



## FICHA DE PREVENCIÓN: Conceptos Introdutorios sobre la CONFLICTIVIDAD EN LOS CENTROS EDUCATIVOS.

### INTRODUCCIÓN

- Nadie vive en una burbuja, somos seres sociales que vivimos en comunidad, por lo que es inevitable el contacto con los demás, éste permite satisfacer nuestra necesidad de afecto, que es tan básica y primaria como la de alimentarnos. Existen **múltiples contextos de convivencia** (familiar, el social o el laboral, etc.), en los que se establecen vínculos filiales, fraternales, románticos, amistosos, o prácticos e instrumentales.

- Centrándonos en el contexto educativo, es evidente que un centro docente implica **gran cantidad** de relaciones y contacto humano. En él conviven diversidad de colectivos (profesores, alumnos, personal de administración y servicios, familias, asociaciones de padres y madres, etc.). Además la relación interpersonal es el instrumento fundamental para el logro de los objetivos educativos.



- Por otra parte, las interacciones son generalmente de **alta intensidad**. Exigen fuertes demandas emocionales como ponerse en el lugar de otras personas (que pueden transferirnos sus emociones y sentimientos, resultando difícil no involucrarse), necesidad de esconder emociones (ocultar reacciones y opiniones), etc.

- Todo ello, junto a otros factores, hace que el término **con-vivencia** sea uno de los más utilizados en la actualidad cuando se habla de contextos educativos. Esta **vivencia conjunta** genera tanto **satisfacciones** como **conflictos**.

- ➔ La conflictividad puede existir a distintos niveles:
  - ★ Entre grupos/departamentos/categorías profesionales (Inter-grupal).
  - ★ Entre integrantes de un mismo grupo (Intra-grupal).
  - ★ Entre individuos (Inter-personal).
  - ★ Entre distintas facetas del mismo individuo (Intra-personal).
  - ★ O bien de la organización con el exterior.

- Cuando en un centro existe conflictividad mal resuelta, de forma mantenida, aumenta el riesgo de que aparezcan **repercusiones** negativas sobre el **bienestar de sus miembros** y la **calidad** de la **enseñanza**.

## FALSOS MITOS SOBRE EL CONFLICTO

- No es algo extraordinario y evitable, sino un fenómeno natural, inherente a la convivencia que es **imposible hacer desaparecer totalmente**.
- A pesar de las connotaciones negativas del término ( generalmente asociado a “problema”, “complicación”, “estrés”, etc.), no podemos olvidar sus múltiples **aspectos positivos**:
  - ➔ Cualquier situación de conflicto tratada adecuadamente supone, en potencia, una oportunidad para el **crecimiento, desarrollo, aprendizaje y maduración** personal, grupal u organizacional. De hecho, a menudo, son necesarias situaciones de crisis para que se dé evolución o avance hacia estadios o fases superiores. Esto ocurre al favorecerse procesos de reflexión, auto-evaluación, el replanteamiento de los hechos y/o la búsqueda de soluciones novedosas.
  - ➔ Si el conflicto es **entre grupos**, normalmente se produce un aumento de la **cohesión interna** y del **sentimiento de pertenencia** entre sus miembros, que se unen en la lucha contra un enemigo común.
  - ➔ Por otra parte, el hecho de resolver adecuadamente situaciones difíciles, supone la superación de un reto, lo que mejora la **autoestima**, produce sensación de **autoeficacia** y **sentimientos de superación** personal o grupal.
- Se tiende erróneamente a igualar **conflicto** y **violencia**, sin embargo, disponemos de un amplio abanico de **respuestas al conflicto** que **no implican violencia**.

## TIPOS DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Para referirse a los mismos se utilizan habitualmente gran variedad de términos. Dado que algunos de estos conceptos son afines, están muy relacionados, o son inclusivos, existe cierto grado de confusión entre los mismos. Para minimizarlo, a continuación se definen los más significativos:



## ● **Comportamiento Perturbador del Alumnado.**

- ➔ Este concepto engloba a otros como **Disruptividad**, **Faltas de Disciplina**, **Conductas Violentas del alumnado**, etc. Se trata de acciones que trastornan el orden, interrumpen, desorganizan, incomodan, alarman o amenazan al resto de miembros de la comunidad educativa.



- ➔ La perturbación puede ejercerse a través de:
  - ★ **Hiperactividad o Impulsividad Motora.**
  - ★ **Desobediencia, Negativismo o Conducta Desafiante.**
  - ★ Conducta **Anti-social**, es decir, aquella que viola derechos básicos de los demás o importantes normas sociales adecuadas a la edad del sujeto. No necesariamente tiene que ser de naturaleza violenta (mentir, hacer novillos con frecuencia, etc.), aunque normalmente sí lo es. En ocasiones, incluso puede ser constitutiva de delito (robo o vandalismo, agresión con arma, etc.).
- ➔ El término, abarca conductas de **muy distinta naturaleza, etiología y gravedad**:
  - ★ Desde acciones disruptivas **leves** o pequeñas faltas de disciplina (cuchicheos con compañeros) hasta conductas violentas y faltas **muy graves** (agresiones).
  - ★ Tanto conductas **intencionadas**, como conductas **no premeditadas** (por ejemplo, trastornos hiperactivos).
  - ★ Desde conductas emitidas de forma **ocasional**, como actos antisociales aislados, a conductas que constituyen un **patrón repetitivo y persistente**, es decir, un trastorno que afecta al comportamiento (*Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad, Trastorno Negativista Desafiante, Retraso Mental, Trastorno Autista*, etc.).



## ● **Disruptividad.**

- ➔ Este concepto se refiere a una serie de comportamientos del alumnado, como faltas de puntualidad, no traer el material, risas, charlas durante la tarea, gritos, insultos o empujones al entrar o salir de clase, provocaciones al profesor, etc. que suponen **desafíos más o menos leves a determinadas normas de convivencia**.

- ➔ Es evidente, que cuando estos comportamientos superan un determinado límite, **dificultan el desarrollo normal de la actividad docente** y fuerzan al profesor a invertir buena parte del tiempo en hacerle frente. Por ello es uno de los fenómenos que más preocupa al docente en el día a día, aunque no pueda hablarse propiamente de violencia.



### ● **Disciplina.**

- ➔ Se puede definir como el **conjunto de reglas o normas**, impuestas por los profesores a los alumnos, o acordadas entre ambos, con el **objeto de favorecer la consecución de los objetivos** propuestos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es necesaria para la represión de demandas excesivas del alumnado, para ayudar a dejar atrás comportamientos inmaduros y para canalizar sus energías por vías aceptables. En un estadio elevado se encontraría el Autocontrol y la Autodisciplina, que suponen concienciación e interiorización de las normas.

- ➔ Conviene no olvidar que, aunque es necesario el establecimiento de una disciplina para mantener cierto orden, ésta **no debe constituir un fin en sí misma**, sino ser un instrumento para ayudar a conseguir los objetivos pretendidos.



### ● **Vandalismo.**

- ➔ Este concepto se refiere a **violencia contra la propiedad** ajena, es decir, cualquier acto cuya intención sea dañar las instalaciones del Centro o pertenencias de otros miembros de la comunidad educativa.

### ● **Agresión.**

- ➔ Este término incluiría tanto agresión **verbal** (insultos, amenazas), como gestos intimidatorios y agresión **física**.

## ● **Acoso Laboral (Mobbing).**

- ➔ Se define como aquella situación en la que un trabajador o grupo de ellos ejerce sobre otro/os compañeros, en el lugar de trabajo, una serie de comportamientos de forma **sistemática y recurrente** (como media una vez por semana) durante un **tiempo prolongado** (superior a seis meses) caracterizados fundamentalmente por **Violencia Psicológica Extrema**.



- ➔ La **finalidad** que se persigue puede ser destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo, y lograr que finalmente acabe **abandonando su puesto/centro de trabajo**.

## ● **Acoso Escolar (Bullying).**

- ➔ Es un tipo de **violencia característica del entorno educativo**, que consiste en un continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico (*amenazas, insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social, motes, agresiones físicas, etc.*) hacia un alumno por parte de uno o varios compañeros para asustarlo o someterlo, atentando gravemente contra su dignidad.



- Para finalizar este apartado, se incluye una **clasificación de los conflictos** más habituales en los centros educativos (algunos de los cuales quedarían fuera de la esfera de la prevención de riesgos laborales) desde una doble dimensión: los protagonistas y la simetría distinguiendo entre:

- ➔ **Conflictos Simétricos:** mutuos y a igual nivel, en el sentido de que ambas partes son activas a la hora de actuar.
- ➔ **Conflictos NO Simétricos:** superioridad de una de las partes (la activa) y falta de reciprocidad de la otra (pasiva). La superioridad no tiene por qué ser jerárquica, sino que puede ser a nivel moral, de liderazgo informal, de temperamento o personalidad, fuerza física, veteranía, etc.

|   | <b>SIMÉTRICO</b>  | <b>NO SIMÉTRICO</b>  |
|---|---|--|
| Entre <b>TRABAJADORES</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Dificultades o faltas de entendimiento que surgen en las relaciones cotidianas entre compañeros o grupos de trabajo (por ejemplo, compañeros que no congenian, problemas entre un docente y su departamento, entre distintos colectivos, etc.). Pueden tener distinta gravedad (desde discusiones puntuales hasta casos en que las partes son públicamente “enemigas”).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u><b>Agresiones Físicas, Verbales o Amenazas</b></u> a la integridad física.</li> <li>◆ <u><b>Acoso Laboral (Mobbing)</b></u>.</li> </ul>  |
| Entre <b>ALUMNADO y PROFESORADO</b> (u otro <b>PERSONAL</b> del Centro) | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Diferencias que, con cierta frecuencia, existen en las relaciones entre profesor y alumno (desde pequeñas discusiones, a enemistades declaradas y de larga evolución).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u><b>Elevada Disruptividad</b></u>.</li> <li>◆ <u><b>Violencia o Agresión del Alumno</b></u> al Profesor.</li> <li>◆ Casos de Violencia del Profesor hacia el Alumno.</li> </ul> |
| Entre <b>TUTORES y CENTRO o PROFESOR</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Problemas de entendimiento entre Tutores o Asociaciones de los mismos y el Centro o algún profesor concreto.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Violencia de tutores hacia el Centro o un Profesor.</li> <li>◆ Trato discriminatorio del Centro hacia un determinado Tutor o asociación.</li> </ul>                               |
| Entre <b>ALUMNOS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Riñas o disputas recíprocas entre Alumnos o grupos. Se dan distintos grados, desde incidentes eventuales, que se resuelven sobre la marcha, hasta “guerras entre pandillas”, que se prolongan en el tiempo.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u><b>Acoso Escolar (Bullying)</b></u>.</li> </ul> <p>Se caracteriza por un mayor componente de violencia física que los casos de Acoso Laboral.</p>                              |

## **TENDENCIAS ACTUALES EN MATERIA DE CONVIVENCIA ESCOLAR**

- Nunca hasta ahora se ha otorgado explícitamente tanta importancia e interés en cuidar la **Comunicación** y las **Relaciones Humanas** en los Centros educativos.
- Se apuesta por **actuaciones integrales** y **participativas**, partiendo de que no corresponde en exclusiva a la comunidad educativa hacer frente a los problemas convivenciales, sino a la **sociedad en general**; el Centro es un sistema constituido por elementos interdependientes entre sí, por lo que cualquier conflicto afecta a todos, debiendo abordarse su resolución de forma **conjunta**; la cuestión de la convivencia va más allá de la resolución de problemas esporádicos, de modo que ha de ser tratada explícitamente como **un aspecto más** de la **organización del Centro**.

- Se fomentan las vías de **resolución** de conflictos que **no recurren a la violencia**, como procesos de **Comunicación, Negociación, o Mediación**, que permiten llegar a acuerdos, expresar tensiones, discrepancias, etc., sin hacer uso de la agresión.

## MARCO GENERAL DE ACTUACIONES EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE EXTREMADURA

La **CONSEJERÍA** de **EDUCACIÓN** y **EMPLEO** está llevando a cabo distintas acciones que promueven una Convivencia saludable, poniendo a disposición de la comunidad educativa extremeña recursos como:

- **El Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos.**

- ➔ Incardinado en la *Dirección General de Personal Docente*, entre otros expertos, cuenta con un **profesional de la Psicología**, capacitado para la intervención sobre *Riesgos Laborales en el ámbito Psicosocial*, entre los que se encuentran los problemas de convivencia (la gestión de dichas situaciones se aborda de manera coordinada entre los distintos órganos de la Consejería, no siendo competencia exclusiva de dicho Servicio).

- ➔ En su página web está disponible diversa **documentación** al respecto, como:

- ★ **Fichas de Prevención:**

- Relaciones saludables entre trabajadores.
- Conductas que NO deben ser permitidas en el lugar de trabajo.
- Alteraciones psicológicas en el alumnado.
- Recomendaciones para la prevención y manejo de la disruptividad.
- Prevención de Agresiones físicas.
- Inteligencia emocional.
- Conceptos sobre la Conflictividad en los Centros Educativos.
- Comunicación Interpersonal.

- ★ **Guías de Prevención:**

- Resolución de conflictos interpersonales.
- Inventario de recursos, estrategias y experiencias concretas para la mejora de la convivencia en los Centros Educativos.
- Acoso Psicológico en el Trabajo.

- ➔ También, año tras año, promueve la impartición de diversas **actividades formativas**, tanto a través de los CPR, como de la Escuela de Administración Pública.

- **Normativa, Proyectos y Planes, Guías Orientativas, etc.:**

- ➔ El **Compromiso Social** por la **Convivencia** (*firmado en Noviembre de 2006*), Acuerdo entre la Consejería de Educación, las Organizaciones Sindicales de la Enseñanza, las Asociaciones de Padres y Madres de la región, el Consejo de la Juventud de Extremadura, la Federación de Municipios y Provincias, y todas las Asociaciones de la Prensa.
- ➔ El “**Plan de la Convivencia Escolar de Extremadura**” recoge Medidas y Acciones como:
  - ★ Constitución del **Observatorio Regional de la Convivencia** (*Decreto 28/2007, de 20 de Febrero*), para analizar y evaluar la convivencia en los centros docentes de nuestra región y proponer medidas para la prevención de la violencia (además del Autonómico, se han creado el *Observatorio Europeo de la Violencia Escolar* y el *Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar y de Prevención de Conflictos Escolares*).
  - ★ Promulgación de un nuevo marco normativo sobre “**Derechos y Deberes de los Alumnos y Normas de Convivencia de los Centros sostenidos con fondos públicos de Extremadura**” (Decreto 50/2007 de 20 de Marzo). El mismo agiliza los procedimientos correctores, instaurando **Procedimientos Abreviados** y regula un **Procedimiento de Conciliación**.
  - ★ Creación de “**Comisiones de Convivencia**”, que serán los órganos de coordinación, planificación y seguimiento en materia de convivencia.
  - ★ Establecimiento de la obligatoriedad para los centros de dotarse de un “**Plan de Convivencia**” integrado en su *Proyecto Educativo*. La Consejería ayudará a la elaboración de estos planes, publicando materiales orientativos, priorizando este tema entre las tareas de los *Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica*, ofreciendo formación específica desde los *Centros de Profesores y Recursos*, etc.
  - ★ Implantación de un “**Protocolo de Intervención Rápida**”, el cual persigue una mayor inmediatez en la ejecución de las medidas correctoras.
  - ★ Fomento de la **Mediación** para la **Resolución Pacífica de Conflictos**, como intervención informal, no forzada, en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable. El mediador puede ser un adulto, (padre, profesor, etc.), y también, un alumno (mediación entre iguales).
  - ★ Prestación de **Asistencia Jurídica**, para asegurar la seguridad de las personas que trabajan en los centros educativos en el ejercicio de sus funciones.
  - ★ Potenciación de la **Acción Tutorial**.
  - ★ **Acciones Formativas** sobre convivencia dirigidas a **Toda la Comunidad**:
    - Al *Profesorado* (Formación Inicial y Permanente).
    - A la *Función Directiva, Orientadora y Tutorial*.
    - Al *Personal No Docente*.
    - A través de los *Programas para el Fomento de la Participación y el Asociacionismo de Madres, Padres y Alumnos*.
    - A los miembros de la Inspección Educativa.

- ➔ Edición de una “**Guía de Buenas Prácticas**” para Profesores y Familias.
- ➔ Puesta en marcha de la **Campaña “Si te molestan no calles”** contra el Acoso Escolar. Se creará el **Buzón “Si te molestan no calles”** para facilitar la comunicación de situaciones de **acoso** por parte del alumnado.
- ➔ Suscripción del **Compromiso de las Familias Extremeñas con la Educación**.
- ➔ Constitución de la **Red de Centros que promuevan una Cultura de Paz y No Violencia**.
- ➔ Convocatoria de Ayudas para **Proyectos de Educación en Valores**.
- ➔ **Campañas en Medios de Comunicación**. Para sensibilizar a la sociedad extremeña hacia la prevención del acoso escolar y mejorar la valoración social del profesorado.
- ➔ Creación de un espacio Web en el **Portal Educativo** donde se podrán intercambiar experiencias, opiniones, etc.
- ➔ Colaboración de la Consejería con la Delegación del Gobierno en el “**Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad Escolar**” del Ministerio de Educación y Ciencia.

## CONCLUSIÓN

***Las relaciones personales en el trabajo constituyen un aspecto fundamental de la salud psicosocial, al ser fuente de bienestar si son adecuadas, o de estrés si no lo son; por ello, es importante cuidarlas y hacer un esfuerzo, tanto a nivel organizacional, como individual por resolver los conflictos relacionales que puedan surgir.***

