

17

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

SOME CONSIDERATIONS ON THE RESOLUTION OF SCHOOL CONFLICT

Miguel Ángel Ramón Pineda¹
 E-mail: ramon@utmachla.edu.ec
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4044-7718>

María Paz García Longoria Serrano²
 E-mail: glongori@um.es

Alberto José Olalde Altarejos²
 E-mail: alberto.olalde@gmail.com

¹Universidad Técnica de Machala. Ecuador.

²Universidad de Murcia. España.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Ramón Pineda, M. Á., García Longoria Serrano, M. P., & Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista Conrado*, 15(67), 135-142. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

Con el objetivo de analizar algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares, se realizó una investigación descriptiva de tipo revisión bibliográfica, con enfoque cualitativo. La estrategia metodológica fue sistematizada mediante los métodos de investigación científica, hermenéutico y analítico – sintético; así como con el empleo de la técnica de análisis de contenido. La investigación bibliográfica se realizó a través del buscador Google, consultando diversas fuentes electrónicas: sitios especializados, artículos de revistas científicas, tesis de grado, libros, páginas temáticas y blogs dedicados a las ciencias pedagógicas y jurídicas. Entre los hallazgos más significativos tenemos: el conflicto es un hecho social, caracterizado por la oposición de intereses entre dos o más personas; no es sinónimo de violencia, ésta es consecuencia de las necesidades e intereses no escuchados, ni resueltos. Existen diversas taxonomías de conflicto escolar, una de las más completas es la que establece seis tipos: las conductas disruptivas, las conductas inapropiadas o agresiones del alumnado a profesores, las conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos, el vandalismo, el absentismo y el maltrato entre iguales. No obstante en el ámbito educativo el conflicto no es exclusivo de los educandos, puede existir entre los demás miembros de la comunidad educativa.

Palabras clave:

Violencia, conflicto escolar, resolución de conflictos, cultura de paz.

ABSTRACT

With the aim of analyzing some considerations about the resolution of school conflicts, a descriptive research of a bibliographic review type was carried out, with a qualitative approach. The methodological strategy was systematized through the methods of scientific, hermeneutic and analytical - synthetic research; as well as with the use of content analysis technique. The bibliographical research was carried out through the Google search engine, consulting various electronic sources: specialized sites, articles from scientific journals, theses, books, thematic pages and blogs dedicated to the pedagogical and legal sciences. Among the most significant findings we have: conflict is a social fact, characterized by the opposition of interests between two or more people; it is not synonymous with violence, this is a consequence of the needs and interests not heard or resolved. There are several taxonomies of school conflict, one of the most complete is that which establishes six types: disruptive behaviors, inappropriate behavior or aggression of students to teachers, inappropriate behavior of teachers towards students, vandalism, absenteeism and abuse between equals. However, in the educational field the conflict is not exclusive of the students, it can exist among the other members of the educational community.

Keywords:

Violence, school conflict, conflict resolution, culture of peace.

INTRODUCCIÓN

La violencia se ha convertido en un problema propio de la sociedad contemporánea, trayendo no solo graves consecuencias personales; sino también a los patrones de autoridad; debilitando así las estructuras culturales y simbólicas que se crean del entramado social, en él que los individuos se interrelacionan construyendo un nuevo orden social, en relación con la violencia (Saez, 2012).

La reproducción de esta violencia social en los centros educativos se torna alarmante; motivando estudios que permitan derivar soluciones (Rodney & García, 2014; Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2014). ¿Cómo resolver los conflictos escolares de forma oportuna para garantizar la convivencia pacífica no sólo de la comunidad educativa, sino también de la sociedad? Es la pregunta que preocupa a los docentes.

Con el objetivo de analizar algunas consideraciones sobre los conflictos escolares que permitan dar respuesta a la pregunta anterior se realizó este estudio descriptivo de revisión bibliográfica, con enfoque cualitativo; que a la vez podrá servir de referente teórico para futuras investigaciones.

DESARROLLO

El conflicto es nombrado con un sinnúmero de etiquetas cotidianas: pelea, querrela, riña, discusión, desacuerdo, problema, desavenencia y disputa, entre otras denominaciones; se identifica con aquellos aspectos nocivos de la relación de personas o grupos que lo padecen.

Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, el término conflicto procede de la voz latina "*conflictus*" que significa lo más recio de un combate. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Implica posiciones antagónicas y oposición de intereses.

Por su parte García (2015), lo define como el proceso de oposición a los intereses entre dos personas. Este proceso se debe a una dinámica de antagonismo llegando a manifestaciones violentas. La mayoría de los conflictos se van desarrollando y modificando en función de los contextos del momento. Además, las causas pueden ser múltiples y se interrelacionan entre sí, de manera que es difícil encontrar la causa única de su origen.

Este concepto retoma la idea del antagonismo y oposición de intereses, llegando hasta acciones violentas; reconocido también por la Real Academia Española; sin embargo, existen autores que consideran que el conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación

puede generar una respuesta violenta. La violencia puede llegar a ser consecuencia de un conflicto mal resuelto (Chile. Ministerio de Educación, 2011; Soto & Trucco, 2015; Trucco & Ullmann, 2015; Trucco & Inostroza, 2017).

En la definición anterior se confiere al conflicto carácter dialéctico por estar sujeto a transformaciones como consecuencia de las influencias de las situaciones contextuales que se van produciendo a través del proceso de evolución; asimismo es multicausal, no depende de un solo factor.

El conflicto tiene su origen en la no satisfacción de las necesidades humanas básicas, como los sentimientos de pertenencia, aceptación y respeto por parte de los demás; enfatizando en la importancia de prestar atención a las emociones, éstas acompañan a un conflicto expresadas a través del miedo, ira, desconfianza, suspicacia, desprecio, rechazo, resentimiento, entre otras; responden a necesidades insatisfechas, que deben ser expresadas, escuchadas y atendidas para evitar que deriven en comportamientos violentos (Pallo, 2017).

Por lo que puede ser considerado como un hecho social en el que se "*involucran dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia*". (Chile. Ministerio de Educación, 2011, p. 32)

Este enunciado alude a los sentimientos y emociones; otorgándole valor axiológico; de lo cual se deduce que las conductas conflictivas pueden ser modificadas mediante una adecuada intervención educativa. Además, se puede observar que, no es privativo de un grupo social; la conflictividad está generalizada a todos los contextos sociales, en la familia, en el grupo de iguales, en el centro de trabajo o estudio, en la comunidad, en los medios de comunicación, etc. La esencia de esta definición radica en considerar el conflicto como un fenómeno incompatible entre personas o grupos; sin aludir a la violencia física.

Enunciado coincidente con lo expresado por Ortega (2000), "*el conflicto nace de la confluencia de intereses o de la intersección de dos posiciones frente a una necesidad, una situación, un objeto o una intención*" (p. 41). En este planteamiento conceptual queda claro que el conflicto se origina cuando se produce una oposición entre dos o más partes.

De esta forma podemos establecer algunos elementos que caracterizan y están presentes en los conflictos:

- Hecho social de oposición de intereses.
- Insatisfacción de las necesidades humanas básicas.

- Multicausalidad.
- Valor axiológico y educativo.
- Carácter dialéctico.
- No es síónimo de violencia; está puede ser consecuencia de un conflicto no resuelto.

Una vez establecido el concepto de conflicto podemos preguntarnos, ¿cuándo estamos en presencia de un conflicto escolar?. ¿qué factores contribuyen a su manifestación?

Partiendo del concepto de conflicto podemos entender por conflicto escolar, el proceso que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, entre miembros de la comunidad educativa como: alumnos, profesores y padres, y que se puede producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

A pesar de las acciones asumidas por estas instituciones escolares para propiciar a su alumnado un clima de armonía; es indiscutible que la convivencia en grupos genera conflictos, más aún entre escolares adolescentes, que están en proceso de construcción de sus cualidades personales; en esta fase o etapa de la vida es donde mayor número de conflictos surgen, situación dada por las variaciones emocionales propias de este período (Ramón, Zambrano & Espinoza, 2016; Vizcarra, Rekalde & Macazaga, 2018). Pero, por otra parte, es imposible lograr el desarrollo de una personalidad equilibrada sin las relaciones sociales (Vygotsky, 1995); por lo que se precisa asumir los conflictos generados en esa interrelación como algo positivo y ser aprovechados como recursos educativos y formativos de esas personalidades en proceso de formación.

Esta visión del conflicto se aleja del enfoque tecnocrático, cargado de una connotación predominantemente negativa, al considerarlo como un ente perturbador de la convivencia y del proceso de enseñanza-aprendizaje; busca un mayor acercamiento a una postura crítica, donde es percibido como un elemento potencialmente positivo que aporta a la posibilidad de desarrollo y cambio tanto personal como social del individuo y ayuda a establecer identidades individuales y grupales (Vizcarra, Rekalde & Macazaga, 2018).

Desde esta perspectiva crítica, el conflicto se asume como un proceso inherente y natural de las relaciones humanas, debe ser visto como una posibilidad para el cambio; sin contradicciones y conformación de intereses

y necesidades es imposible generar el desarrollo, cambio y transformación creativa.

Esta idea se corresponde con la filosofía de la paz, contexto en el cual el conflicto se considera conveniente y necesario para que las personas aprendan a confrontar y derimir sus diferencias de forma respetuosa y pacífica (Martínez, 2016).

Esta filosofía busca alternativas constructivas de transformación de los patrones destructivos preconcebidos del conflicto, que durante mucho tiempo se le han adjudicado; esta nueva perspectiva del conflicto se fundamenta en la toma de conciencia de los daños que provoca la violencia, en el fomento de toma de decisiones responsables y justas, así como la autonomía de las partes involucradas para resolverlos de manera civilizada. Es aquí donde encontramos el valor educativo de la resolución del conflicto, que desde su abordaje pedagógico se convierte en un requisito para el desarrollo y transformación personal y social.

Es necesario e importante dejar de ver los conflictos como un problema y empezar a entenderlos como una parte natural de la convivencia humana y por lo tanto hay que aprender a transformarlos, no son buenos, ni malos y de ninguna manera tienen que significar violencia.

Sin embargo, para avanzar en este cambio y transformación es necesario ahondar en las causas que alimentan el conflicto, las que radican en factores asociados a la pobreza, estructura social deficiente, falta de oportunidades, carencia de conciencia social, discriminación racial, intolerancia religiosa y cultural, injusticia social, ansia de poder, egoísmo desmesurado, mal gobierno, proliferación de armas de destrucción masiva y armas ligeras, entre otros (Lombana, 2016).

La intervención eficaz en la resolución del conflicto, requiere delimitar entre qué es el conflicto y las causas que lo provocan, así como entre sus manifestaciones y las actitudes que utilizan los protagonistas para afrontarlos. Adoptar esta posición supone prestar atención a los síntomas para indagar sobre el origen del verdadero problema que subyace a todo conflicto (Vizcarra, Rekalde & Macazaga, 2018) y poder implementar estrategias que no sólo respondan a la resolución del conflicto, sino también que contribuyan a propiciar el cambio de mentalidad del individuo encargado de la transformación social donde impera la convivencia pacífica y armónica.

En el contexto escolar, es importante también poder determinar las causas o factores que provocan los conflictos; el docente antes de adoptar medidas disciplinarias debe recapacitar y comprender qué motiva la falta del

alumno, cuáles son sus sentimientos de insatisfacción y hasta que punto él es también responsable de esa actitud, desobediencia y transgresión de las normas; según Naranjo (2014), esta manera de proceder mejora las prácticas educativas y sirven de retroalimentación para aprender sobre sí mismo; ejercicio reflexivo que brinda la posibilidad de reevaluar y mejorar su conducta pedagógica, a la vez que aprende de su alumnado.

Los factores endógenos que contribuyen a la aparición del conflicto en el ámbito escolar están habitualmente relacionados con cuestiones de clima y contexto organizativo, procedimental o metodológico y con cuestiones relativas al ámbito de las relaciones interpersonales y socioemocionales (Martín & Ríos, 2014).

Otro factor de interés, es entender que el conflicto escolar no es privativo de los estudiantes; también se presenta en las relaciones entre otras personas miembros de la comunidad educativa, como padres y profesores, profesores y profesores, alumnos y profesores, entre otras; lo cual al decir de Pujol (2015), es una problemática que posiblemente tenga efectos en la violencia que se da entre los propios alumnos, y que por sí sola es igual de importante que ésta y, consecuentemente, también se debe investigar en profundidad.

Por otro lado, entre los factores exógenos se encuentran los relacionados con los contextos familiares y socioculturales matizados por elementos multiculturales, donde resulta complejo determinar las causas, ya que son producidas por una multicausalidad de significados (Vizcarra, Rekalde & Macazaga, 2018); una parte significativa de los conflictos culturales son los generados por razón de discriminación por concepto de origen, creencias y marginalidad.

Entre los diferentes tipos de conflictos escolares podemos mencionar los enumerados por Viñas (2004), quien los clasifica según los involucrados:

- **Conflictos de poder.** Son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.
- **Conflictos de relación.** Se producen cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro.
- **Conflictos de rendimiento.** Son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro y profesorado le ofrecen.
- **Conflictos interpersonales.** Son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que éste tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad, siendo fiel reflejo uno del otro.

Otra de las tipologías más empleadas en la literatura es la que distingue seis tipos de conflictos escolares: conductas disruptivas, conductas inapropiadas del alumnado a profesores, conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos, vandalismo, absentismo y violencia entre iguales (Fernández, 1998).

- **Las conductas disruptivas,** dependen de la apreciación e interpretación de cada docente; se habla de comportamiento disruptivo cuando existe una transgresión, violación o ignorancia de las normas establecidas. En tal sentido Torrego (2006), define las conductas disruptivas como *“un conglomerado de conductas inapropiadas que se producen en el aula y que impiden el normal desarrollo de la actividad educativa: boicot, ruido permanente, interrupciones, etc.”* (p. 20)
- **Las conductas inapropiadas o agresiones del alumnado a profesores,** son poco frecuentes, aunque existen reportes de algunos centros donde se han convertido en un problema importante, caracterizado por faltas de respeto, agresiones verbales y físicas. Este tipo de agresiones son más difíciles de solucionar a través de procedimientos participativos, como es la mediación.
- **Las conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos.** Respecto a estas conductas podemos distinguir dos vertientes; la agresión verbal y la física; la primera es frecuente, se manifiesta cuando el docente ridiculiza al alumno; no así aquellas acciones de agresión física del profesor hacia su discípulo (Silva, 2015).
- **El vandalismo,** es un conflicto de convivencia, es una conducta antisocial contra la propiedad escolar; en ocasiones refleja problemas de relación interpersonal con miembros de la comunidad educativa o un rechazo generalizado contra el sistema escolar. También puede estar asociado a un desajuste social que no solo tiene que ver con la escuela, se produce además en otros contextos.
- **El absentismo,** considerado por algunos autores y docentes como un conflicto de convivencia, suele ser el reflejo de las malas relaciones interpersonales en el entorno al aula, en particular entre alumno y profesor.
- **El maltrato entre iguales,** es un tipo de conflicto de convivencia que se manifiesta cuando existe dominio del agresor hacia la víctima. Puede presentarse entre dos o varios individuos; situación caracterizada por burlas, hostigamiento, aislamiento y amenazas, pudiendo llegar hasta la agresión física (Fernández, 1998).

Este último tipo de conflicto es uno de los más frecuentes en los centros escolares, que puede ser resuelto a través de la mediación entre iguales.

Como hemos mencionado anteriormente el conflicto está presente en nuestra vida cotidiana y de él debemos aprender; somos personas que vivimos en sociedad, con

necesidades, interés, gustos, ideas, sistema de valores y puntos de vista diferentes por lo que el surgimiento de conflictos es inevitable, lo importante es cómo los afrontamos y aprendemos a resolverlos.

Aprender a resolver conflictos de manera pacífica es una competencia que todo ciudadano debería adquirir para poder vivir en convivencia democrática; por esta razón los sistemas educativos deben procurar educar a las nuevas generaciones en un espíritu de confrontación de ideas e interés de manera respetuosa a través del diálogo reconciliador y de respeto a los derechos humanos (Aguilar & Ariza, 2015).

Es necesario abandonar la vieja percepción negativa de los conflictos y adentrarnos en la búsqueda de herramientas alternativas para resolverlos, logrando el desarrollo de habilidades sociales en los alumnos; el problema no ha de ser erradicar o eliminar los conflictos, algo imposible de lograr en los grupos de adolescentes; el problema ha de ser cómo tratarlos desde una perspectiva axiológica y educativa.

El proceso de resolución de conflictos transcurre por diferentes etapas y requiere de habilidades para atenuar las consecuencias negativas. Es importante considerar que no existe una sola vía para resolver los problemas; en correspondencia con la concepción que se tenga del conflicto varían las propuestas de resolución; según Silva (2015), si el conflicto está provocado por variables individuales, por ejemplo, la agresividad, se buscarán alternativas represivas para solucionarlo, mientras que si está ligado a la naturaleza humana, se buscarán soluciones basadas en el ajuste del entorno; por ello es preciso analizar la situación concreta de cada caso para en consecuencia poder trazar la estrategia apropiada.

En tal sentido, a continuación analizaremos algunas de estas propuestas configuradas en pasos, fases o etapas.

La resolución de conflictos propuesta por D Zurilla & Goldfried (1971), se basa en la Técnica de Solución de Problemas que consiste en una estrategia de cinco pasos para encontrar solución a cualquier tipo de problema con el que nos encontremos. Se define un problema como un fracaso para encontrar una respuesta eficaz ante una situación determinada. Los cinco pasos propuestos para resolver un conflicto son:

1. Especificar el problema.
2. Concretar la respuesta que como hábito damos al problema.
3. Hacer una lista con soluciones alternativas.
4. Valorar las consecuencias de cada alternativa.

5. Valorar los resultados.

Las propuestas ante analizada son planes propicios a seguir cuando son las partes implicadas las que tratan de buscar la solución, por sí mismas; pero, también son útiles para la resolución de conflictos, donde intervienen terceras personas, ajenas al mismo, en el rol mediador. El empleo de estas tácticas, como hemos visto, debe ir acompañado por la utilización de las habilidades correspondientes, centradas en facilitar la comunicación, persuadir, solucionar problemas y conseguir acuerdos fundamentales.

Siguiendo esta línea de pensamiento abordaremos la resolución de conflictos, desde la perspectiva de la Educación para la Paz, planteada por Cascón-Soriano (2000), el que propone tres niveles:

Nivel 1. Prevención

Esta etapa permite la intervención y regulación del conflicto en sus primeros estadios, antes de que aumente la tensión. Se desarrolla una serie de habilidades como: generar un ambiente de confianza, favorecer la comunicación, tomar decisiones por consenso y trabajar la cooperación.

Nivel 2. Análisis y negociación

En este momento se buscan soluciones creativas mutuamente beneficiosas para las partes, que permitan regular el conflicto.

Nivel 3. Mediación

Es el proceso para la resolución de conflictos en el que es necesaria la intervención de una tercera persona. La mediación es relevante para aquellos casos en los que las partes han agotado las posibilidades de resolver el conflicto por sí mismos, o en los que la situación de violencia o incomunicación impiden que puedan hacerlo sin ayuda de un tercero.

Aunque con diferentes denominaciones y etapas esta propuesta guarda estrecha relación con las anteriores; el autor en la etapa de prevención de los conflictos alude a la necesidad de actuar antes de que se produzca la crisis. En este sentido, Cascón-Soriano (2000), apunta que la prevención en el ámbito educativo significará intervenir en el conflicto cuando todavía esté en los primeros estadios, sin esperar que alcance la fase de la crisis.

Además, propone una serie de habilidades que presuponen el establecimiento del diálogo en un ambiente de confianza para la reducción de la tensión que permita la recuperación de las facultades de las partes involucradas

en el conflicto a favor de la comunicación, la toma de decisiones por consenso y el trabajo en cooperación.

La resolución de conflictos necesita el conocimiento del entorno sobre el que se realizará la intervención, para vincular la idea de paz no utópica sino cotidiana, no de intervenciones de paz, sino en las rutinas en las relaciones interpersonales.

Ahora bien, para modificar o promover determinadas conductas contrarias al buen vivir, se precisa de modelos, métodos y programas de resolución de conflictos activos, que promuevan la participación responsable de los involucrados, oportunidad valiosa particularmente para las situaciones educativas, pues así se estará enseñando a las nuevas generaciones a participar de forma pacífica en una sociedad democrática; si se logra tal propósito estaremos transformando desde sus cimientos las relaciones sociales antagónicas y por consecuencia se estará educando por la paz, lo que necesariamente implica la formación de criterios éticos compatibles con los modelos sociales e ideológicos (Funes, 2000).

De esta forma la resolución de los conflictos desde una postura de cooperación se convertirá en una herramienta cotidiana de construcción de la paz, donde se tendrán en cuenta los intereses y necesidades de las partes implicadas; se estará educando para la paz a través de la enseñanza de la cultura de paz.

Se evidencia que no existe una sola forma para resolver los conflictos, pero todas estas estrategias de una manera u otra transcurren por diferentes fases, etapas o momentos; es común al principio del proceso establecer un ambiente de entendimiento y colaboración en el cual se pueda precisar con claridad el conflicto entre las dos partes; después los involucrados harán sus propuestas de solución y de estas se seleccionará la más conveniente para todos y por último se confirma el acuerdo logrado; este proceso puede ser llevado por las partes interesadas con o sin la intervención de un tercero; pero en ambos casos es necesaria la preparación previa,

Por su parte, Binaburo & Muñoz (2007), destacan cinco estilos de afrontar un conflicto:

1. Competir. La persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones, para persuadir al otro a que acepte su solución. No cede hasta que haya un ganador y un perdedor; de esta forma queda sin solución el conflicto.
2. Evitar. Actitud escapista ante el conflicto. Se trata de no hacer nada y esperar a que el conflicto se disuelva, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los ajenos. En apariencia hay tranquilidad,

pero el problema puede volver a aparecer en cualquier momento.

3. Acomodar. Se satisfacen los intereses de la otra persona, renunciando a las propias necesidades. Lo que interesa es ajustar el comportamiento a las expectativas del otro. Aquí la solución se consigue cediendo y de este modo se corre el riesgo de herir la autoestima.
4. Negociar. Acuerdo mediante la satisfacción de las necesidades de ambas partes, pero perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios. La percepción final es de satisfacción porque han sido recogidos los intereses y necesidades de ambos.
5. Colaborar. Favorecer comportamientos cooperativos, para satisfacer al máximo los intereses y necesidades de ambas partes. Es un proceso más largo, pero hay más expectativas de resolución del conflicto. Este es el estilo más adecuado porque potencia la relación entre las personas y porque ambas partes se benefician.

Desde el punto de vista educativo, el estilo colaborativo, es el más apropiado para la resolución de los conflictos escolares. Según Silva (2015), cuando se produce un reconocimiento del conflicto por las partes implicadas, siempre será más fácil entrar en una vía negociadora, mientras que tratar de evitar el conflicto da pie a que se produzca un agravamiento de las tensiones latentes y, con ello, una escalada del conflicto. La acomodación puede suponer un aplazamiento de las hostilidades, pero no una resolución de las mismas. La arrogancia y la actitud belicista, por supuesto, desprecian cualquier posibilidad inicial de llegar a un diálogo que conduzca a un cese de las desavenencias. Es necesario educar para el conflicto como algo natural y consustancial al ser humano, asumir el sentido positivo de la agresividad, encauzarla y quitarle todo el valor negativo que en ocasiones se le ha adjudicado.

Por otro lado, un factor vital para una adecuada solución de un conflicto es aprender a expresarse y comprender. Este principio es básico, se remite a lo que se entiende por comunicación, pero pese a su simplicidad, pocas veces hacemos una auténtica "escucha activa". Para comprender hay que saber escuchar, es entender, empatizar, interesarse por el otro y aún más, es también ponerse en su lugar. También hay que aprender a responder respetuosamente poniendo límites, y no permitir abusos o malos tratos como supone la respuesta "pasiva" o reaccionar violentamente como es en el caso de la respuesta "agresiva". Con ello estamos enseñando a que la paz, la armonía no se basan en consentir el abuso, en ser sumisos, en no defenderse, sino que estamos

promoviendo habilidades para “hacer que nos respeten, respetando (Funes, 2000).

Una buena comunicación es imprescindible a la hora de resolver los conflictos escolares. Una comunicación de calidad producirá:

- a. Un descenso del temor a ser rechazado.
- b. Una disminución de la ansiedad generada a partir de la lucha por la aceptación y el reconocimiento.
- c. El incremento de la predisposición a escuchar al otro y a reconocerle sus aspectos positivos.
- d. Un refuerzo de la autoestima, un aumento del grado de seguridad ontológica y una disminución, por ende, de las conductas defensivo ofensivas.

De esta manera, contar con canales de comunicación fluidos y de calidad proporcionará una serie de ventajas en el clima de convivencia: permite una organización cooperativa; ayuda a resolver problemas, y no quedan enquistados; proporciona una mayor seguridad individual, contribuyendo a la autoestima y a la autovaloración, y también a la autonomía y la responsabilidad y aumenta la comunicación, ya que se manifiesta eficaz para atender a las cuestiones personales y grupales.

Existen mecanismos facilitadores del diálogo a tener en cuenta en la resolución de los conflictos: empatía, *feed-back*, escucha activa y asertiva.

La empatía comienza por el respeto al otro para que la comunicación permita comprender los sentimientos y motivaciones de las partes. Un elemento importante a tener en cuenta es no mezclar las personas con el problema, hay que tratarlos de manera independiente.

El *feed-back*, apoya y estimula modos de comportamiento positivos, corrigiendo los inadecuados, y ayuda a comprender mejor al otro. Para ponerlo en práctica debe hacerse saber al otro lo que uno siente y piensa sobre sí mismo y sobre el otro, haciendo esto, a su vez, recíprocamente, para que genere confianza y la consecuente re-orientación, que es lo que garantiza que este tipo de relación se mantenga, evolucione y consolide.

La escucha activa, significa dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con el del interlocutor. Sirve para obtener más información y corroborar datos, para que el otro sepa que ha sido escuchado con exactitud. Hace del diálogo un intercambio de información auténtica y no monólogos complementarios o superpuestos.

La asertividad, consiste en ser capaces de exponer el propio punto de vista, emociones u opiniones sin provocar una actitud defensiva. Es explicar desde su punto de

vista la situación, en lugar de decir qué deberían o no hacer los demás.

CONCLUSIONES

El conflicto es un hecho social, caracterizado por la oposición de intereses entre dos o más personas; no es sinónimo de violencia, ésta es consecuencia de las necesidades e intereses no escuchados, ni resueltos.

Existen diversas taxonomías de conflicto escolar, una de las más completas es la que establece seis tipos: las conductas disruptivas, las conductas inapropiadas o agresiones del alumnado a profesores, las conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos, el vandalismo, el absentismo y el maltrato entre iguales.

En el ámbito educativo el conflicto no es exclusivo de los educandos, puede existir entre los demás miembros de la comunidad educativa.

Una de las principales tendencias de resolución de conflictos se fundamenta en la filosofía de paz, le confiere al conflicto carácter dialéctico y valor educativo, a través de un proceso basado en la Educación para la paz, se favorece la transformación del individuo y de la sociedad.

Existen diferentes estilos de resolución de conflictos, entre ellos el recomendado para el contexto educativo es el colaborativo, donde la comunicación cobra un destacado rol, existiendo mecanismos facilitadores del diálogo: empatía, *feed-back*, escucha activa y asertiva.

Es necesario educar para el conflicto como algo natural e inherente a las relaciones del ser humano, asumir el sentido positivo de la agresividad, encauzarla y quitarle todo el valor negativo que en ocasiones se le ha adjudicado; sólo así estaremos contribuyendo a la cultura de paz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. T. & Ariza, M. J. (2015). La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: el gran viaje en el aula la resolución del conflicto escolar, como práctica convivencial, a través de los derechos humanos. (Tesis presentada para obtener el título de: Magíster en Educación). Bogotá: Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”.
- Binaburo, J. A., & Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Cascón-Soriano, P. (2000). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de Pedagogía*. 287, 57-60. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/33897>

- Chile. Ministerio de Educación. (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas*. Santiago de Chile: MINEDUC.
- D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem-solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1972-02205-001>
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2014). *Hidden in plain sight. A statistical analysis of violence against children*. Nueva York: UNICEF
- Funes, L. S. (2000). Resolución de Conflictos en la Escuela: Una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, 3, 91-106. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/201067.pdf>
- García, R. M. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 52, 1-7. Recuperado de <http://www.afapna.es/web/aristadigital>
- Lombana, C. J. (2016). *Construcción de un modelo de gestión de convivencia escolar a partir de la danza como centro de interés, en el Colegio Cedit San Pablo de Bosa*. Tesis de maestría. Bogotá: Universidad Libre.
- Martínez, P. A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. Distrito Federal, México. *Política y Cultura*, 46, 7-3. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/267/26748302002.pdf>
- Martín-Hocajo, M., & Ríos-González, O. (2014). Prevención y resolución del conflicto en educación física desde la perspectiva del alumnado. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 25, 162-167. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/34506>
- Naranjo, C. (2014). *Cambiar la educación para cambiar el mundo*. Barcelona: La Llave.
- Ortega, R. R. (2000). *Educación para prevenir la violencia*. Madrid: Aprendizaje.
- Pallo, L. J. (2017). *Prevalencia de los problemas conductuales en niños y niñas de 6to y 7mo de básica de la escuela José María Velaz*. (Informe Final del Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica). Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Pujol, F. R. (2015). Violencia escolar y bullying en un centro de educación secundaria: Propuesta de intervención. Curso 2014/2015. (Trabajo Final de Grado de Criminología). Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Ramón-Pineda, M. Á., Zambrano-Campoverde, J. A., & Espinoza-Freire, E. (2016). El trabajo social desde la orientación de género, una mediación educativa. *Atenas*, 4(36), 169-183. Recuperado de <https://atenas.re-duniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/256/438>
- Rodney, Y., & García, M. (2014). Estudio histórico de la violencia escolar. *Revista VARONA*, 59, 41-49.
- Saez, V. (2012). Prácticas discursivas e imágenes mediáticas sobre la violencia en espacios escolares. *Un análisis socioeducativo de la taxonomía alumno violento / alumno no violento en los medios gráficos de La Plata*. (Tesis de maestría). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Silva-Lorente, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria*. (Tesis Doctoral). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Soto, H., & D. Trucco (2015). Inclusión y contextos de violencia. En D., Trucco y H., Ullmann (ed.) *Juventud: realidades y retos para un desarrollo con igualdad*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Torrego, J. C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Trucco, D., & Inostroza, P. (2017). *Las violencias en el espacio escolar*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Trucco, D., & Ullmann, H. (2015). *Juventud: realidades y retos para un desarrollo con igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Vizcarra-Morales, M., Rekalde-Rodríguez, I., & Macazaga-López, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *MAGIS, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/view/21785/pdf5>
- Vygotsky, L. (1995). *Pensamiento y lenguaje*. Barcelona: Paidós.