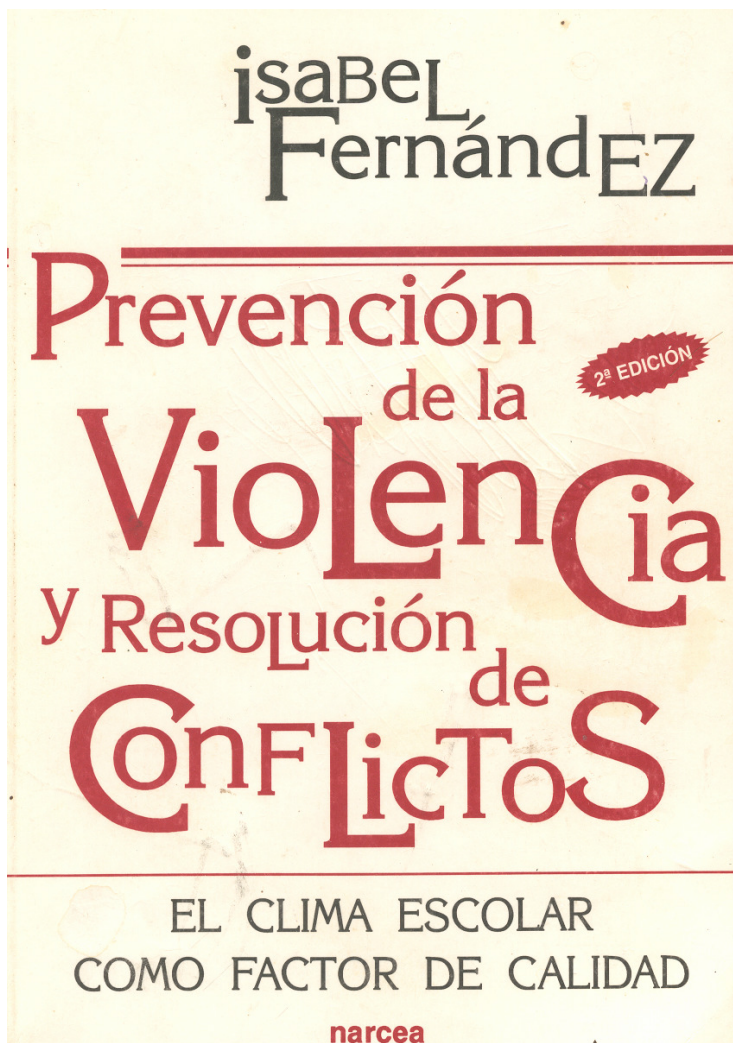


# Prevención de la violencia y resolución de conflictos

Por  
Isabel Fernández.



Nancea S. A. de  
Ediciones Madrid.

Madrid.

Primera edición:  
1998.

Segunda edición:  
1999.

**Este material  
es de uso  
exclusivamente  
didáctico.**

# Índice

PRÓLOGO por <i>Elena Martín</i> .....	7
1. INTRODUCCIÓN	
Filosofía de la convivencia. Objetivo y estructura del libro.....	11
2. VIOLENCIA, AGRESIÓN y DISCIPLINA por <i>Rosario Ortega Ruiz</i>	
Agresividad humana. Agresividad, violencia y conflicto. La violencia no es natural. Convenciones de los iguales. Esquema dominio-sumisión. La violencia, un fenómeno interpersonal. Violencia e indisciplina.....	19
3. CAUSAS DE LA AGRESIVIDAD ESCOLAR	
Agentes exógenos a la propia escuela: Análisis social; medios de comunicación, familia. Agentes endógenos: escuela; relaciones interpersonales.....	31
4. TIPOS DE HECHOS VIOLENTOS	
Abusos entre compañeros: naturaleza; agresiones por parte de un grupo; características de la víctima; características del agresor; consecuencias. La disrupción en el aula; el profesor y el control de la clase; motivaciones del alumnado; el estrés del profesor: absentismo escolar.....	43
ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN	
5. MODELO DE INTERVENCIÓN	
Ámbitos de actuación: concienciación; aproximación curricular; atención individualizada; participación; organización.....	75
6. PENSAR JUNTOS. CREAR NORMAS por <i>Isabel Fernández y Ma. Carmen Martínez Pérez</i>	
Instrumentos, cuestionarios y prevención. Establecer pactos. Principios de convivencia. Normas de centro: normas generales; normas de uso y seguridad; sondeo. Normas de clase. Plan de Acción Positiva. Conclusión.....	85
7. APROXIMACIÓN CURRICULAR por <i>Isabel Fernández, Margarita Blanco y M. del Mar Callejón</i>	
Educación en valores. Habilidades sociales y resolución de conflictos. Aprender a cooperar: el aprendizaje cooperativo. La tutoría.....	103
8. TRATAMIENTO DIRECTO DE LOS AGENTES EN CONFLICTO	
El papel de la familia. Atención ala disrupción. Abusos entre compañeros. Víctima: Modelo de técnica asertiva (Sharp y Smith, 1994). Agresor: «Método Pikas» y «Círculo de amigos».....	123
9. PARTICIPACIÓN	
Participación formal e informal. Participación en el aula. La decoración y los espacios. Actividades complementarias y extraescolares. Sistemas de mediación.....	159
10. ORGANIZACIÓN ESCOLAR	
Equipo directivo. Tiempos: horarios, reuniones de alumnos. Espacios: grupo-aula; materia-aula; recreo. Guetización de los centros. Relaciones con agentes externos.....	175
CONCLUSIONES.....	193
BIBLIOGRAFÍA.....	199
ANEXOS	
Cuestionarios.....	207
Organismos y asociaciones de interés.....	227

## 5. Modelo de intervención

Intentar paliar los estados de conflictividad en el ámbito educativo supone abordar el incidente, la problemática, el clima de aula o centro desde diferentes ámbitos de actuación. En las últimas décadas la atención para resolver los problemas de relaciones dentro del marco escolar está poniendo su énfasis en la enseñanza de habilidades sociales, estrategias para resolver conflictos, autocontrol y autoimagen. Se ha pasado de un enfoque punitivo y personalizado a un análisis más social multicausal y de interacción de diferentes agentes.

Tradicionalmente se venían interpretando los problemas de disciplina de un alumno o grupos de alumnos como un síntoma de algún trastorno del desarrollo de niño/a. Lentamente a través de las propuestas sociales se incluyó la vertiente social de las relaciones que establece el individuo conflictivo con el resto, y por lo tanto se aborda la disciplina desde la dinámica del grupo en el que se da el conflicto. A la vez el humanismo en los años setenta nos presenta al alumno como un sujeto con necesidades humanas que requiere cariño, autoestima, atención, aceptación y pertenencia al grupo. Estos proponen crear un ambiente acogedor donde los alumnos puedan expresar cómo se sienten.

El conductismo en los años sesenta y setenta nos propuso «técnicas de modificación de conducta», sus partidarios sugieren el refuerzo del comportamiento deseable. Se proponen premios y recompensas para reforzar las buenas actuaciones y la utilización de contratos personales entre el profesor/psicólogo y alumnos con mal comportamiento. Lo más apreciado sobre este tema es la producción de material de apoyo dirigido a profesionales de la enseñanza para aplicación directa con los alumnos. Sin embargo, al centrarse en las conductas del individuo, apenas se interviene en el contexto en el que surge el conflicto ni en las interrelaciones de los diferentes agentes. Los procesos mentales y los sentimientos son eclipsados por las conductas de los sujetos. También se critica a esta escuela en cuanto que las recompensas para obtener el comportamiento deseado o para producir trabajo académico puedan tener un efecto perjudicial en la motivación intrínseca del alumnado.

Algunas de las estrategias de la escuela cognitiva se han centrado en el desarrollo moral de los alumnos, al poner el énfasis en lo que piensa una persona más que en lo que hace. Kohlberg ve el desarrollo moral como una capacidad de razonamiento abstracto con un desarrollo paulatino a través de estadios o etapas. Se valoran las decisiones morales con un marcado sesgo cognitivo. Los diferentes estadios se indagan a través de dilemas morales en los que los sujetos interpretan la situación, toman decisiones para su solución y dan juicios sobre ella. Es de esta forma como los niños pueden aprender. El educador debe conocer el nivel moral del niño y hacerle actuar de acuerdo con sus capacidades. Los dilemas morales que se plantean tienen una vertiente cognitiva de enorme validez, pero la escuela necesita un paso más allá, es decir la atención a las conductas que se dan en los conflictos.

Por otro lado el modelo cognitivo nos ha brindado aportaciones centradas en el autocontrol del alumno al posibilitarle, a través de procesos metacognitivos, la capacidad de escoger el tipo de acción o respuesta más adecuada al contexto social en el que se da. Trabajos en este sentido se basan en técnicas de resolución de conflictos y competencia social. En estos se promueven respuestas alternativas a la conducta antisocial y se capacita al individuo para su adecuada adaptación a los diferentes contextos sociales en los que se encontrará en la vida.

En la última década el modelo ecológico contempla la escuela como un sistema, de ahí que los problemas de sus componentes deben atribuirse al producto de una interacción inadecuada

de un individuo con su entorno. Brota de esta teoría el concepto de Comunidad Escolar como la microsociedad donde abordar los problemas.

Nosotros planteamos un modelo de intervención, o más bien un análisis de las estrategias de actuación en los diferentes ámbitos educativos desde una perspectiva ecléctica. Por ecléctica queremos decir que sin adscribirse a ninguna teoría en particular, se propone analizar las condiciones idóneas para el tratamiento del conflicto escolar y actuar en consecuencia. Esto supone no rechazar ningún procedimiento que pueda considerarse eficaz por su adscripción a tal o cual escuela.

Sin embargo, entendemos que la escuela es un sistema y que la intervención ha de ser multifacética, al igual que es el propio incidente. Debemos huir de las concepciones cerradas que atribuyen las causas de los problemas a una sola parte, así los profesores pueden manifestar que los alumnos están poco motivados y demuestran escasa base académica además de malas formas, los alumnos inciden en que las clases son aburridas, no entienden y el profesorado no les muestra la atención deseada, etc. La problemática escolar es **compleja** y hay que abordarla desde **diferentes ámbitos de actuación**.

También entendemos que la escuela, a pesar del tipo de alumnado con dificultades de comportamiento debido a su contexto sociocultural o familiar, tiene un papel importante en la convivencia. El microsistema, la minisociedad que supone todo centro, con su propia cultura escolar, alberga un potencial de cambio. La creación de un entramado social que favorezca las buenas conductas, el respeto mutuo, la disciplina, el autocontrol, la responsabilidad y la corresponsabilidad, son valores en sí mismos hacia los que toda escuela tiende o debe tender.

Los estudios sobre escuelas eficaces correlacionan las variaciones de escuela a escuela dentro de un mismo contexto social con el «clima de centro», la conciencia colectiva y cultura de dicha escuela (Rutter et al., 1979). Esto implica un consenso, un «ethos» asumido por el colectivo, que conlleva unos procesos democráticos para llegar a acuerdos.

En este sentido hacemos especial hincapié en los procesos por los cuales se llega a ese clima favorable. Los procesos de mejora se dan dentro de subprocesos, es decir, puede haber una mejora en la elaboración de normas conjuntas en el Plan de Acción Tutorial y a la vez una mejora en la puesta en práctica del currículum socio-personal en una serie de áreas. Estos procesos son subprocesos del clima escolar. Cuantos más procesos de convivencia intencionada se den, mayor posibilidad de generar un clima satisfactorio. Cualquier propuesta en este sentido incide en todo lo demás. Así, utilizar la asamblea en la tutoría de forma periódica para hablar sobre las relaciones en el grupo puede incidir en revisiones curriculares dentro de las áreas, en la propuesta de una actividad de participación (organización de un encuentro con otro grupo), en la atención a un alumno con problemas de relación, en la participación democrática. Cada escuela se embarca en subprocesos diferentes a tenor de sus tendencias y cultura escolar. El resultado final no es tanto la suma de una acción más otra, -por ejemplo, creación de normas, tratamiento de la tolerancia en ciertas áreas, organización de un aula para alumnos, etc.- sino en un producto final que resulta ser *el estilo relacional* de ese centro, *el clima social* de la escuela.

Así mismo, al incorporar a los principios de convivencia el concepto de **abuso entre iguales** y prever estrategias de camaradería, respeto entre alumnos, sistemas de mediación o tratamiento de la amistad como tema curricular, abordamos indirectamente la disrupción, el absentismo, el robo de pequeños enseres, etc. El tratamiento de un tipo de problema incide en una disposición del grupo y de los individuos abordados, cuya repercusión afecta la dinámica relacional dentro de la escuela, sea para bien o para mal. De ahí la dificultad de separar y categorizar un hecho conflictivo en un centro escolar y la tendencia a utilizar términos genéricos como *disciplina* e intentar canalizarlo con los instrumentos que la administración ha dispuesto, es decir la gama de sanciones aplicables a los conflictos.

El modelo ideal podría cubrir tantos campos de actuación que siempre tendremos que ser conscientes de que «la perfección es imposible», aunque sí «deseable».

Imaginemos que en una escuela determinada haya una serie de profesores muy sensibilizados a los problemas de convivencia y relaciones interpersonales. Estos actúan puntualmente dentro del currículum, de sus áreas, de forma intencionada para abordar temas relacionados a esta temática. Además utilizan técnicas de resolución de conflictos: escucha activa, y fundamentalmente tienen una actitud positiva hacia el conflicto, lo abordan con

naturalidad, escuchan a las partes implicadas con atención e intentan controlar sus impulsos. El resto del profesorado no se encuentra tan sensibilizado hacia estos temas. Algunos se sienten impotentes ante la disrupción, la indisciplina por los pasillos, los malos modos, y a algunos les gustaría que una serie de alumnos «conflictivos» fueran expulsados o trasladados a otros centros. En definitiva «guetizar el conflicto».

Esto configura un clima escolar desajustado. Hay que llegar a una conciencia colectiva de cuáles son las diferentes posturas ante los problemas de conducta de los alumnos.

Hay varias alternativas:

- Tratar los problemas de convivencia de forma preventiva y recuperadora de las acciones antisociales hasta donde se pueda, evitando las sanciones a toda costa. (Acciones conjuntas, consenso entre miembros adultos de la comunidad educativa, participación obligatoria).
- Comenzar una reflexión del profesorado y de los alumnos sobre los modos de actuar. Integrar el modelo de sanciones/derechos y deberes, pero revisar qué puede hacer un grupo de profesionales para prevenir y mejorar la calidad de vida relacional de un centro escolar. (Cursos de formación, reuniones periódicas, revisión del RRI).
- Aislar el problema, etiquetarlo e intentar sancionar a los alumnos con mala conducta de forma consistente para bajar su moral. (Expulsiones, partes, jefatura de estudios, consejo escolar).
- Prestar la menor atención posible a los casos de disciplina e intentar que cada profesor lo resuelva aisladamente con sus propios alumnos. (Laxitud, consejos escolares en casos muy alarmantes).

Cada respuesta o combinación de ellas tendrá mucho que ver con el tipo de alumnado, el nivel y tipo de conflictividad, los consensos adoptados, los objetivos educativos y el currículum oculto.

Nuestra propuesta contempla cinco apartados, o ámbitos de actuación que se han de abordar de forma total (nivel ideal), parcial o de forma aislada. Hay que entender que son los propios agentes de la acción educativa (profesores, alumnos, familias), los que conocen su «centro escolar», su «comunidad escolar», sus «necesidades y posibilidades de cambio», los que en definitiva marcarán la diferencia entre una escuela con un clima de relaciones satisfactorio o no.

Todas nuestras propuestas intentan abordar estrategias preventivas de los conflictos. Es decir, «no hacer es no prevenir». Saber y plantearse en un claustro la posibilidad de llevar a cabo acciones preventivas para la mejora de las relaciones interpersonales en el aula y en el centro es comenzar a tomar conciencia de que existe un problema que se debe abordar desde la colectividad, con carácter educativo y no sólo punitivo.

Todo centro escolar promueve acciones para favorecer la convivencia, y de hecho la convivencia es un valor en sí mismo de la institución escolar. Sin embargo, la disciplina, la disrupción y las agresiones entre diferentes miembros de la comunidad escolar se consideran como un desajuste «sorprendente». Es esencial considerar estos fenómenos como parte consustancial a la tarea de enseñar y programar actividades y procedimientos que ayuden a que se den de forma mitigada y con un tratamiento de carácter educativo y recuperador. Un análisis sincero de la realidad educativa escolar conduce a un planteamiento de interrogantes en torno al acto educativo y centros educativos; ¿Queremos ser educadores? ¿Lo somos? ¿El alumno con quien tratamos necesita ser acompañado en su proceso de crecimiento personal? ¿Los Proyectos Educativos y Curriculares contemplan en su formulación teórica la flexibilización de los contenidos para potenciar una educación más ajustada a las características de nuestros alumnos?, ¿Se proponen enfoques metodológicos que estimulen la interacción y el intercambio, así como el clima relacional del aula y centro?

Una educación así entendida exige *la cooperación* de todos los agentes. La convivencia se produce y los conflictos se resuelven cuando intervienen diferentes partes. Siempre es tarea de múltiples personas. No es específica de unos y no de otros. Las escuelas son un cúmulo de interrelaciones, de personas viviendo en un edificio y compartiendo experiencias, tiempo y esfuerzos. Comunicarse, cooperar, ser solidario es algo que además de ser objeto de enseñanza, ha de constituir el entramado de la vida escolar.

## Ámbitos de actuación

### CONCIENCIACIÓN

El primer nivel y elemento esencial para abordar los problemas de convivencia es la «concienciación». Llegar a expresar «aquí tenemos problemas», es un paso esencial para comenzar a abordarlo. Otro, segundo paso es «tenemos que abordarlos», y un tercero «la convivencia es una tarea común». Este proceso de comprensión exige asimilar que los problemas de aula, suponen una responsabilidad compartida que comienzan por el profesor que los tiene y continúa con el apoyo de los demás.

Hemos denominado este nivel como «pensar juntos». Entendemos que hay dos propuestas claras de acción:

- a) Recogida objetiva de datos, registro de incidentes, inventario de dónde hay que intervenir.
- b) Propuesta de creación de normas de forma compartida. Creación de un «ethos» de responsabilidad común para favorecer el clima escolar positivo.

### APROXIMACIÓN CURRICULAR

El segundo ámbito de actuación se denomina: «aproximación curricular». Esto supone incluir de forma intencionada dentro del Proyecto Curricular y Programaciones de áreas los temas relacionados con el Desarrollo Socio-personal. Es decir, explicitar el «currículum oculto» como objetivo educativo. La tutoría y los procedimientos en clase tienen un papel importante. Sin embargo, los contenidos específicos de esta temática también suponen un reto para el profesorado cognición y emoción pueden darse la mano en nuestros procesos de aula como elementos esenciales para aprender.

El tercer ámbito de actuación es la «atención individualizada». Esto implica que a pesar del buen hacer de los profesores, de las buenas relaciones que se creen dentro de un aula, siempre habrá una serie de alumnos que necesitarán atención individualizada. En el sistema educativo en vigor, esta atención se centra en el aspecto académico de recuperación de contenidos atrasados. Clases de apoyo para el fracaso escolar, diversificación para los alumnos más desaventajados. Apenas existen tratamientos específicos en habilidades sociales a alumnos desfavorecidos, y no es frecuente el tratamiento con psicoterapeutas de alumnos con problemas de conducta graves.

La socialización en grupo y la aplicación de las medidas sancionadoras en casos de indisciplina, además de la cuidadosa atención por parte del profesorado a los alumnos con necesidades y conductas desajustadas, han de resarcir las dificultades de adaptación social de ciertos niños y niñas. Pero esto no siempre es el caso, y cada vez se observa con más claridad la necesidad de tratamientos individuales a cargo de psicólogos/terapeutas que ayuden y guíen a los alumnos con graves dificultades de comportamiento en el medio escolar.

También habrá que entender que los problemas de los alumnos muy disruptivos, agresivos o antisociales tienen un marcado carácter familiar en gran número de casos. De ahí que las medidas de atención individualizada han de pasar por los agentes sociales. Asistentes sociales y educadores de calle pueden complementar la labor educativa de un claustro de profesores al atender las necesidades sociales y familiares de los alumnos, y poderles dar respuestas a sus problemas. La escuela no debe, ni puede suplir esas necesidades.

### PARTICIPACIÓN

El cuarto ámbito de actuación se denomina «participación». En este apartado se explica cómo las acciones del aula no son las únicas actividades que se dan en un centro escolar. La

Comunidad Educativa debería encontrar momentos, excusas y cauces para poder estar «conviviendo». Estos momentos se ven favorecidos con la creación de actividades de cooperación, de participación, haciendo protagonistas y responsables del proceso especialmente a los alumnos. De esta forma se crea un sentimiento de pertenencia, de responsabilidad y de identidad personal y social. Estos sistemas de participación pueden incidir en la institucionalización de «actos prosociales», de ayuda y bienestar de unos con otros, sin caer en amiguismo o ñoñería. La promoción de los actos de voluntariado, su valoración y status dentro de la escuela pueden mejorar considerablemente la calidad de la vida diaria de un centro educativo. Al igual que los festejos, o actividades extraescolares.

## ORGANIZACIÓN

Por último, el quinto ámbito de actuación se refiere a «organización». Ninguno de los aspectos anteriores se puede dar plenamente si no existe una organización escolar que vertebre y admita que se den cambios, se favorezcan momentos de encuentro, se impulse una revisión de los modos de proceder, etc. La actitud de los equipos directivos, el diseño de horarios y los lugares para llevar a cabo las experiencias son los medios esenciales para poder comenzar a abordar de manera conjunta los problemas de convivencia. También existen aspectos generales de organización, como ratio de alumnos, dimensiones de la escuela, diseño arquitectónico, etc. de enorme importancia. Podemos resumir el progreso de los diferentes ámbitos como querer hacer, saber hacer y poder tener las condiciones para hacer. Es muy difícil abordar todos los ámbitos en su integridad. Aunque, se puede generar una actitud al tratamiento del conflicto desde la prevención y de forma conjunta. Los resultados estarán en constante revisión y cambio pues son parte de un proceso, nada es inmutable, ni siquiera las normas. Por ello que hay que cuidar el proceso de trabajo, y muy especialmente la puesta en común, valorando las aportaciones y valía de todos los miembros de la comunidad. Mantenemos que un clima positivo y con bajo índice de problemas de disciplina no resultará de una actuación limitada en un sólo ámbito de actuación, sino que tras un proceso de años donde se aborden los conflictos escolares desde una dimensión multicausal y con diferentes intervenciones las probabilidades de una mejora del clima relacional aumenta sustancialmente. Del modelo que presentamos observamos la necesidad de abordar simultáneamente el currículum y su instrucción, la organización escolar y las relaciones sociales dentro de la escuela.