflictos a veces se solucionan en mediación, frente un 45% que indican que nunca.

Tanto la Comisión de Convivencia como la mediación, deberían de ser los puntos clave para poder solucionar los conflictos que surgen entre el alumnado.

Tabla 8. ¿En donde se suele solucionar los conflictos que se producen en el Centro?

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
En el Consejo Escolar	30%	50%	10%	5%
En las tutorías	20%	47,5%	25%	5%
En horas de clase	22,5%	37,5%	27,5%	7,5%
En el tiempo de los recreos	5%	25%	32,5%	32,5%
En la Comisión de Convivencia	45%	27,5%	17,5%	5%
En mediación	22,5%	37,5%	22,5%	15%

4.9. Personal que intervienen en solución de conflictos.

Las posibles personas que han intervenido en la solución de conflictos según las opciones que se les daba para marcar a los alumnos son (Tabla 9):

- a) Un 70% de los alumnos indican que el director/a intervienen, mientras que el 30% comenta que no.
- b) El 82,5 dicen que si intervienen los profesores, respecto al 17,5% de los alumnos que indican que no.
- c) El 75% de los alumnos dicen que el tutor/a si interviene en la resolución, y un 22,5% marca que no.
- d) El 57.5% de los alumnos, dicen que no interviene ellos mismo en la resolución, frente al 40% que indican si intervenir. Solo el 2,5% de resto del alumnado no sabe.
- e) El 70% de los alumnos, dicen que los padres/madres no interviene en la resolución de conflictos, mientras que el 27,5% comentan que sí.
- f) Un 55% de los alumnos niega que el Orientador/a del centro ayuda en la resolución de conflictos, y el 42,5% dice que sí. El resto del alumnado no sabe.
- g) El 52,5% de los alumnos, aseguran que ellos mismos muchas veces ayudan o buscan soluciones para revolver los conflictos, mientras que el 45% indica ni hacer nada.
- h) El 52,5% de los alumnos dice que el profesor referente a mediación si interviene en la resolución de conflictos, mientras que el 45% marca la opción de no. Solo el 2,5% de los alumnos no saben.

Tabla 9. Señala de las siguientes personas aquellas que en tu centro han intervenido en alguna ocasión para buscar una solución a un conflicto.

El Director/a	Si 70% No 30%
Un profesor/a	Si 82,5% No 17,5%
El tutor/a	Si 75% No 22,5% No sabe 2,5%
Un alumno/a	Si 40% No 57,5% No sabe 2,5%
Un padre/madre	Si 27,5% No 70% No sabe 2,5%
El Orientador/a del Centro	Si 42,5% No 55% No sabe 2,5%
Tú mismo	Si 52,5% No 45% No sabe 2,5%
El profesor referente de mediación	Si 52,5% No 45% No sabe 2,5%

4.10. Comisión de Convivencia.

Los alumnos indican (Tabla 10) con un 62,5%, que si existe una Comisión de Convivencia en el centro escolar, mientras que el 37,5% comenta que no existe.

Tabla 10. En tu Centro, ¿existe una Comisión de Convivencia?

Sí	62,5%
No	37,5%
No sé	

4.11. Valoración funcionamiento de la Comisión de convivencia.

En general (Tabla 11), el 60% de los alumnos valoran el funcionamiento de la Comisión de Convivencia como muy bien o bien; solo un 5% indica que mal. El resto de los alumnos que son el 27,5% no saben cómo funcionan.

Tabla 11. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Cómo valoras su funcionamiento?

Muy bien	30%
Bien	30%
Mal	5%
Muy mal	
No sé	27,5%

5. Discusión

Es difícil acabar radicalmente con los conflictos en el centro educativo, ya que en él conviven el equipo directivo, los docentes, alumnos y familias; y cada persona tiene su manera de ver las cosas y de actuar, y una simple actitud puede desencadenar un conflicto.

Tras analizar los datos del cuestionario, he llegado a la conclusión de que en el centro existe diversidad de tipos de conflictos, y sobre todo que son los niños más que las niñas quienes provocan los conflictos. A la hora de resolver los conflictos, los alumnos indican que tanto el equipo directivo como el docente intervienen en la resolución de los problemas. El propio alumnado cree que son ellos mismos y los profesores quienes deben intervenir en la resolución de conflictos, con la ayuda del mediador.

Los conflictos están sumergidos en nuestras vidas y sobre todo en la vida del centro escolar, por eso es importante contar con la comisión de convivencia en las escuelas para la ayuda de la resolución de conflictos. Contar con la figura del mediador en el centro, es un aspecto positivo para saber de qué manera hay que enfrentarse a los conflictos y como resolverlos. Un programa de mediación sería muy positivo en el centro, ya que genera un clima de confianza y apoyo como indico más arriba en el marco teórico; ya que ayuda también a que el alumno aprenda a ser responsable, sepa escuchar a los demás, expresar sus sentimientos y no ser personas egocéntricas.

Después de analizar los resultados de los cuestionarios, creo que es importante que tanto el equipo directivo, como docentes, alumnos y padres/madres; adquieran nuevas metodologías para la resolución de los conflictos en el centro educativo; ya que el propio alumno demanda que los conflictos se resuelven en el consejo escolar, en tutoría y en las horas de clases. Pero me he dado cuenta que muchos alumnos no tienen la información necesaria sobre la comisión de convivencia, o donde acudir en caso de conflictos y con qué ayuda pueden contar; por eso creo necesaria la formación y formación del alumnado sobre la comisión de convivencia que hay en su centro educativo.

6. Bibliografía

Consejería de Educación de la Junta de Andalucía Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación (s.f.). *Mediación en la resolución de conflictos*.

Recuperado en: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/ishareservlet/content/2b62cb2a-36cd-4d6a-a86c-8f2ba8ee087b>

Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.

Fisas, V. (2001) *Cultura de Paz y Gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria, S.A.

García y Benito (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada*. 8, 175-204. Recuperado en: <http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/7358/7026>

Boqué i Torremorell, M.C. (2007). *Tiempo de Mediación*. CEAC. Recuperado en: <https://justificaturespuesta.com/7-pasos-para-mediacion-escolar-de-un-conflicto/>

Soler Fierrez, E. (2004). La mediación en los conflictos escolares. *Praxis Sociológicas*. 8, 124-144.

Souza Barcelar, L. (2009). *Una mirada genérica de los conflictos. Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>
<https://www.universidadviu.es/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula/>

Vinyamata, E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*. 8, 9-24.

7. Anexo

CONFLICTOS Y CONVIVENCIA EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Estimado/a alumno/a: Este cuestionario ha sido elaborado en la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna. El objetivo de este cuestionario es conocer tu opinión sobre los conflictos que se producen en tu centro y la manera en que se solucionan .

INSTRUCCIONES

A la hora de contestar el cuestionario debes:

- Marcar con una X, la alternativa de respuesta de la pregunta que refleja mejor tu opinión. Ejemplo:

Muy Poco	Poco	Bastante	Mucho
	X		
		X	

- Si te equivocas, tacha la X y vuelve a marcar la nueva opción elegida. Ejemplo:

Muy Poco	Poco	Bastante	Mucho
X	X		
	X	X	

Gracias por tu valiosa ayuda y el tiempo dedicado

Edad: _____ Sexo: Niño () Niña ()

Curso: _____ Estás repitiendo curso: Si () No ()

1º. Para ti un conflicto es:

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| A. Siempre es algo negativo..... | <input type="checkbox"/> |
| B. Casi siempre es algo negativo..... | <input type="checkbox"/> |
| C. Casi siempre es algo positivo..... | <input type="checkbox"/> |
| D. Siempre es algo positivo..... | <input type="checkbox"/> |

2º. ¿Con qué frecuencia se dan los siguientes conflictos en tu colegio?

	Nunca	A veces	A menudo	Todos los días
Violencia verbal (insultos, motes, etc.) con la intención de ridiculizar o humillar.				
Discriminación por razones físicas de las personas. (Tener alguna minusvalía, ser gordo/a, ser pequeño/a, etc.)				
Discriminación por el fracaso en los estudios.				
Discriminación por el origen geográfico de procedencia.				
Discriminación por el color de la piel.				
Intimidaciones o amenazas.				
Peleas de bandas a personas.				
Peleas entre personas.				
Aislamiento o boicot a alguna persona.				
Robos de objetos o prendas.				

3º ¿Quiénes suelen provocar con más frecuencia conflictos en tu colegio?

Más los chicos que las chicas	
Más las chicas que los chicos	
Ambos por igual	

4º. Cuando tienes un conflicto con algún compañero o compañera:

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo				
Tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona				
Interviene tus profesores en la solución del conflicto				
Intervienen alumnos mediadores y ayudantes del recreo.				

5º. ¿Con que frecuencia se realizan en tu colegio estas actividades para aprender a resolver conflictos?

	Nunca	Alguna vez	A veces	Muchas veces
Juegos cooperativos.				
Lectura de textos sobre conflictos y convivencia.				
Debates en clase sobre conflictos y convivencia.				
Organizar jornadas en favor de la convivencia.				
Ejercicios de resolución de conflictos.				
Juegos de roles y de simulación sobre conflictos y convivencia.				

6º. ¿Quiénes crees que deben encargarse en el centro de ayudar a resolver conflictos?

Solo profesores/as	
Profesores/as y estudiantes	
Solo estudiantes	
Otros ¿Quiénes?	

7º. ¿En qué lugar se suelen producir conflictos dentro del centro?

En el patio	
En clase	
Los alrededores del centro	
Otro lugares¿Cuáles?	

8º. ¿En donde se suele solucionar los conflictos que se producen en el Centro?

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
En el Consejo Escolar				
En las tutorías				
En horas de clase				
En el tiempo de los recreos				
En la Comisión de Convivencia				
En mediación				

9º. Señala de las siguientes personas aquellas que en tu centro han intervenido en alguna ocasión para buscar una solución a un conflicto

El Director/a	
Un profesor/a	
El tutor/a	
Un alumno/a	
Un padre/madre	
El Orientador/a del Centro	
Tú mismo	
El profesor referente de mediación	

10º. En tu Centro, ¿existe una Comisión de Convivencia?

Sí	
No	
No sé	

11º. Si la repuesta anterior fue afirmativa, ¿Cómo valoras su funcionamiento?

Muy bien	
Bien	
Mal	
Muy mal	
No sé	