

Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso

Coexistence, school conflicts and school mediation in secondary education: a case study

María Isabel Rojo-Guillamón

Universidad de Murcia.

mrg64433@um.es - <https://orcid.org/0000-0002-2030-9537>

Mercedes Ferrando Prieto

Universidad de Murcia.

mferran@um.es - <https://orcid.org/0000-0001-9198-1390>

Recibido: 28/12/2021

Aceptado: 7/12/2022

Resumen: La labor educativa ocurre en un contexto donde intervienen relaciones interpersonales, que no quedan exentas de conflictos escolares. Una gestión inadecuada puede desencadenar una serie de discrepancias y reacciones adversas, dando lugar a agresiones, etc., en perjuicio de la convivencia escolar de los centros de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO), pudiendo derivar en violencia escolar. Los objetivos del estudio fueron evaluar la percepción de los estudiantes ante el conflicto; los tipos de conflictos y los mecanismos para resolverlos. Los participantes fueron 147 estudiantes de un Instituto de Enseñanza Secundaria (IES) Escolarizados en 3.º y 4.º de ESO y 3.º del Programa de Mejora del Aprendizaje y Rendimiento (PMAR) y 4.º del Programa de Diversificación Curricular (PDC), entre 13 y 18 años. El instrumento fue un cuestionario sobre causas y tipos de conflictos, elaborado a partir de Ortuño (2014) con el objetivo de evaluar la percepción de los estudiantes ante el conflicto; los tipos de conflictos más habituales que se producen entre ellos y los mecanismos que utilizan para resolverlos. Los resultados apuntan que los conflictos que más se producen son debidos a la ocupación de las pistas del recreo; los cambios de pupitre e insultar a los compañeros y los menos frecuentes son insultar al profesor y el destrozo de materiales. Las conclusiones destacan la importancia de conocer los conflictos que se producen diariamente, para una adecuada gestión sin que deriven en violencia o acoso escolar. Como futuras líneas de investigación se subraya medidas de prevención y solución de conflictos escolares.

Palabras clave: convivencia escolar, conflictos escolares, enseñanza secundaria, acoso escolar, mediación escolar, gestión de conflictos.

Abstract: Educational work occurs in a context where interpersonal relationships intervene, which are not exempt from school conflicts. Inappropriate management can trigger a series of discrepancies and adverse reactions, giving rise to aggressions, etc., to the detriment of the school coexistence of Compulsory Secondary Education (ESO) centers, which can lead to school violence. The objectives of the

were to evaluate the students' perception of the conflict; the types of conflicts and the mechanisms to resolve them. The participants were 147 students from a Secondary Education Institute (IES) enrolled in 3rd and 4th of ESO and 3rd of the Performance and Learning Improvement Program (PMAR) and 4th of the Curricular Diversification Program (PDC), between 13 and 18 years old. The instrument was a questionnaire on causes and types of conflicts, elaborated from Ortuño (2014) with the aim of evaluating the students' perception of the conflict; the most common types of conflicts that occur between them and the mechanisms they use to resolve them. The results indicate that the conflicts that occur the most are due to the occupation of the playgrounds; The changes of desks and insulting the classmates and the less frequent ones are insulting the teacher and the destruction of materials. The conclusions highlight the importance of knowing the conflicts that occur daily for proper management without resulting in violence or bullying. As future lines of research, prevention and resolution of school conflicts are highlighted.

Keywords: school coexistence, school conflicts, secondary education, bullying, school mediation, conflict management.

1. INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, los conflictos escolares van en aumento y son tema de preocupación tanto para docentes como para los equipos directivos y orientadores, a los que se les exige una pronta y eficaz solución como profesionales de la educación. La convivencia escolar ha sido definida por diferentes autores identificando ciertos aspectos relacionales. Fierro, et al. (2013) se refieren a la convivencia escolar, como un conjunto de relaciones entre los agentes de las instituciones educativas, basadas en el manejo de normas, acuerdos, reconocimiento de las diferencias, interacción con las familias y alumnado, dando lugar a un proceso de inclusión. Esto implica la interacción de contenidos, metodología, estrategias pedagógicas y la implicación familiar como soporte de los objetivos educativos (Herrera y Rico, 2014). También la entienden como un proceso de relaciones dinámicas, García-Pujadas et al. (2013) y, además, enfatizan la idea de que estas han de estar basadas en la comprensión, cooperación y valoración para resolver conflictos escolares.

Ortuño y Muñoz (2018) sostiene que el conflicto escolar es inherente en el ámbito educativo, así como, en cualquier otro en el que se establezca relaciones e interacciones personales. Para Torrego y Fernández (2007) es una acción provocada en situación de indefensión, sumisión o inferioridad basada en una relación de asimetría de poder, que se repite en un periodo escolar largo y recurrente de forma intencionada. La manera de afrontarlo y gestionarlo afectará a la convivencia, lo que ha dado lugar, a usar el término conflicto escolar para referirse a problemas de convivencia en los centros educativos que pueden derivar en violencia. Según

la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003, p.5) es "El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo de comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". Tratándose del ámbito educativo, la violencia escolar hace alusión al acoso o maltrato escolar y agresión entre iguales en la escuela (Lavall, 2013).

En definitiva, se puede considerar la convivencia escolar como un tópico destacado, considerado un factor importante dentro de una educación de calidad, en la sociedad actual. Gómez, et al. (2002) sostienen que, en los distintos criterios de calidad del sistema educativo, resulta imprescindible poner de relieve la convivencia en los centros escolares. En este sentido, tienen cabida planteamientos amplios de convivencia escolar, como el de Fierro y Carbajal (2019) que recogen los pilares del informe Delors (1996) aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser. Las autoras apuntan que la convivencia favorece la reducción de los niveles de conflicto de forma constructiva, favoreciendo los aprendizajes. Desde este planteamiento inicial, la mediación escolar será la estrategia idónea en el proceso de resolución de conflictos.

Los conflictos suelen producirse cuando surge algún malentendido, cuando los intereses entran en contraposición o cuando existe discrepancia entre las preferencias, valores o creencias (Calvo et al., 2002).

La contraposición a algo o alguien es connatural y puede ocasionar en algunos casos comportamientos agresivos o violentos (Vinyamata, 2014). Es decir, son situaciones de enfrentamiento que pueden producirse entre personas, gru-

pos, instituciones educativas o países (De Souza, 2009; Junco, 2010).

Fierro (2012) distingue tres tipos de conflictos: 1) los que se producen entre las personas (las emociones y las falsas percepciones); 2) por falta de información (cuando una persona no sabe que su conducta le molesta a otra); y 3) conflicto de intereses (personas con necesidades incompatibles).

Desde una perspectiva amplia y pragmática, Pérez de Guzmán et al. (2011, p. 101) mantienen que el conflicto escolar es "el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo". Desde una perspectiva positiva y basada en las relaciones interpersonales que intervienen en el conflicto, Martínez-Otero (2005) sustenta que las tensiones interpersonales no siempre son negativas, ya que el conflicto puede ser impulsor del progreso desarrollando habilidades comunicativas que pueden favorecer las relaciones de forma pacífica. Desde un planteamiento constructivo, los conflictos escolares son oportunidades de aprendizaje útiles y valiosas, desarrollando el razonamiento cognitivo y moral en beneficio de las relaciones familiares y de las futuras relaciones laborales (Montaño,

2020). En este sentido, la cultura escolar se debe convertir en un lugar de cambio cuando se presentan conflictos como: el desarrollo de habilidades de comunicación, la educación en valores, la construcción del autoconocimiento, autonomía, la comprensión crítica y la transformación del entorno (Segura, 2005).

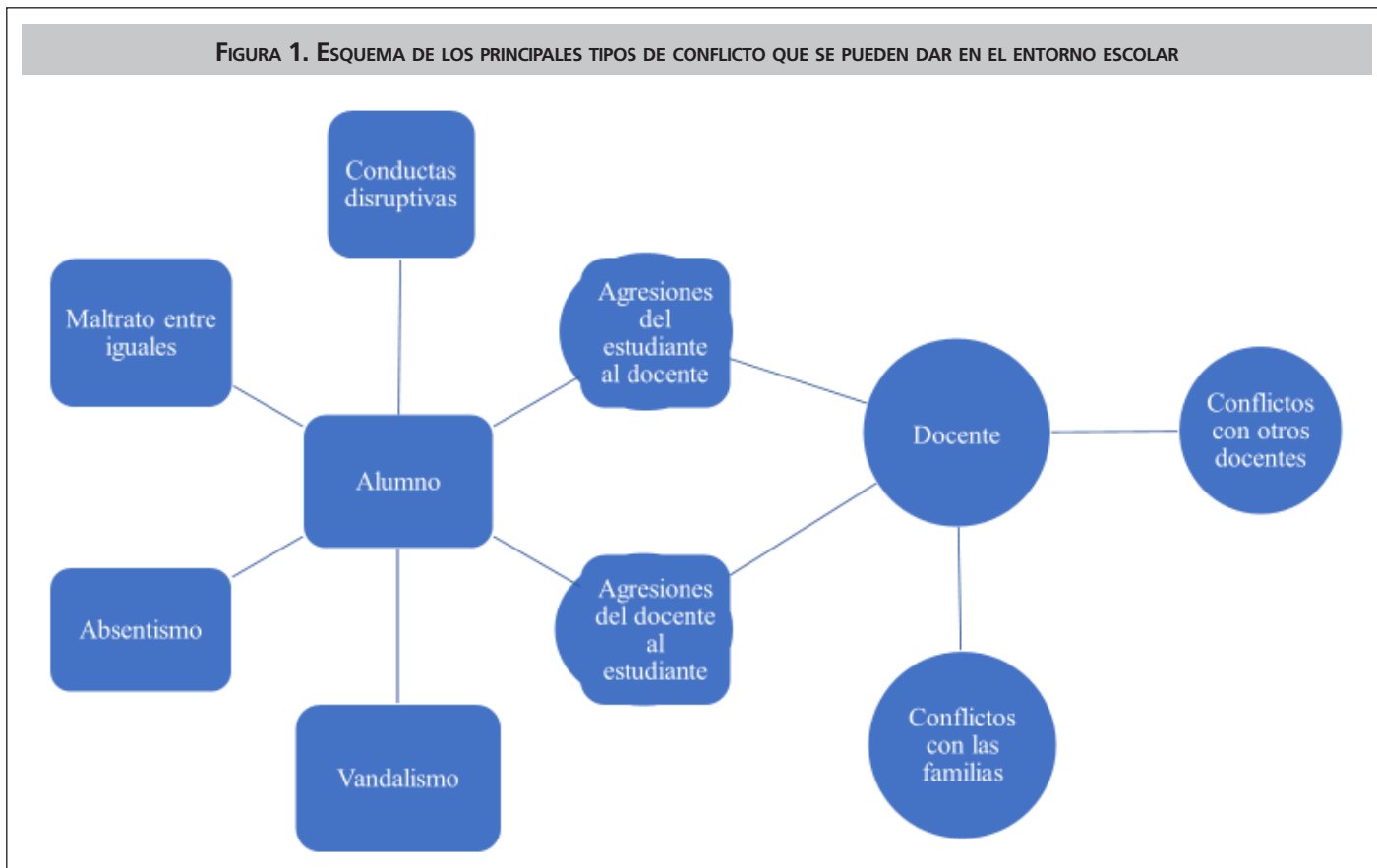
Resulta esencial, como refieren Pérez, et al. (2011) afrontarlo e intentar resolverlo con la comunicación entre las partes en el momento de producirse, para que no vaya en aumento y pudiera afectar a otros miembros de la comunidad educativa. Vizcarra, et al. (2018) añaden la necesidad de la dinámica procesual del conflicto, con alternativas educativas basadas en la gestión de las emociones.

1.1 Tipos de conflictos

Los tipos de conflictos escolares que pueden ocurrir se presentan en la Figura 1.

Los conflictos pueden producirse en tres agentes: el estudiante, el docente y la familia. En la relación familia/docente, se producen por una comunicación deficiente o discrepancias, que impiden establecer las pautas que pudieran regular las conductas disruptivas de los hijos (Junco, 2010). En

FIGURA 1. ESQUEMA DE LOS PRINCIPALES TIPOS DE CONFLICTO QUE SE PUEDEN DAR EN EL ENTORNO ESCOLAR



el centro (entre los docentes) por discrepancias y desacuerdos con el equipo directivo, la administración o con otros compañeros (Rojo-Guillamón, 2019). Entre el profesorado/alumnado se encuentran conflictos como: interrupciones en clase, actitudes negativas hacia los aprendizajes y ofensas. Con relación al alumnado contra las normas, está el destrozo de materiales, falta de puntualidad y absentismo (Ramón et al., 2019). Entre los producidos contra el personal de servicios se encuentran: ofensas, insultos y actitudes negativas y con relación a conflictos entre iguales hallamos: agresiones verbales y físicas, maltrato psicológico y acoso a través de redes sociales (Izquierdo, 2022; Rojo-Guillamón et al., 2016).

1.2 Causas que provocan conflictos escolares

Revisando la literatura científica sobre las causas que provocan los conflictos destacamos algunos autores, así Binaburo y Muñoz (2007) señalan:

- La organización del centro: falta de normas disciplinarias consensuadas, escaso tiempo de tutoría, falta de equilibrio entre los contenidos curriculares y el aprendizaje significativo y escasez de espacio.
- El profesorado: escasa formación en técnicas de resolución de conflictos, escasa comunicación y coordinación entre departamentos, horarios muy ajustados, escasez de trabajo cooperativo y poco reconocimiento social.
- El alumnado: escasez de habilidades sociales, de valores interiorizados, poco respeto al equipo directivo, ausencia de expectativas sociales, desmotivación y autoestima baja.
- La familia: ausencia de límites y/o escasez de tiempo con los hijos y las desigualdades sociales entre estudiantes.

Si tomamos en consideración la percepción del profesorado, Godás et al. (2008) las atribuyen a la indisciplina, la insatisfacción del alumnado con algunas asignaturas, la falta de motivación del profesorado, la educación en el contexto familiar, problemas individuales y desmotivación de los estudiantes. A su vez, Cerezo (2011) señala entre otras, la escasez de información sobre las normas de convivencia por parte del alumnado, según la percepción de padres, docentes y estudiantes. Los padres señalan la falta de tiempo y comunicación con sus hijos y la influencia de los medios de comunicación, con modelos sociales que fomentan la violencia. Dópico (2011) y Vizcarra-Morales et al. (2018) subrayan que, el conflicto en la ESO es inevitable por la edad (12-18 años) de los estudiantes que

rechazan las normas de convivencia y que la mayoría de estos conflictos son provocados por alumnos reincidentes. A los que hay que añadir los conflictos entre iguales, como hurtos, agresiones físicas y acoso digital (Rojo-Guillamón et al., 2016). De forma similar, Ramón et al. (2019) consideran que, los conflictos pueden producirse y desarrollarse en función del contexto sin que sea sinónimo de violencia. Tal y como se recogió anteriormente, la violencia se produce cuando aparece un episodio de agresión, ya sea física o verbal. El conflicto no necesita de estas agresiones, únicamente de discrepancia. Para Ramón et al. (2019), puede que la causa de los conflictos observados en un momento determinado sea la consecuencia de un conflicto escolar original que no se resolvió. Se trata de múltiples causas interrelacionadas entre sí. Los autores indican que, lo importante es abordar el conflicto desde una perspectiva educativa y axiológica.

2. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL TEMA DE ESTUDIO

A continuación, se abordan distintas investigaciones en las que se recogen las percepciones del conflicto y de convivencia escolar por distintos agentes:

El trabajo de Gázquez et al. (2011) analizó la percepción de los docentes de varios países (España, República Checa y Hungría) respecto a la convivencia, así como la participación en el centro educativo. Participaron 347 docentes de ESO de diez centros españoles, cinco húngaros y cinco de la República Checa. Se utilizó el Cuestionario de dificultades de la Convivencia Escolar de Ortega et al. (2004). Los docentes españoles autopercieron relaciones satisfactorias con sus compañeros. Los húngaros percibieron tener buena relación con las familias y los checos percibieron tener malas relaciones con los estudiantes. Con respecto a la prevalencia de las conductas violentas, los españoles señalaron las agresiones verbales. En cuanto a la participación de las familias, son los docentes húngaros y checos los que dan más importancia a esta cuestión a diferencia de los docentes españoles.

Respecto a la percepción de los estudiantes sobre la convivencia escolar, Dobarro et al. (2013) analizaron distintas medidas para favorecer la convivencia en los IES. Participaron 2.597 estudiantes de 1.º a 4.º de ESO, se les aplicó un cuestionario para evaluar las medidas de mejora de la convivencia. Los resultados mostraron que las medidas percibidas por los estudiantes menos habituales fueron: el consenso de normas, la educación en valores y la resolución de conflictos. Según los autores estos resultados se deberían tener en cuenta en futuros estudios para prevenir distintos tipos de violencia.

De Mesa et al. (2013) evaluaron la percepción de la convivencia escolar entre estudiantes y profesores de 9 centros educativos. En los instrumentos se incluyeron el clima escolar, agresión, factores de apoyo, autoestima, funcionalidad familiar y bienestar subjetivo. La convivencia percibida por los adolescentes fue deficiente con un clima escolar poco satisfactorio con agresiones verbales, conductas agresivas, falta de respeto e intolerancia de profesores. Los docentes añadieron que los adolescentes son vulnerables al consumo de drogas y alcohol sin apoyo de los padres. Los estudiantes consideran que los conflictos escolares no se solucionan y, sin embargo, los docentes consideran que se llega a acuerdos a través de la mediación escolar.

Por otra parte, Herrera y Rico (2014) analizaron la percepción del clima escolar desde tres perspectivas (docentes, estudiantes y directivos). El instrumento utilizado contemplaba: convivencia, conflicto escolar e intervención, adaptado a partir del Protocolo para la medición de la convivencia en los Centros Educativos No universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón (Gómez-Bahillo et al., 2009). Los docentes y directivos percibieron una buena convivencia escolar. Los estudiantes indicaron que la convivencia se ve alterada por problemas de relación entre docentes y estudiantes como, ofensas verbales, apodos, burlas, agresiones físicas, hurto, robo y daños materiales. Señalando el desarrollo de proyectos y programas en beneficio de la convivencia.

Jurado De los Santos y Justiniano (2016) analizaron los conflictos entre estudiantes de ESO y sus docentes, estableciendo una relación entre la aparición de estas conductas, el fracaso escolar y los mecanismos de intervención educativa. Los resultados indicaron que los conflictos eran: murmullos, ruidos, interrupciones de clase, insultos y tacos. Los chicos presentaban más acciones violentas frente al grupo de las chicas con conductas de tipo verbal. Como mecanismos de intervención educativa se destacaron el desarrollo de habilidades de escucha y diálogo. El profesorado debería proporcionar recursos para la mejora del clima escolar que pudieran favorecer el trabajo cooperativo entre docentes y estudiantes a través de metodologías flexibles y organizativas.

En la Región de Murcia, Nicolás (2016) analizó la percepción de los estudiantes de ESO con respecto a la convivencia seleccionando varios IES de la región. Se diseñó un cuestionario con la intención de "Conocer la situación actual de la convivencia escolar en los centros de Educación Secundaria de Murcia desde la valoración del alumnado" (Nicolás Abenza, 2016, p.204). La percepción del alumnado sobre la convivencia escolar fue favorable y percibieron que la comunicación con la familia es la herramienta más eficaz para resolver este tipo de conflictos.

Entre las propuestas, se plantea una serie de iniciativas como: implementar un plan de actuación con habilidades sociales, actividades de buenas prácticas dirigidas a alumnado, profesorado y familias; la creación de comisiones formadas por el profesorado y el alumnado, fomentando su participación en la elaboración de las normas del centro, las medidas para la resolución de conflictos y la formación del profesorado.

La investigación de García et al. (2016) tuvo un doble objetivo: por un lado, analizar e interpretar la percepción que tienen los docentes sobre los problemas principales de indisciplina asociados a la convivencia escolar y, por otro, analizar las técnicas que utilizan los docentes para solucionar estos problemas de indisciplina, la educación en valores y el desarrollo de habilidades en el alumnado. Participaron 33 docentes a los que se les aplicó un cuestionario denominado "Estudio de la convivencia educativa" y entrevistas en relación con actitudes, creencias y percepciones sobre problemas asociados a indisciplina en el aula; las técnicas utilizadas habitualmente y los valores promovidos. Los resultados sobre la percepción de los docentes fueron el abuso entre iguales, las adicciones, las agresiones, hablar en clase o utilizar el teléfono móvil, entre otras. En cuanto a las medidas disciplinarias se señalaron, expulsar al alumno de clase, hablar a solas con él, cambio de pupitre, hablar con la familia, cumplimentar un parte de incidencia o la derivación al departamento de orientación. En cuanto a las habilidades promovidas en el aula destacan la autorregulación, la empatía, el diálogo, el respeto y la negociación. A pesar de ello y según este estudio, no parece haber evidencias de problemas graves en este IES, ya que la indisciplina se da en una minoría.

Fuentes (2019), analizó la percepción que tenían 58 familias de estudiantes sobre la convivencia escolar. Se utilizó el cuestionario sobre convivencia escolar de Ortega-Ruiz y Del Rey (2004), versión para padres. Con entrevistas sobre situaciones de conflictividad producidas en el centro educativo y estrategias para mejorar la convivencia propuestas por las familias. Se encontraron diferencias entre los tres agentes: las familias tienen una percepción favorable de las relaciones entre el alumnado y el profesorado. La percepción entre estudiantes es diferente, con un alto porcentaje en peleas, apodos, insultos, exclusión, faltas de respeto, conductas disruptivas, violentas y maltrato escolar.

En definitiva, los resultados de los distintos estudios analizados señalan que la convivencia y el conflicto son dos realidades inherentes a toda forma de vida en sociedad, de lo que se desprende que no todo conflicto significa una amenaza para la convivencia, sino que de acuerdo con Rodríguez Jares (2006) es más bien una oportunidad de cambio si se aprende a gestionarlo.

3. MARCO EMPÍRICO

Objetivos

El objetivo del estudio es conocer la percepción del conflicto escolar que tiene una muestra de estudiantes de Educación Secundaria. Concretamente, saber qué tipos de conflictos se dan más en el centro, cuál es su actitud ante los conflictos y qué mecanismos de resolución de conflictos conoce el alumnado.

Participantes

Se utilizó un muestreo por conveniencia, seleccionando alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. Se eligió esta etapa educativa porque coincide con el período de la adolescencia. Una etapa en la que los alumnos comienzan a ser más independientes de los adultos y comienzan a adquirir su propia identidad. En esta etapa, las resoluciones de los conflictos ya no pueden limitarse al cumplimiento de normas dadas desde fuera. Se escogió un centro que pudiera albergar una muestra diversa de alumnos, dada la extracción social de los mismos y los itinerarios académicos seguidos. El IES seleccionado cumplía con estos requisitos; ya que se trata de uno de los centros educativos del municipio con mayor oferta educativa (Ciclos formativos de Grado Medio y Superior, Formación Profesional Básica, cursos para desempleados, ESO y Bachiller con todas las modalidades, grupos bilingües y atención a la diversidad). Participaron 147 estudiantes (54.42% chicos y 45.58% chicas), escolarizados en un IES de identidad pública de la Región de Murcia. Con edades comprendidas entre los 13 y 18 años ($M=15.11$; $DT= 9.8$). De ellos, un 43.54%, pertenecen a 3.º de ESO; el 45.58%, a 4.º de ESO; el 4.08% a 3.º del Programa de Mejora del Aprendizaje y el Rendimiento (PMAR) y el 6.80% a 4.º del Programa de Diversificación Curricular (PDC).

Con respecto a los criterios de inclusión y de exclusión, se optó por alumnado de la etapa de Educación Secundaria por ser en estas edades cuando se produce mayor número de conflictos, según la literatura revisada.

Instrumento

Cuestionario sobre causas y los tipos de conflictos. Elaborado ad hoc a partir de Ortuño (2014). Está dirigido a estudiantes con edades comprendidas entre los 12 y los 18 años. Su objetivo es conocer la percepción de los estudiantes ante el conflicto; los tipos de conflictos más habituales que

se producen entre ellos y los mecanismos que utilizan para resolverlos. Compuesto por 30 ítems, utilizando una escala tipo Likert de 4 puntos (1 = nada de acuerdo con 4 = muy de acuerdo). Este cuestionario se dividió en las tres subescalas siguientes:

- a) Percepción del conflicto: compuesta por 10 ítems, para obtener información sobre qué entienden los estudiantes por conflicto y la actitud ante el mismo. Una puntuación alta indica que el alumno afronta el conflicto en lugar de evitarlo. Un alumno con baja puntuación sería aquel que tiende a evitar implicarse en los conflictos. A esta dimensión pertenecen los ítems marcados con la letra P en la Tabla 1.
- b) Tipos de conflictos: compuesta por 10 ítems dirigidos a identificar los tipos de conflictos más habituales que surgen, tanto en el aula como en el recreo. Una puntuación alta en esta dimensión denota que el alumno percibe gran cantidad de conflictos en su entorno escolar.
- c) Mecanismos de resolución de conflictos: con 10 ítems dirigidos a conocer los mecanismos y/o estrategias utilizadas en los conflictos entre iguales. Entre las estrategias que se recogen está buscar la ayuda del profesor, ocultar que existe un conflicto y estrategias relativas a la mediación de conflictos.

La escala obtuvo un alfa de Cronbach de $\alpha = .719$, para el conjunto de los ítems. La dimensión tipos de conflictos obtuvo un $\alpha = .920$; Mecanismos de resolución un $\alpha = .653$ y percepción del conflicto un $\alpha = .547$.

3. RESULTADOS

La Tabla I muestra los estadísticos descriptivos de los ítems incluidos en el cuestionario.

El análisis de las puntuaciones nos revela que la mayoría de los conflictos se dan por el uso de las pistas en el recreo; seguido, pero con menor puntuación por los cambios de pupitre e insultar a los compañeros y los conflictos menos frecuentes son insultar al profesor y el destrozo de materiales.

Es interesante notar que las puntuaciones dadas por los alumnos tienen una desviación típica mayor de 1. Si observamos como se distribuyen las frecuencias en las opciones de respuestas vemos que los primeros ítems de la escala obtienen las mayores frecuencias en las dos polaridades "nada de acuerdo" y "muy en acuerdo"; lo que podría indicar que hay alumnos que se involucran en ese tipo de comportamientos

TABLA 1. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO CONFLICTOS ESCOLARES

	N	opciones de respuesta				Mediana	Moda	Media	dt
		Nada de acuerdo	2	3	Muy de acuerdo				
1_p Los conflictos son oportunidades de cambio	138	24 (17.4)	45 (32.6)	49 (35.5)	20 (14.5)	2.5	3	2.47	0.95
2_p Cuando uno está muy enfadado, es normal ser violento	139	33 (23.7)	64 (46)	27 (19.4)	15 (10.8)	2	2	2.17	0.92
3_p El conflicto no es bueno ni malo	139	35 (25.2)	53 (38.1)	42 (30.2)	9 (6.5)	2	2	2.18	0.89
4_p En un conflicto lo mejor es disimular que estás enfadado *	139	50 (36)	37 (26.6)	37 (26.6)	15 (10.8)	3	4	2.88	1.02
5_p Lo importante en un conflicto es ganar a la otra parte*	139	64 (46)	37 (26.6)	25 (18)	13 (9.4)	3	4	3.10	1.01
6_p La mejor solución en un conflicto es ignorar a la otra parte*	139	43 (30.9)	40 (28.8)	29 (20.9)	27 (19.4)	3	4	2.71	1.10
7_p Es importante huir de los conflictos*	139	38 (27.3)	34 (24.5)	33 (23.7)	34 (24.5)	3	4	2.55	1.14
8_p En un conflicto lo más importante es la comunicación	139	9 (6.5)	15 (10.8)	40 (28.8)	75 (54)	4	4	3.30	0.91
9_p En el conflicto no hay vencedores ni vencidos	139	14 (10.1)	38 (27.3)	23 (16.5)	64 (46)	3	4	2.99	1.07
10_p La solución del conflicto está en que las dos partes ganen	139	21 (15.1)	26 (18.7)	41 (29.5)	51 (36.7)	3	4	2.88	1.07
11_T Poner mote a los compañeros	139	48 (34.5)	41 (29.5)	28 (20.1)	22 (15.8)	2	1	2.17	1.08
12_T Pequeños robos (hurtos)	139	57 (41)	29 (20.9)	29 (20.9)	24 (17.3)	2	1	2.14	1.14
13_T Cambio de pupitre	139	32 (23)	45 (32.4)	34 (24.5)	28 (20.1)	2	2	2.42	1.06
14_T Discriminar a algunos compañeros	139	63 (45.3)	12 (8.6)	30 (21.6)	34 (24.5)	2	1	2.25	1.26
15_T Insultar al profesor	139	78 (56.1)	17 (12.2)	23 (16.5)	21 (15.1)	1	1	1.91	1.15
16_T Destrozar los materiales de la clase	139	68 (48.9)	31 (22.3)	23 (16.5)	17 (12.2)	2	1	1.92	1.07
17_T Utilización de las pistas en el recreo	138	34 (24.6)	38 (27.5)	27 (19.6)	39 (28.3)	2	4	2.51	1.15
18_T Peleas en el recreo	138	57 (41.3)	20 (14.5)	22 (15.9)	39 (28.3)	2	1	2.31	1.27
19_T Insultar a los compañeros	138	54 (39.1)	23 (16.7)	17 (12.3)	44 (31.9)	2	1	2.37	1.29
20_T Decir mentiras sobre otros compañeros	138	59 (42.8)	20 (14.5)	23 (16.7)	36 (26.1)	2	1	2.26	1.26
21_M Se informa al tutor/a	138	16 (11.6)	25 (18.1)	47 (34.1)	50 (36.2)	3	4	2.95	1.01
22_M Se informa al Jefe de Estudios	138	24 (17.4)	32 (23.2)	39 (28.3)	43 (31.2)	3	4	2.73	1.08
23_M Se intenta que no se sepa, el tiempo lo resolverá	138	58 (42)	45 (32.6)	18 (13)	17 (12.3)	2	1	1.96	1.02
24_M Se lo cuento a otros compañeros para que me den su opinión	138	14 (10.1)	45 (32.6)	42 (30.4)	37 (26.8)	3	2	2.74	0.97
25_M Se lo cuento a mis padres para que lo solucionen	138	40 (29)	35 (25.4)	37 (26.8)	26 (18.8)	2	1	2.36	1.09

26_M He oído hablar de mediación	138	19 (13.8)	38 (27.5)	55 (39.9)	26 (18.8)	3	3	2.64	0.94
27_M La mediación ayuda a resolver conflictos entre las partes	138	18 (13)	36 (26.1)	52 (37.7)	32 (23.2)	3	3	2.71	0.97
28_M Me gustaría que me enseñaran a resolver mejor mis conflictos	138	21 (15.2)	34 (24.6)	47 (34.1)	36 (26.1)	3	3	2.71	1.02
29_M El mediador le da la razón a las dos partes	138	23 (16.7)	41 (29.7)	52 (37.7)	22 (15.9)	3	3	2.53	0.95
30_M La mediación es un mecanismo de resolución de conflictos	138	11 (8)	25 (18.1)	53 (38.4)	49 (35.5)	3	3	3.01	0.93

Nota: * ítems a los que se les ha dado la vuelta para calcular sus estadísticos por estar formulado en negativo

y otros no (insultar a los compañeros, peleas en el recreo, discriminar a algunos compañeros, decir mentiras sobre otros). En los ítems relativos a pequeños hurtos, poner motes y destrozar el material, los alumnos se sitúan mayoritariamente en las opciones de nada de acuerdo y poco de acuerdo, mostrando que ese tipo de comportamientos no se da en su centro. Los estudiantes que rellenaron este cuestionario muestran una actitud abierta en la percepción del conflicto valorando que en los conflictos lo más importante es la comunicación y que en estos no existen vencedores ni vencidos. Aunque la desviación típica muestra bastante dispersión en los datos (aproximadamente 1 punto en una escala de 4 puntos); esto es, disparidad de opiniones, en los ítems de esta escala; si se observan los valores de las modas, en casi todos los ítems los alumnos muestran una actitud positiva hacia el conflicto, reconociendo que es importante no huir del conflicto; la mejor solución no es ignorar a la otra parte, y en el conflicto no tiene por qué haber vencedores y vencidos.

Los ítems con menos dispersión son aquellos en los que los estudiantes decidieron situarse en el valor medio de la escala (cuando uno está muy enfadado es normal ser violento; y el conflicto no es bueno ni malo).

En referencia a la resolución de los conflictos, los participantes son proclives a utilizar mecanismos de resolución de conflictos, como la mediación escolar, informar al tutor o contárselo a los compañeros para que den su opinión.

Es interesante resaltar que muy pocos alumnos optan por "intentar que no se sepa"; sin embargo, también son muy pocos alumnos los que deciden contarle sus conflictos a sus padres. Quizás porque están en un periodo evolutivo en el que buscan más independencia y encontrar su propia identidad como individuos.

4. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

La información que nos arroja este cuestionario resulta de especial interés. Para nuestros estudiantes los conflictos más

frecuentes se refieren a la utilización de las pistas y al cambio de pupitres. Los menos frecuentes se refieren a los insultos al profesorado y a destrozar los materiales de clase.

En este sentido, nuestros datos no concuerdan con estudios previos como el de Ceballos Vacas et al. (2012), quienes confirmaron que los estudiantes de ESO perciben que, los conflictos que ocurren con más frecuencia son los conflictos propios del sistema escolar, seguidos por los conflictos entre iguales y mucho menos frecuente, los conflictos entre profesorado y alumnado. Al respecto, cabe destacar la frecuencia con la que se producen las conductas disruptivas y la importancia de estas. Nos referimos a que no es lo mismo que un alumno haga garabatos en el pupitre, que otro que se levante de su asiento e interrumpa constantemente a los compañeros.

En el estudio de Gotzens et al. (2007) se comprobó que los profesores españoles concedían más relevancia a las conductas como "pelearse", "desobedecer", "destruir material" "robar", "interrumpir", "decir palabrotas", "inhibirse de las tareas" y "charlar". Es decir, se les otorga mayor capacidad disruptiva a los conflictos sociales que a los propiamente institucionales.

Es importante señalar que cuando se considera el tipo de conflictos a los que se enfrentan los estudiantes, no todos los conflictos generan el mismo malestar emocional. Ceballos et al. (2012) identificaron que los tipos de conflictos que más malestar generan son: la exclusión social, los desacuerdos con un grupo, los problemas de convivencia con iguales externos al centro y los robos.

Por su parte, Jurado y Domínguez (2016), señalaron que los conflictos que producían conductas disruptivas eran provocados por murmullos, ruidos, interrupciones de clase, insultos, enfados, pegar a los compañeros, destrozo de material, tacos y faltas de respeto al profesor.

Respecto a los tipos de conflicto que perciben a su alrededor, nuestros estudiantes no muestran diferencias dependiendo del sexo. La investigación de Filella et al. (2016), com-

probó que el tipo de conflictos entre el alumnado variaba en función del sexo. Los chicos se implicaban más en conflictos relacionados con la violencia física, mientras que las chicas se involucraban más en prácticas de exclusión social. Quizás, sea relevante hacer notar, que nuestro estudio no ha analizado la implicación directa de cada alumno en los conflictos, sino su percepción de los conflictos que más se dan en el centro educativo, independientemente de quien esté involucrado.

En lo referente a los mecanismos de resolución de los conflictos, nuestros estudiantes tienden a buscar ayuda en los adultos y desean aprender técnicas que les ayuden a manejarlos. Estas estrategias podrían clasificarse como integradoras, siguiendo a Ceballos et al. (2016). Estos autores analizaron las estrategias más utilizadas para solucionar los conflictos utilizando una prueba situacional donde se exponían distintos escenarios y se les pedía su reacción. Los autores hallaron que los estudiantes que participan en los conflictos tienden a utilizar menos estrategias integradoras y más las estrategias dominadoras y de evitación.

Para finalizar este trabajo, quisiéramos resaltar la importancia de conocer los conflictos escolares que se desencadenan día a día con técnicas, herramientas y estrategias de resolución de conflictos como la mediación escolar para poder evitar que estos desemboquen en procesos más graves como el acoso escolar. Futuras líneas de investigación deberían centrarse en las buenas prácticas sobre la prevención y solución de los conflictos escolares entendidos en sentido amplio.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Binaburo, J. A., & Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*.
- Calvo, P., García, A., & Marrero, G. (2002). Investigaciones realizadas en España sobre violencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 5(1).
- Ceballos, E. M., Correa, N. T., Correa, A. D., Rodríguez, J. A., Rodríguez, B., & Vega, A. (2012). La voz del alumnado en el conflicto escolar: The Student Perspective in School Conflicts. *Revista de Educación*, 359, 554–579. 0-4438/1988-592X-RE-2010-359-107.
- Ceballos, E., Correa, A.-D., Rodríguez, J., & Rodríguez, B. (2016). La evaluación situacional de los conflictos: construcción y análisis del cuestionario de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Educación XXI: Revista de La Facultad de Educación*, 19(2), 273–292. <https://doi.org/10.5944/educxx1.16467>
- Cerezo, F. (2011). Políticas de convivencia escolar: percepción y eficacia desde la perspectiva familiar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 14(1), 313–323.
- De Mesa-Melo, C. L., Soto-Godoy, M. F., Carvajal-Castillo, C. A., & Urrea-Roa, P. N. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y Educadores*, 16(3), 383–410.
- De Souza, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales.*, 1–9.
- Delors, J. (1996). *Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors*.
- Dobarro, A., Fernández, T. G., & García, D. Á. (2013). ¿Qué medidas para la mejora de la convivencia se están desarrollando en los centros educativos?: una perspectiva desde dentro. *EJIHPE: European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 3(3), 207–213. 10.1989/ejihpe.v3i3.43
- Dópico, E. (2011). Conflicto y convivencia en los entornos escolares. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3(26), 1–14.
- Fierro, A. E. (2012). *Manejo de conflictos y mediación* (Oxford University Press, Ed.).
- Fierro, M. C., Tapia, G., Fortoul, B., Martínez-Parente, R., Marcouzet, M., & Jiménez Muñoz-Ledo, M. (2013). Conversando sobre la convivencia en la escuela: Una Guía para el auto-diagnóstico de la convivencia escolar desde las perspectivas docentes. *RIEE. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6(2), 103–124.
- Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9–27. 10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486
- Filella, G., Ros, A., Rueda, P. M., Solano, A., & Minguella, E. (2016). Análisis de conflictos entre iguales en las escuelas de Educación Primaria. *Revista de Educación Social*, 23, 301–314.
- Fuentes, L. S., & Pérez, L. M. (2019). Convivencia escolar: una mirada desde las familias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 21(1), 61–85.
- García-Pujadas, M. I., Pérez-Almaguer, R., & Hernández-Batista, R. (2013). Aproximación a los desafíos que generan conflictos en los adolescentes de secundaria básica. *Ciencias Holguín*, 19(2), 1–13.
- Gázquez, J. J., Pérez-Fuentes, M. del C., Lucas, F., & Fernández Torres, M. (2011). Análisis de la convivencia escolar por los docentes europeos. *Aula Abierta*, 39(1), 51–58.
- Godás, A., Santos, M. A., & Lorenzo, M. del M. (2008). Convivir en los centros educativos ¿Cómo lo ven los alumnos,

- padres y profesores? *Bordón. Revista de Pedagogía*, 60(1), 41–58.
- Gómez, C., Puyal, E., Sanz, A., Elboj, C., & Sanagustín, M. V. (2009). *Las relaciones de convivencia y conflicto escolar en los centros educativos aragoneses de enseñanza no universitaria: análisis y propuesta desde una perspectiva socioeducativa*.
- Gotzens, C., del Mar, M., Castelló, A., & Genovard, C. (2007). La gravedad de los problemas de comportamiento en el aula vista por los profesores. *Revista Portuguesa de Pedagogía*, 103–120.
- Herrera, K., & Rico, R. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7–18. <https://doi.org/10.15665/esc.v12i2.311>.
- Junco, I. (2010). Conflictos y estrategias de mediación en la escuela. *Revista Digital Para Profesionales de La Enseñanza: Temas Para La Educación. ISSN, 4023(10)*, 1–9.
- Jurado, P., & Justiniano, M. D. (2016). Propuestas de intervención ante las conductas disruptivas en la educación secundaria obligatoria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(3), 8–25. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.27.num.3.2016.18797>
- Lavall, L. (2013). Una propuesta de intervención para prevenir el acoso escolar desde una perspectiva sociogrupal. *Psychology, Society & Education*, 5(1), 21–40. <https://doi.org/10.25115/psye.v5i1.494>
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38, 33–52.
- Montaño, E. A. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientific*, 5(16), 62–81. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81>
- Nicolás, A. (2016). *La convivencia escolar en los centros de educación secundaria de la región de Murcia: la voz del alumnado*. Universidad de Murcia.
- Organización Mundial de la Salud (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. OMS.
- Ortega, R., del Rey, R., & Fernández, I. (2004). Working together to prevent school violence: The Spanish response. In *Violence in schools* (pp. 151–168). Routledge.
- Ortuño, E. de los Á. (2014). *La cultura de la mediación: impacto de un programa preventivo de sensibilización, en IES de la Región de Murcia*. Tesis Doctoral. Universidad de Murcia.
- Ortuño, E. I., & Muñoz, E. O. (2018). Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 381. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.53374>.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L. v, & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 99–114. https://doi.org/10.7179/PSRI_2011.18.08
- Ramón, M. Á., García-Longoria, M. P., & Olalde, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135–142.
- Rodríguez, X. (2006). Conflicto y convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 339(1), 103–125.
- Rojo-Guillamón, M. I. (2019). La percepción de la conflictividad en el profesorado de Educación Secundaria: estudio de caso. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 8, 27–38. <https://doi.org/10.6018/azarbe.384081>
- Rojo-Guillamón, M. I., Bermejo García, R., & Sainz Gómez, M. (2016). Conflicto y mediación entre el profesorado. // *Jornadas Doctorales de La Universidad de Murcia*. <http://hdl.handle.net/10201/92285>.
- Segura, M. (2005). El ambiente y la disciplina escolar desde el conductismo y el constructivismo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas En Educación"*, 5, 1–18.
- Torrego, J. C. y Fernández, I. (2007). Ámbito escolar protocolo de actuación urgente ante conflictos: violencia grave, acoso escolar, disruptión. En F. Luengo y JM Moreno (Coords.), *Protocolos de convivencia. Gestión de la prevención y urgencia en los conflictos escolares. La elaboración de planes de convivencia democrática y comunitaria* (61-102). Proyecto Atlántida: escuela democrática. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Gobierno de Canarias.
- Vinyamata, E. (2014). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Grupo Planeta (GBS).
- Vizcarra-Morales, M. T., Rekalde-Rodríguez, I., & Macazaga-López, A. M. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis. Revista Internacional de Investigación En Educación*, 10(21), 95–108. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m10-21.pceca>