

UNIVERSIDAD DE SEVILLA  
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA

# TRABAJO FIN DE GRADO

---

Gestión y Resolución de conflictos  
en el Aula.

CONCEPCIONES DOCENTES

**Raquel Rubio Morilla.**

Curso académico: 2019/2020



**Trabajo dirigido por:** Elisa Navarro Medina

Dpto. Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales.  
Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Sevilla.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Justificación temática.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Fundamentación teórica .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Definición de conflicto.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Definición de conflicto escolar .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Tipos de conflictos.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Cómo influye la sociedad en los conflictos.....</b>	<b>12</b>
<b>2.5. La mediación en los conflictos .....</b>	<b>15</b>
<b>3. Investigaciones de la gestión de conflictos en la escuela.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Técnicas y estrategias para la resolución del conflicto. ....</b>	<b>20</b>
<b>4.1. Fases de resolución del conflicto. ....</b>	<b>20</b>
<b>4.2. Estrategias para la resolución de conflictos.....</b>	<b>21</b>
<b>5. Metodología. ....</b>	<b>23</b>
<b>5.1. Objetivos y problemas.....</b>	<b>23</b>
<b>5.2. Planteamiento metodológico de la investigación. ....</b>	<b>24</b>
<b>5.3. Definición y selección de la muestra. ....</b>	<b>25</b>
<b>5.4. Instrumento de recogida de datos. ....</b>	<b>25</b>
<b>5.5. Técnica de análisis.....</b>	<b>30</b>
<b>6.6.1. Niveles de las variables del sistema de categorías .....</b>	<b>30</b>
<b>7. Interpretación de los resultados.....</b>	<b>36</b>
<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>62</b>
<b>9. Bibliografía .....</b>	<b>65</b>
<b>10. Anexos. ....</b>	<b>68</b>

## **RESUMEN**

Las relaciones que mantienen día a día los alumnos/as en un centro escolar al entrar en contacto con todos los agentes que lo componen y con otros alumnos/as, da lugar a confrontaciones o conflictos que necesitan de una mediación y de una serie de estrategias o medidas para solventarlos. Mediante el uso de un instrumento de recogida de datos, específicamente diseñado para esta investigación, llegaremos a conocer la experiencia que tienen cuatro docentes, cada una de ellas de un centro distinto y con responsabilidades diferentes, que serán analizadas como nuestro principal objeto de estudio. Este Trabajo Fin de Grado trata de visibilizar la manera en la que la sociedad, las discrepancias, la ausencia de armonía y la incompatibilidad entre el alumnado y docentes dan lugar a choques o enfrentamientos que posteriormente finalizan en conflictos.

**PALABRAS CLAVE:** conflicto, solución de conflictos, empatía, mediador, alumnos, aula, resiliencia.

## **ABSTRACT**

Nowadays, the relationships that students have in a school when coming into contact with all the agents that compose it and with other students give rise to confrontations or conflicts that require mediation and a series of strategies or measures to solve them. Through the use of a data collection instrument, specially designed for this research, we will get to know the experience of four teachers, each one from the different centre and with different controls, who will be analyzed as our primary object of study. This Final Degree Project tries to visualize how society, discrepancies, the lack of harmony and incompatibility between students and teachers lead to clashes or confrontations that later end in conflicts.

**KEY WORDS:** conflict, conflict solutions, empathy, mediator, students, classroom, resilience.

# **1. Introducción**

## **1.1. Justificación temática**

La situación de las relaciones que se producen entre los agentes que hacen la vida posible en los centros escolares, sobre todo aquello que se refiere a las relaciones que estos mantienen, tiene una relevancia más grande de la que creemos. Basta con pasar un día en un aula de educación primaria para darnos cuenta que existen conflictos entre alumnos, entre profesores o entre alumnos y profesores que finalizan en un enfrentamiento al que nunca se quiere llegar.

Estos enfrentamientos se pueden dar, tal y como vamos a ver a continuación, por diversos motivos, o bien porque el alumno no puede resolver por él solo el conflicto que tiene en su interior, o porque quiere llamar la atención o simplemente porque tienen opiniones o valores diferentes que hacen que finalmente concluyan en una situación a la que, los profesores o cualquier agente que se encuentre en el centro escolar, tenga que hacer frente. Por ello, es importante conocer cada uno de los conflictos que se pueden dar y cómo se debe actuar ante ellos, ya sean más o menos graves. Se considera de gran relevancia, por tanto, la acción del docente, ya que son ellos los que no le pueden dar la espalda a la realidad que se presenta cada día en sus aulas, deben actuar de mediadores y mediadoras para solucionar todos y cada uno de estos enfrentamientos, a veces hasta llevar a cabo programaciones, simulaciones o cualquier otra actividad para que los alumnos y alumnas se vean cada vez más envueltos en esta realidad y sean capaces de solucionar sus propios conflictos.

Por tanto, en este trabajo se recogen algunas cuestiones como las siguientes: la definición tanto de conflicto como de conflicto escolar, los tipos de conflictos y cómo influye la sociedad en estos y la mediación requerida en estas situaciones. Finalmente, la gestión de estos conflictos en la escuela y las técnicas y estrategias necesarias para resolverlos de manera eficaz. Además, contaremos con la experiencia de cuatro docentes a partir de las cuales llevaremos a cabo un análisis de sus respuestas, esto nos ayudará a conocer de primera mano los enfrentamientos producidos en los centros escolares y en sus aulas, cómo ellas solucionan estos y las acciones que realizan en cada una de ellas para que sus alumnos tomen conciencia de estas situaciones.

## **2. Fundamentación teórica**

### **2.1. Definición de conflicto**

El origen de la palabra conflicto viene del sustantivo latino *conflictus*, formado por el prefijo *con* (convergencia de dos o más) y el sustantivo *flictus* (golpe o choque), por lo que a partir de esta derivación podemos llegar a la conclusión de que conflicto significa: una convergencia entre dos o más personas, las cuales chocan entre ellas. (Ponce Alburquerque, 2014)

El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (RAE, 2014, <https://dle.rae.es/conflicto>) lo define con 6 acepciones:

1. Combate, lucha, pelea.
2. Enfrentamiento armado.
3. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
4. Problema, cuestión, materia de discusión. Conflicto de competencia, de jurisdicción.
5. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.
6. Momento en que la batalla es más dura y violenta.

De las definiciones anteriores la más acertada para el desarrollo de este trabajo es la siguiente: “Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.” (RAE, 2014)

Ampliando este concepto se puede considerar también una manifestación natural y diaria que se encuentra en nuestras vidas desde que nacemos, es decir, desde el origen de la humanidad. Al principio puede aparecer relacionado con algunas emociones y sensaciones como el odio, la tristeza, la tensión, etc. (Ponce Alburquerque, 2014)

Desde el punto de vista de la psicología y la sociología, Marinés Suares (2008, p.71) expone que “Cada humano tiene sus propios elementos, los cuales se relacionan entre sí e influyen en los integrantes del sistema”, por lo que podemos deducir de ello que en nuestro cuerpo humano hay una serie de elementos que nos unen y otros que nos separan, estos últimos dan lugar al inicio del conflicto. Hay que señalar, en relación a lo anterior que, sin ambos elementos, nuestro cuerpo no tendría el funcionamiento armónico que le caracteriza. (Ponce Alburquerque, 2014)

En esta misma línea el autor Calo Iglesias (1999 p. 30) manifiesta que “El conflicto es el resultado de la diversidad que caracteriza a nuestros pensamientos, actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructuras sociales”.

Los conflictos, al igual que se ha señalado anteriormente, tienen dos partes, una que refleja los costes (emocionales, relacionales, destructivos) y otra que refleja las oportunidades (creatividad, estímulos, desarrollo personal...), por lo que podemos deducir que el conflicto, característico de toda agrupación humana, puede situarnos y trasladarnos hacia una comunicación más abierta, hacia respuestas más comunicativas, imaginativas y a la mejora en general de nuestras relaciones personales; pero por otro lado, nos puede conducir a un desgaste continuo de las relaciones interpersonales (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

Son muchos los autores que han definido el concepto de conflicto, sin embargo, el autor Juan Carlos Torrego hace referencia al conflicto como la posición en la que dos o más personas entran en discordia o disputa, porque sus solicitudes, virtudes, beneficios, propósitos, ideales u obligaciones discrepan o, al menos, se aprecian de distinta manera (citado en Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007, p. 61).

Como conclusión, podemos definir el conflicto como un desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores (Ponce Alburquerque 2014).

## **2.2. Definición de conflicto escolar**

Tal y como se ha podido apreciar, el conflicto es un término muy amplio que supone un estudio continuo y sobre el que se puede observar que existen diversas definiciones y amplios focos de atención. Desde la perspectiva de este estudio se atenderá al conflicto dentro del ámbito escolar o académico, por lo que se presenta esencial profundizar en él.

En el conflicto escolar son varios los autores que han profundizado en este concepto, por un lado, según el criterio de Fernández (2002, p. 57) “En el aula se fraguan las relaciones interpersonales que crearán el clima socio-emocional”. Este ambiente repercute directamente en la marcha del grupo y en el aprendizaje de sus componentes. Además, en el aula tienen lugar los conflictos inherentes a todo grupo heterogéneo”. Desde esta óptica el conflicto escolar se puede definir como una unión de diversidad y multitud de factores emocionales, sociales, familiares e institucionales, intermediados por la organización del centro educativo, en el que interaccionan alumnos, maestros, padres y autoridades (Ponce Alburquerque, 2014).

Después de este autor, podemos definir conflicto escolar como pequeños choques, colisiones, malentendidos, interpretaciones erróneas del lenguaje no verbal, riñas que amenazan o interfieren en la convivencia armónica de un aula (Ponce Alburquerque, 2014, p. 32).

Pero esto no es suficiente, los conflictos se mueven también por otros motivos como son los intereses, los deseos, las necesidades, las percepciones y los roles. Por lo que vamos a atender a estos elementos de una manera más desarrollada (Ponce Alburquerque, 2014):

Empezando por los intereses, estos mueven a los alumnos a posicionarse en un lugar u otro, ya que cada alumno busca el bienestar de uno mismo, aquí se inicia el conflicto, es decir, por la tensión que se produce cuando la conducta de otro alumno afecta al beneficio que éste espera recibir.

En cuanto al segundo, los deseos, a veces se encuentran escondidos, pero son la ilusión o la esperanza que cada alumno espera alcanzar o lograr.

Siguiendo con las necesidades; estas son aquellas cosas materiales o inmateriales que se consideran necesarias y básicas para el alumno y que a veces es difícil que se den en el aula. Según afirman Taylor & Folberg (1992, p.87) “la jerarquización de dichas necesidades es útil en el tratamiento del conflicto, pues explica que existen necesidades de supervivencia, seguridad, refugio y vestido que son básicas para satisfacer las necesidades superiores como las afectivas y la autoestima, y estas son más difíciles de ceder”.

Las percepciones, definidas como aquella visión de verdad o certeza que cada persona posee por su cultura o sistema de creencias, da lugar a conflictos entre alumnos de diferentes razas o etnias.

Por último, los roles, definidos como figuras típicas de poder, se ejecuta normalmente de un alumno sobre otro alumno. En el ámbito escolar los conflictos de poder son un problema relacionado con el profesorado y el deber que tiene el alumnado. Debido a este conflicto, en el espacio escolar se pueden dar situaciones como bullying (Ponce Alburquerque, 2014).

### **2.3. Tipos de conflictos.**

Las relaciones de los alumnos/as en su día a día al entrar en contacto con el resto del colectivo educativo, se ven a veces deterioradas por discrepancias varias que pueden influir negativamente en algunas necesidades, ya sea por ausencia de armonía entre ellas o por incompatibilidad en los valores e intereses que sustentan.

Zacarés (2009) clasifica los conflictos en: conflictos de poder, de relación, de rendimiento y de identidad.

Los conflictos de poder se consideran aquellos que están asociados al profesorado y a las obligaciones del alumnado. En estos casos es muy importante tener claro el papel de cada uno, tal y como se recoge en el reglamento del centro escolar. Dentro de este conflicto podemos integrar problemas como la conducta de los alumnos hacia el profesor, por



ejemplo cuando un alumno/a llega tarde a la clase, esta impuntualidad, puede ser una costumbre y una forma de comportamiento, pero si esta se repite de forma constante podemos decir que se trata de un comportamiento clásico pasivo/agresivo al que se le debe buscar una solución, ya que, normalmente en situaciones así el alumno/a guarda mucha rabia dentro de él mismo y no se sabe contra qué o contra quien la sacará fuera de sí. Con esto podemos concluir que no resulta fácil seguir una disciplina, es decir, toda disciplina supone una dificultad.

Dentro de este conflicto también podemos meter aquellas situaciones en la que el alumno/a le falta el respeto o es agresivo con el profesorado, esto quiere decir, no insultar, no gritar, no interrumpir... normas creadas en una reunión o junta escolar. Estos modales son los que previenen la moral, es decir, el hecho de saber vivir de manera noble consigo mismo y con los demás. Por ello en el centro escolar deben de existir una serie de normas para que en el aula estas reglas sean transmitidas y compartidas para convivir de manera estable, el incumplimiento de estas, generan lo que llamamos conflicto de poder (Zacarés, 2009).

Los conflictos de relación se enfocan en el vínculo que unen a las personas, como el que existe entre profesor-alumno, profesor-profesor o alumno-alumno. Estas situaciones se suelen dar cuando encontramos en la otra persona características que son molestas o irritantes. Normalmente los mayores conflictos de este tipo se producen por problemas de comunicación, ya que hacer amigos y llegar a entendernos es un proceso a veces complicado. Cada uno debe de aprender a comunicarse primero con uno mismo y después con los demás, ya que el modo en el que hablamos causa una emoción en la otra persona, es decir, si decimos cosas negativas la otra persona se sentirá triste, etc. Un ejemplo significativo de este tipo de conflicto es cuando se da la circunstancia de que un compañero de clase coge la mochila a otro alumno, aquí se le debe pedir de manera tranquila, sin amenazas ..., haciéndole entender que la mochila no es de su propiedad, y que está influyendo en un acto que repercute en una relación de hostilidad con el primer alumno, ya que el comportamiento de manera agresiva perjudica la situación. Debemos de ser claros, utilizar frases breves y guardando un lenguaje apropiado para invitar al alumno a que no vuelva a cometer la misma acción.

Cuando es una tercera persona la que ofende o insulta, la acción más considerada pasa por mantener una relación cordial para evitar perder los nervios, obteniendo así una disposición positiva al enfrentamiento y por consiguiente al peligro de perder la relación,

es decir, permitiendo internamente ser asertivo/a y anticiparse a esa situación de amenaza, evitándose los conflictos relacionales (Zacarés, 2009).

Los conflictos de rendimiento son aquellos que tienen relación con los resultados de aprendizaje. Muchas veces un conflicto de rendimiento tiene su raíz en un problema de relación, ya que un ambiente cómodo y tranquilo en el centro escolar influye en la manera de aprendizaje de los alumnos/as. Es importante que en la organización y en el trabajo de un grupo de clase cada alumno/a cumpla con sus obligaciones y busquen un sitio para aplicar ese esfuerzo individual. El problema viene cuando los roles profesor-alumno colisionan, esto se puede dar cuando el profesor presenta un trabajo para hacer en clase y el alumno/a se niega a hacerlo, en este caso, si el profesor se siente atacado puede fomentar la tensión de forma infinita, pero si por el contrario, permite mediaciones informales durante la clase en vez de llevar a cabo castigos o medidas punitivas transmitirá a los alumnos el concepto de respeto con su propio ejemplo. El significado de respeto se consigue teniendo en cuenta las consecuencias negativas que el comportamiento irrespetuoso provoca en los demás. Por ello, cuando se está trabajando en clase hay que tener en cuenta tres principios; en primer lugar, primar los derechos colectivos del grupo, es decir, trabajar sin ofender ni incomodar a los compañeros que tenemos alrededor, en segundo lugar, seguir el cumplimiento de las normas de convivencia y, por último, instaurar relaciones de reciprocidad social, estas consisten en solicitar el cumplimiento de los derechos propios a cambio de respetar los ajenos (Zacarés, 2009).

En cuanto a los conflictos de identidad, es importante saber en primer lugar que se entiende por identidad; esta consiste en los rasgos característicos de un individuo en particular como consecuencia de las circunstancias que se producen a lo largo de su vida, por lo que los conflictos de esta categoría son los que se sitúan en el círculo personal de los alumnos en relación a sus intereses ante los estudios. La afectividad y la empatía entran en este campo, ya que dependiendo de nuestra capacidad de reacción y de nuestros estímulos responderemos de forma más o menos agradables a las demás personas. El afecto es la base del comportamiento del individuo, por eso debemos identificar nuestras emociones, la escucha activa y la interpretación del lenguaje no verbal. La identidad del conflicto que se produce entre dos o más alumnos cuando se sienten decepcionados porque uno le ha hecho algo a otro que no esperaba. Como referencia, evitar jugar con él

en el recreo o decirle algo que no se esperaba... se debe solucionar hablando sosegadamente, en el que ambos sepan expresar aquello que les ha incordiado del otro/a, tratando de buscar el lenguaje más adecuado para explicar cómo se sienten en esos momentos, ya que cuanto más abiertas estén las emociones, mayor habilidad tendrán los alumnos para comprender los sentimientos del otro y la empatía mutua será mayor (Zacarés, 2009).

Los conflictos enumerados anteriormente se encuentran dentro de estos dos grandes grupos:

- Conflicto interpersonal: se presenta entre dos o más personas, generalmente entre iguales, es decir, entre alumno- alumno, profesor-profesor, también se puede dar entre profesor- alumno o representante- profesor (Ponce Alburquerque, 2014).
- Conflicto intergrupalo: se presenta normalmente en grupos, pandillas, clubes con una identidad compartida y fines en común como pueden ser los alumnos del mismo curso o nivel o el grupo que forman los profesores, personal directivo y coordinador (Ponce Alburquerque, 2014).

En último término, y no por ello menos importante, cabe destacar dos tipos de conflictos, que, aunque no son tan conocidos, son de gran importancia en los centros escolares.

- Conflicto abierto: se manifiesta de forma visible, como, por ejemplo, una agresión física o verbal, que nos permite identificar a las partes y las causas del conflicto (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).
- Conflicto cerrado: se oculta tras un clima tenso en el centro o en el aula, sin dirigirse la palabra o la mirada, y en el que las personas que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

## **2.4. Cómo influye la sociedad en los conflictos.**

Actualmente vivimos en una sociedad donde se van produciendo muchos cambios que suceden progresivamente, como pueden ser: una revolución tecnológica, sociológica, política y cultural... Hoy en día asistimos a los cambios de una sociedad que camina mucho más veloz que la educación escolar, y que es afectada por situaciones que conllevan modificaciones que afectan directamente a la escolaridad, siendo una característica principal en estos momentos la adaptación al cambio en la enseñanza y en la solución de conflictos, de los cuales se enumera algunos a continuación:

El momento tecnológico actual en el que nos encontramos, modifica en parte la forma de aprender del alumno, cambiando el procedimiento educativo de estos, pero lo más importante es que influye progresivamente en las actitudes, aptitudes y en la convivencia del aula. La mayoría de los alumnos cuando llegan a sus casas disponen de las nuevas tecnologías navegando por internet en cuestión de segundos, acción esta que de forma controlada por sus tutores puede ser un arma muy provechosa para su aprendizaje y para desenvolverse en la sociedad que vivimos, sin embargo, puede agravar a aquellos estímulos o actitudes que cada alumno/a posee. Esto hace que lleguen a la escuela con comportamientos poco adecuados; sirve como referencia, falta de habilidades, adicciones o dependencias. Las consecuencias de estas actitudes conllevan a veces a no entregar los trabajos encomendados en su día o a tener comportamientos con los compañeros que pueden ser incorrectos, el “No tienes ni idea, yo lo he visto en internet y tú careces de conexión en casa” y es aquel en el que todos los del grupo mayoritariamente participan.

Nosotros como maestros y maestras debemos de mantener un buen clima de convivencia diaria en el aula, es decir, a partir del impacto de las nuevas tecnologías en la educación debemos de desarrollar propuestas reconciliadoras entre emoción, razón, placer, esfuerzo y sentido, es decir, tácticas que colaboren a construir la convivencia en el aula.

Internet no es más que el reflejo de nuestra realidad plural y no se trata de demonizar la tecnología, pero debemos de aprender a dirigir a los más pequeños por el sendero digital respetando tanto al que quiere hacer más o menos uso de esta tecnología (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

Los cambios en la estructura familiar en ocasiones suponen un impedimento en la colaboración de las familias con la escuela, ya que, si no se impulsa una educación dentro de un ámbito de concordia familiar en lo posible, afectará a la transmisión de valores coherentes para la convivencia escolar.

Juega un papel importante la convivencia de los alumnos en el seno familiar, donde los tutores ante un conflicto muestren su disponibilidad de atenderlos, afrontarlos de forma positiva buscando en cada momento solucionar las discrepancias con diálogo y coherencia, para que así el alumno pueda adquirir y desarrollar intuitivamente una forma correcta de resolver los enfrentamientos. Un diálogo lo más objetivo posible, sin comparaciones entre unos y otros sobre todo si existe una discriminación hacia la otra persona; tomar decisiones teniendo en cuenta que cada uno tiene un punto vista y unas opiniones distintas, así como también escuchar las versiones de lo ocurrido o las diferentes posturas que se tienen del tema, esto significa tener empatía y comprensión hacia los demás; impulsar la cultura de la cooperación y colaboración frente a la competitividad que surge entre los diferentes puntos de vistas dentro del seno familiar; cuidar el lenguaje que se utiliza ya que puede dañar aún más a la otra persona.

En base a todo esto, es muy importante que fomentemos la autoestima a través de valoraciones positivas ya que ayuda a la convivencia, pero sobre todo hace que se eviten los conflictos en el aula (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

Los movimientos migratorios desbordan las fronteras de nuestro país, esto hace que tanto en la sociedad como en la escuela aparezcan muchas relaciones socioculturales, por lo que es muy importante una orientación de la educación de la ciudadanía a crear espacios de convivencia para compartir esos bienes y participar de las diferentes culturas y valores que tenemos cada uno, esto sirve para prevenir los conflictos y discriminaciones que se pueden dar en el aula entre los alumnos y alumnas. También hay que evitar aquellos problemas sociales de <<apofobia>> es decir, fobia a aquellas personas pobres o desfavorecidas, por lo que es muy importante fomentar la interculturalidad, ya que una cultura es una cosmovisión con distintas visiones de la vida y puede provocar conflictos, se trata de derechos colectivos.

Es necesario generalizar la educación intercultural a toda la comunidad educativa ya que así la educación influirá de manera positiva al pluralismo, al fomento de la solidaridad y a la construcción de una sociedad que pivote sobre los valores de un ambiente de paz, y así construir un mundo con más justicia y más igualdad (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

Todos estos aspectos derivan al hecho de que la sociedad cada día sea más exigente con la educación, por ello está estrechamente relacionada con la sociedad, es un fiel reflejo de lo que en esta sucede. Por esto y por las dificultades que las familias encuentran a la hora de abordar temas para los que no se sienten preparados, es común que la enseñanza asuma cada vez más contenidos. En los últimos años han proliferado los programas para la coeducación, la educación para la paz, la educación en valores o la educación afectivo sexual, ya que la escuela representa la única vía para asegurar una educación igualitaria. Pero no basta solo con esto, ya que, para educar al alumno, es necesario el esfuerzo de las instituciones escolares, pero también el de las familias y el de una sociedad entera. Ante esto se debe abordar los orígenes del conflicto desde toda una comunidad, es decir, desde la organización del centro, ya que puede haber una falta de normas consensuadas, poco tiempo para las tutorías, una falta de equilibrio entre lo curricular y el aprendizaje para la vida... y por parte del profesorado, ya que puede que carezca de la formación que se necesita para resolver los conflictos o puede que el departamento le exija una serie conocimientos, preparación, resolución de conflictos de las cuales no se pueden salir, cosa que dificulta mucho la coordinación y la comunicación. Por otro lado, el alumnado puede que tenga una gran ausencia de habilidades sociales, de valores interiorizados y de modelos sociales a los que seguir, todo esto junto a una desmotivación y una baja autoestima. Además, en la relación de familia-sociedad puede haber una ausencia de límites, en la que los padres no tengan tiempo para la educación de sus hijos e hijas, alfabetización, malos tratos, discriminación... la sociedad normalmente condena las violencias graves, pero tolera otras violencias, teniendo en cuenta que lo más acusad es que hay muchos casos de desigualdades sociales entre el alumnado y una falta de compromiso con la educación (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007).

## 2.5. La mediación en los conflictos

A lo largo del curso escolar suelen presentarse situaciones que de una forma u otra llevan arraigado un conflicto que hay que intentar resolver. Cada cual tiene que cooperar para solventar la situación creada de la forma más satisfactoria posible, sin embargo, no siempre es así, por lo que se necesita de alguien que de forma imparcial pueda facilitar en base a la escucha de cada cual, un acuerdo para que sean respetados, este proceso recibe el nombre de mediación.

La mediación según Diego y Guillén (2010) se define como “un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos que sirve para que dos partes, que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo estos equilibrados y equitativos” (citado en Caravaca & Sáez, 2013, p. 9).

La persona que se describe en los dos párrafos anteriores, recibe el nombre de mediador/a, este/a satisface las necesidades de las partes en la disputa regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de sencillas fases (Ripoll, 2001, p.37) Es importante señalar que no tiene ninguna autoridad o mando para tomar una determinación, su cometido es el de orientar y servir de estimulador en un proceso de trato o acuerdo entre las partes satisfactorio, es decir, intervenir en el conflicto para llevar la mediación a un buen final (Caravaca & Sáez, 2013). Es aconsejable, además, que el mediador/a lo lleve a cabo de una forma neutral e imparcial y que se encuentre en la misma posición que las partes, es decir, en el mismo grado de equidad (Villagrasa Alcaide, 2012).

Se puede decir entonces que el rol de mediador/a necesita una serie de características las cuales son importantes para llevar a cabo su cometido:

- Ser neutral, ayudando a ambas partes sin preferencias ni identificaciones.
- Ser imparcial, no relacionándose con las partes fuera de la mediación, es decir no obtener ventajas, ni acuerdos que involucren ganancias para el mediador.

- Ser respetuoso, empático y flexible con ambas partes, promoviendo la fluidez de las discusiones.
- Tener habilidad de comunicación, facilitando el diálogo, traduciendo, remarcando
- Ser persuasivo, convenciendo a los miembros de que sean sensatos y flexibles.
- Ser creativo y con sentido del humor, ayudando a que desarrollen su creatividad para un resultado positivo, bajando así las tensiones.
- Ser Paciente, tomarse el tiempo necesario para la resolución de los conflictos, manejando este con templanza y serenidad (Caravaca & Sáez 2013, pp. 10-11).

Puede pasar que en algunas ocasiones los mediadores de estos conflictos sean los propios alumnos/as, esta mediación entre iguales tiene la ventaja de que impulsa o motiva cierta libertad dentro del grupo en el trámite de sus propios conflictos, sin necesidad de que otra persona adulta o externa proceda a la solución de este. Además, es una forma eficaz, ya que el compañero que actúa como mediador logra adquirir una serie de habilidades que son necesarias para la convivencia. Sin embargo, puede presentar algunas desventajas, como que aquellos que se encuentran en conflicto lo rechacen debido a que no tiene la autoridad que se necesita para mediar ese conflicto (Pantoja, 2005). Por lo que se considera importante formar a los alumnos/as como personas mediadoras las cuáles tengan la capacidad de gestar su sensibilidad y poder así “mediar” para que otros lo consigan en situaciones de conflicto. Esta formación constituye un elemento importante en las habilidades sociales, especialmente en la comunicación y en la empatía. Se le da potencialidad a la madurez en el grado de responsabilidad y en la capacidad de tomar decisiones para poder afrontar alguna situación que se le presente (Gázquez et al., 2019).

Además de formar a los alumnos es importante que todos tengan presente una serie de normas y actitudes que se consideran imprescindibles en la mediación como pueden ser: comenzar la conversación sin atacar al compañero, destacar o resaltar los valores comunes, escuchar a la persona que actúa como mediador/a, aminorar la reacción para encontrar un punto intermedio entre los dos, suprimir las posturas extremas, y por último alcanzar un acuerdo conforme a ambas posturas. Junto a todo esto los alumnos pueden actuar de forma asertiva, pasiva o agresiva, si se actúa de forma pasiva, el alumno oculta lo que piensa, siente o quiere porque tiene miedo de tener consecuencias indeseables o insoportables ya que consideran que los derechos de los demás son más importantes que los suyos propios. Si actúan de forma agresiva, opinan sin respetar el



derecho de los demás, usando un vocabulario generalmente insultante y si por último tiene una actitud asertiva, opinan, sienten y opinan sin dañar el derecho de los demás y sin faltarle el respeto, es decir, de manera justa y empática (López et al., 2017).

### **3. Investigaciones de la gestión de conflictos en la escuela**

El centro educativo es una institución en la que colabora una comunidad educativa, pero se coordina y se maneja por profesionales. Estas personas hacen lo posible para que los conflictos queden solo en enfrentamientos que es lo más común, debido a la convivencia entre toda la institución escolar (Pantoja, 2005).

Torrego (2000) apunta que el origen de la incorporación de equipos de mediación en los centros escolares está en la inquietud por responder educativamente a esta preocupación. Se trata de un nuevo planteamiento diferente por la forma distinta de afrontar los conflictos en la que predominan los valores de la cooperación, el diálogo, el respeto y la sensibilidad por el otro. Tiene como fin crear un clima más significativo en las relaciones interpersonales dentro de los centros escolares (Gázquez et al., 2019, p. 85).

Los centros educativos utilizan un instrumento organizativo llamado Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF), este documento tiene la cualidad de moderar y organizar la convivencia entre sus miembros. Además, tiene la obligación de ser alusivo ante cualquier clase de enfrentamiento que suponga una dificultad importante en el centro escolar. También el ROF, se considera como un impreso correctivo y punitivo, al cual los profesionales aluden cuando hay un conflicto que resolver. Se detalla una pequeña parte del contenido del ROF en un centro andaluz. (CEIP, “Andalucía”-Fuengirola Málaga): “Como normal general, todo profesor que observe una conducta contraria a las normas de convivencia en cualquier alumno, deberá corregirla, si entra en el ámbito de su competencia o cursar parte escrito al tutor o Jefatura de Estudios, quienes actuarán en consecuencia con la gravedad de la conducta a corregir, comunicándolo a los padres del alumno siempre que la conducta del mismo revista cierta gravedad o sea reiterativa” (Citado en Pantoja, 2005, p. 21).

Sabiendo el por qué la institución escolar debe de tener incorporado equipos de mediación y cuál es la herramienta mediante la que se lleva a cabo la solución de los

conflictos, se procede a saber cuáles son las intervenciones que el ámbito escolar, el profesorado junto con los alumnos y las familias ejecutan dentro de esta institución:

El ámbito escolar, por un lado, lleva a cabo programas preventivos, es decir, incluye aspectos precavidos en todos los niveles educativos con una implicación real de la comunidad educativa, tanto en educación infantil como primaria, estos instrumentos son esenciales para el profesorado. Por otro lado, debido a que la escolarización del niño necesita una continuación, se realizan informes de evaluación que van desde infantil a secundaria, para así, tener consciencia de la realidad que viven aquellos alumnos que empiezan a ser conflictivos, iniciándose así programas de intervención. Aparte de lo anterior, cada aula elabora unas normas de convivencia aprobadas por toda la comunidad educativa, repasadas y examinadas de forma periódica, realizándose al final de cada curso un seguimiento y una valoración de este documento (Pantoja, 2005, p. 21).

Dentro de las normas de convivencia, descritas anteriormente, a veces se incluye una guía de actuaciones, en la que se aclara de forma precisa el proceso a seguir en cada una de las situaciones conflictivas, así como los procesos a poner en marcha con el objetivo de conseguir un clima de convivencia, esta guía incluye:

- Conocer y realizar estrategias de negociación, regulación, mediación y solución pacífica de los conflictos
- Diseñar programas de arbitraje y mediación de conflictos en el centro
- Elaborar, desarrollar y evaluar proyectos educativos dirigidos al desarrollo de la convivencia y a la educación para la ciudadanía.
- Diseñar proyectos de innovación educativa dirigidos a la educación en valores.
- Colaborar en las tareas realizadas por el observatorio sobre la convivencia escolar
- Diseñar programas formativos para el profesorado centrados en la Cultura de la Paz
- Colaborar en el diseño y difusión de materiales didácticos relacionados con la cultura de la Paz
- Asesorar al profesor/a mediador/a
- Impulsar acciones educativas en las que participe la comunidad
- Promover las escuelas de padres, participar y promover la investigación y la formación en temática relacionada con la convivencia y la paz (Gázquez et al., 2019 p. 125).

El profesorado, Por un lado, junto con los demás docentes y coordinadores de centro, realizan durante el curso simulaciones de situaciones en las que se puedan dar conflictos, se establecen convenios sobre las acciones que deben emprender y se pactan formas de trabajo en el aula para mejorar la autoestima los alumnos, concertando actuaciones que permitan la sincronización con los padres favoreciendo así redes de amistad en clase. Por otro lado, junto con los alumnos, se toma consciencia de las posibilidades educativas del diálogo acabando así con pedagogías convencionales que condenan a los alumnos al silencio. Se intenta que aprendan conjuntamente la educación en valores, es decir el proceso que permite identificar la nobleza de todos sus compañeros, el derecho a la libertad individual y grupal etc... y, por último, se intenta que cada uno de los alumnos tenga la destreza de conducir sus propias emociones ante situaciones conflictivas y dominar sus impulsos mediante ejercicios, ambos puede que ayuden a que cada alumno se conozca a sí mismo e identifique las emociones en los demás.

Las familias, aquellas que en casa pueden producir las conductas positivas o negativas con respecto a los conflictos en los que se ven enredados sus hijos, se necesita que emprendan tareas con los docentes por medio de la acción tutorial, este acto, una vez al trimestre posibilita al tutor saber lo que sucede en cada casa, además de otras alternativas como son los seminarios de trabajo, conferencias, escuela de padres, impreso informativos formulados por asesores del AMPA etc. (Pantoja, 2005, p. 21).

## **4. Técnicas y estrategias para la resolución del conflicto.**

En el entorno educativo, a pesar de que las leyes nos ofrecen un escenario de comportamiento con el fin de solventar conflictos y problemas sociales, lo fundamental para los docentes y para los alumnos es entender que el derecho se puede aplicar a cada situación, especialmente cuando se rompe la convivencia pacífica, democrática y respetuosa. Es cierto que “no es posible ofrecer soluciones exhaustivas a todo tipo de conflictos” (Gámez & Morales, 2002, p. 231) pero si métodos para manejarlos, es por eso que es importante conocer las fases mediante las cuales se llega a solucionar un enfrentamiento y algunas estrategias que ayudan a mejorar la convivencia en la institución escolar (Villagrasa Alcaide, 2012).

### **4.1. Fases de resolución del conflicto.**

Entrada: Es la parte inicial, consiste en reunir a los miembros que han intervenido en el conflicto persiguiendo responder a una serie de preguntas; qué ha pasado, dónde ha ocurrido, cuándo ha sucedido y el por qué se ha llegado a este conflicto. En este proceso es importante tener en cuenta los hechos, no las opiniones o creencias, identificando así las causas y los factores que llevan al enfrentamiento. Las preguntas descritas anteriores, se consideran conveniente que sean realizadas por el mediador/a, dando posibilidad a que se expliquen cada uno de los implicados (Pantoja, 2005).

Formulación: cada una de las partes expone su punto de vista. El mediador deberá crear el clima de confianza y respeto que permita la fluidez de las ideas (Pantoja, 2005).

Posibles soluciones: Una vez definido el problema y haber comparado los diferentes puntos de vista que tiene cada miembro, se hace una puesta en común para aclarar cualquier duda que exista sobre el problema. Posteriormente, se desencadenan soluciones alternativas al conflicto que se ha producido, no consiste en que sea el mediador quién de las soluciones, sino deben de ser los propios participantes los que lleguen al acuerdo, el mediador puede aclarar las ideas que para los miembros resulten liosas o confusas (Pantoja, 2005).

Acuerdo y toma de decisiones: Es la parte final, se pretende con la ayuda de una reflexión crítica, que cada una de las partes identifique qué no es correcto, llegando así a la elección más viable, es decir, la que más convenza a cada uno de los miembros (Pantoja, 2005).

#### **4.2. Estrategias para la resolución de conflictos.**

En un enfrentamiento escolar es procedente saber las fases que se siguen para resolver el conflicto, independientemente de que exista la figura de mediador/a, puesto que durante el curso escolar se tienen en cuenta una serie de estrategias, las cuales sirven para que la escuela se considere una institución en la que se potencie la cooperación, la prevención y la mediación de los conflictos. Estas son las siguientes:

- Instauración en los centros de un “gabinete de mediación” con representación de todos los elementos implicados en el proceso educativo. Los proyectos que se propongan desde este gabinete serán incluidos dentro del proyecto educativo del centro.
- Para la buena convivencia del centro es imprescindible que todos los profesores actúen de manera coordinada y coherente para así dar estabilidad a los alumnos.
- Incluir anualmente la mediación entre pares, esto sirve de apoyo en la resolución de conflictos entre compañeros de clase.
- Además de crear las normas de convivencia y penalizar al incumplirlas, algunos alumnos les resulta difícil mantener el buen comportamiento, por ello es importante que todos y cada uno de los alumnos participen en el diseño de estas, así el respeto a las mismas aumenta.
- Trabajar la visión integral de la atención educativa, es decir, darle mucha importancia a las relaciones afectivas, solidaridad y ayuda entre iguales.
- Prohibir salir de clases en los intercambios, con ello se reducen el nivel de conflictos en los pasillos.
- A veces es necesario no dejar pasar el tiempo para que los conflictos se resuelvan solos. En el momento en que surge alguno hay que atenderlo y darle respuesta, de lo contrario se hará mayor y será más difícil resolverlo.
- Es imprescindible que los docentes estén formados en el campo de la mediación, ya que se considera una figura imprescindible.
- Establecer cauces de diálogo fluido entre familia y centro educativo.
- Potenciar la enseñanza activa y participativa en las aulas.

- Realizar un esfuerzo en la formación dirigida que permita a los alumnos gestionar las situaciones conflictivas a las que tienen que enfrentarse día a día en el aula.
- Abordar las amenazas que están enrareciendo el ambiente y el buen clima de convivencia
- Insistir en la solución de los conflictos desde el diálogo y el respeto.
- Convencer de que el comportamiento en clase depende de cada uno de los miembros que lo componen.
- El profesorado debe formar a los alumnos en habilidades sociales, lo que contribuirá a una mejor relación con los compañeros (De Guzmán et al., 2011 pp. 6-7).

## **5. Metodología.**

### **5.1. Objetivos y problemas.**

A continuación, se llevará a cabo un proceso metodológico a partir del cual se obtendrá la información para dar respuesta a los objetivos y problemas de la investigación. Se delimitarán, por tanto, una serie de objetivos/problemas de investigación, los cuáles ayudarán a elaborar una entrevista, con esta conoceremos la experiencia de una serie de docentes de diferentes colegios de Educación Primaria. Los objetivos son los siguientes:

- Conocer las concepciones que tienen las docentes sobre los conflictos y la gestión de estos en la escuela, concretamente en el aula donde imparten sus clases.
- Conocer los diferentes conflictos que se producen en cada una de sus aulas.
- Conocer las técnicas y estrategias que siguen los docentes para la resolución de conflictos.
- Comprobar si la sociedad influye en los conflictos que se dan en el aula.
- Averiguar quién actúa de mediador/a en la escuela y qué procesos sigue.
- Descubrir si la institución de la que forman parte gestiona los conflictos en la escuela.
- Indagar si las familias mantienen algún tipo de implicación en los conflictos.

Tras haber indagado en cuales son los objetivos que nos van a guiar hacia nuestra propuesta, es necesario que contemplemos el conjunto de problemas de investigación que dan forma el proceso investigativo que vamos a llevar a cabo; estos son los siguientes:

- ¿Piensa la docente que todos los conflictos son iguales?
- ¿Diferencia e identifica la docente los tipos de conflictos que se producen en el aula, el momento en el que se suelen dar y los alumnos que participan?
- ¿Piensa la docente que la sociedad influye en los conflictos que se dan en el aula?
- ¿Cómo abordaría la docente los conflictos que se producen?
- ¿Valora la docente la gestión que hace su propia institución hacia la resolución de conflictos?
- ¿Adopta la docente medidas y estrategias para evitar y resolver los conflictos?
- ¿Cree la docente que la familia mantiene una implicación en los conflictos?

## 5.2. Planteamiento metodológico de la investigación.

Anteriormente se han planteado tanto los objetivos como los problemas que contribuyen la finalidad investigativa de este trabajo, a partir de estas cuestiones se va a construir un planteamiento metodológico que atienda a las necesidades y a las características de esta investigación. La metodología que se va a utilizar es una metodología cualitativa, la cual se define como “el proceso mediante el que se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones” (Spradley, 1980, p. 70).

En esta metodología es importante señalar que se caracteriza por tener etapas importantes tal y como vemos en la siguiente figura.

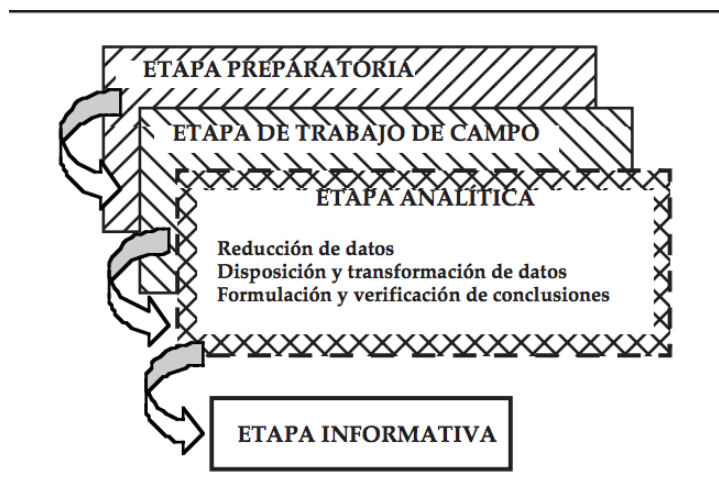


Fig. 1. Posicionamiento del análisis de datos en el proceso de investigación cuantitativa (Victoria et al., 2005, p. 7).

- Etapa preparatoria y trabajo de campo, en la que se establece el marco teórico del trabajo y que en nuestro caso específico queda recogido en el marco teórico anteriormente presentado (Victoria et al., 2005).
- Etapa analítica, en la que nos encontramos en este momento. En esta se realiza el registro de la información sobre la realidad a través de algún tipo de estrategia manual o electrónica, posteriormente se materializa en algún tipo de expresión: verbal (audio), escrita (transcripción), la cual se va a llevar a cabo en este trabajo, o la icónico- visual (video). Una vez plasmada la información es transformada mediante maniobras dirigidas de elaboración conceptual, en la que intervienen la



percepción del investigador, su interpretación y sus conocimientos previos sobre el tema (Victoria et al., 2005).

- Etapa final. La etapa formativa, en la se verifican las conclusiones con las hipótesis expuestas para dar una conclusión informando de los datos contrastados y comparados, dando lugar a la exposición de la información investigada, identificando los aspectos positivos y negativos de la investigación (Victoria et al., 2005).

### **5.3. Definición y selección de la muestra.**

Las entrevistas se les ha realizado a 4 docentes diferentes:

1. G.P, tutora de 6º de primaria, coordinadora de igualdad y directora del Colegio Malala, ubicado en de Mairena del Aljarafe. Lleva trabajando como docente 31 años y en el centro actual 8 años.
2. G.L, tutora de 5º de primaria y profesora de apoyo de 5º y 6º del colegio Ignacio Sánchez Mejías, ubicado en Sevilla. Lleva trabajando como docente 30 años y en el centro actual 17 años.
3. S.D, imparte clases de inglés en tres grupos de 4º y tres grupos de 6º de primaria, pero cada dos años es tutora alguno de los cursos anteriores. Trabaja en el Colegio Tartessos, ubicado en Sevilla. Lleva trabajando como docente 32 años y en el centro actual 12 años.
4. S.L, tutora de 2º de primaria en el colegio C.E.I.P Ángel Ganivet. Lleva trabajando como docente 23 años y en el centro actual 5 años.

### **5.4. Instrumento de recogida de datos.**

La herramienta que se va a utilizar para la recogida de la información será una entrevista. Esta herramienta consta de 13 preguntas, a 5 docentes, esta cuenta con una serie de trece preguntas. A partir de estas preguntas se obtendrá la información requerida.

1. **“¿Cuántos años llevas trabajando? ¿Nivel/curso en el que impartes clase? ¿Cuántos años llevas en el centro? ¿Qué relación mantienes con el equipo directivo y familias?”** Esta pregunta sirve para conocer a la docente que va a ser entrevistada, para saber así los años que lleva ejerciendo su profesión, el curso de

la que es tutora o da clase, los años que lleva trabajando en ese centro y si existe una buena relación con el equipo directivo y las familias

2. **“¿Qué entiendes por conflicto?”** El objetivo de esta pregunta es que la docente de su punto de vista acerca este concepto, para así conocer lo que la docente considera como conflicto.
3. **“¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”** Con esta pregunta conoceremos la opinión de la docente sobre los tipos de conflictos, es decir, si son iguales unos que otros, si hay algunos que son más graves que otros etc.
4. **“¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?”** Con esta pregunta sabremos las diferentes percepciones que tiene la docente sobre los conflictos.
5. **“¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?”** Esta pregunta es una de las más importantes de la entrevista ya que conoceremos si hay un porcentaje alto o bajo de conflictos en su aula y de qué tipo considera que es.
6. **“Si se produce algún conflicto en tu aula, ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos participan en ellos?”** Con esta pregunta conoceremos en qué momentos se suelen dar los conflictos y qué alumnos suelen participar en ellos, es decir, si suelen ser siempre los mismos alumnos por alguna causa o si suelen ser puntuales, si solo se dan en el recreo o en ambas partes, en el recreo y en el aula etc...
7. **“¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”** Esta pregunta serviría para saber si la docente cree que la sociedad influye en los conflictos que actualmente tienen los alumnos en la escuela, hablándonos de ellos puede que no nombres los más comunes.
8. **“Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”** Esta pregunta nos proporciona una información esencial ya que nos informaría de la gestión que hace la docente de los conflictos que se producen en sus aulas, es decir, cómo lo soluciona.

9. **“En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”** Con esta pregunta averiguaremos si la institución de la que forman parte las docentes tiene algunos programas preventivos, programas de intervención o algún documento o personas que les guíe hacia la resolución de los conflictos o queda directamente a juicio de la docente.
10. **“Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”** Esta pregunta nos proporcionará información sobre si las docentes entrevistadas llevan a cabo algunas medidas dentro del aula con sus alumnos, con el fin de suprimir cada vez más los conflictos que se producen o si directamente ellos no toman las medidas, sino que es otra persona la que interviene en estos casos.
11. **“¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia”** Esta pregunta nos servirá para conocer la experiencia de la docente como mediadora, si alguna vez ha tenido que ejercer este puesto. Si es así nos comentará las fases y estrategias que ha seguido para poner solución al conflicto que se ha producido.
12. **“¿Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”** Esta pregunta nos informará si alguna vez se ha dado el caso de que el alumnado medie entre dos personas que están en conflicto. Si se ha producido alguna vez la docente nos comentará como fue y si resultado fue positivo o negativo.
13. **“¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”** Esta pregunta nos dará información de las medidas que adoptan las familias en cuanto a este problema, ya que son los principales influyentes en estos casos. Además de se les proporciona la información necesaria y si hay una buena comunicación entre docentes y familias en estos casos.

Es conveniente señalar las relaciones que existen entre los diferentes problemas que se presentan y las preguntas de la entrevista, para que así, posteriormente sea más fácil identificar la respuesta que se corresponde con el problema descrito. En la siguiente tabla quedan reflejadas estas relaciones.

<b>Problemas de investigación</b>	<b>Preguntas entrevista</b>
<p><b>1. ¿Piensa la docente que todos los conflictos son iguales?</b></p>	<p>Se correspondería con las respuestas de las preguntas 2, 3 y 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué entiendes por conflicto?</li> <li>- ¿Piensas que todos los conflictos son iguales?</li> <li>- ¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?</li> </ul>
<p><b>2. ¿Diferencia e identifica la docente los tipos de conflictos que se producen en el aula, el momento en el que se suelen dar y los alumnos que participan?</b></p>	<p>Se correspondería con las respuestas de las preguntas 5 y 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?</li> <li>- Si se produce algún conflicto en tu aula, ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos participan en ellos?</li> </ul>
<p><b>3. ¿Piensa la docente que la sociedad influye en los conflictos que se dan en el aula?</b></p>	<p>Se correspondería con la respuesta de la pregunta 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?</li> </ul>
<p><b>4. ¿Cómo abordaría la docente los conflictos que se producen?</b></p>	<p>Se correspondería con la respuesta de la pregunta 8:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?</li> </ul>

<p><b>5. ¿Valora la docente la gestión que hace su propia institución hacia la resolución de conflictos?</b></p>	<p>Se correspondería con la respuesta de la pregunta 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?</li> </ul>
<p><b>6. ¿Adopta la docente medidas y estrategias para evitar y resolver los conflictos?</b></p>	<p>Se correspondería con las respuestas de las preguntas 10, 11 y 12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?</li> <li>- ¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas fases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.</li> <li>- ¿Alguna vez ha sido el alumno quien ha actuado como mediador/a?</li> </ul>
<p><b>7. ¿Cree la docente que la familia mantiene una implicación en los conflictos?</b></p>	<p>Se correspondería con la respuesta de la pregunta 13:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?</li> </ul>

### 5.5. Técnica de análisis.

Una vez señalado el instrumento a partir del cual vamos a llevar a cabo la recogida de información, vamos a determinar cuál va a ser la técnica de análisis que vamos a utilizar para analizar la información obtenida. Debido a que anteriormente hemos hablado del seguimiento de una metodología cualitativa de la experiencia o vivencia que tienen una serie de docentes de Educación primaria, la técnica de análisis se va a corresponder a esta.

Para ello se va a analizar el contenido a partir de un sistema definido con variables, en concreto con tres niveles que van en progresión de lo complejo (ideal) a lo simple (deficiente).

Las variables serán adaptadas a la entrevista que se va a desarrollar a las docentes descritas anteriormente, por lo tanto, comenzaremos por reflejar los niveles que adoptan estas variables según la literatura. En este análisis vamos a obviar la primera pregunta, ya que nos informa de las características de la docente y la relación que tiene con la institución escolar

#### 6.6.1. Niveles de las variables del sistema de categorías

2. “Qué entiendes por conflicto?”		
Ideal	Aceptable	Deficiente
Comprende el concepto de conflicto y lo explica con detalle, es decir, da una definición de este vinculado a un desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes y que amenazan los intereses, recursos o valores de la otra persona.	Entiende el concepto de conflicto, pero no lo sabe explicar del todo bien, es decir, no entra en detalles, no identifica que sea un desacuerdo entre dos o más personas o no lo relaciona con que las personas que están inmersas en el puedan tener opiniones, actitudes,	No sabe explicar y no entiende el concepto de conflicto

	valores o recursos diferentes.	
--	--------------------------------	--

<b>3. “¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”</b>		
<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
La docente responde inmediatamente un no rotundo, explicando las diferencias que existen entre unos conflictos y otros y poniendo ejemplos.	La docente reproduce un no como respuesta, pero no sabría explicar las diferencias que existen entre unos conflictos y otros.	Afirma que todos los conflictos son iguales o no razona por qué todos los conflictos no son iguales.

<b>4. “¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?”</b>		
<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
La docente responde la diferencia que ella considera que hay entre los diferentes conflictos, nombrándolos adecuadamente.	La docente considera que hay diferencias, pero no hace una comparación entre ellos.	La docente piensa que no hay diferencia entre los conflictos y que todos son iguales.

**5. “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente responde una aproximación de los conflictos que se producen en su aula (ej. mi aula es muy conflictiva, por lo que tenemos muchos conflictos) y enumera, a veces también con ejemplos, los conflictos que se producen.</p>	<p>La docente indica la aproximación de los conflictos que se producen, pero no sabría identificar o enumerar los tipos de conflictos se dan en su aula.</p>	<p>La información que aporta la docente no nos da ninguna información sobre los conflictos que se producen ni el tipo que son.</p>

**6. “Si se produce algún conflicto en tu aula, ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente identifica el momento en el que suele dar el conflicto y el por qué, además de identificar fácilmente los alumnos que participan en estos. (Se suelen dar en los intercambios de clase, ya que es cuando ningún profesor se encuentra delante y suelen participar</p>	<p>La docente identifica los momentos en los que se suelen dar los conflictos, pero no razona el por qué o no sabe identificar los alumnos que participan en estos.</p>	<p>No ha encontrado ningún momento en el que se produzcan mayoritariamente los conflictos y no aporta ninguna información sobre ninguna de las dos preguntas.</p>



en ellos los alumnos más inmaduros).		
--------------------------------------	--	--

**7. “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
La docente responde con claridad los aspectos de la sociedad que influyen en los conflictos, como por ejemplo: la tecnología, la diversidad cultural, la estructura familiar etc.	La docente expone solo algunas características (cuáles son, con qué se relacionan) sobre la influencia de la sociedad en los conflictos, pero no identificándolas del todo.	No considera que la sociedad influya en los conflictos o no aporta información que aguarde relación con la pregunta.

**8. “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
La docente nos da las pautas que seguiría para abordar el conflicto de forma clara y explicándolo con detalles (fases que seguiría, como trataría a los alumnos inmersos en el conflicto, qué haría para solucionarlo etc).	La docente describe la situación, pero no da detalles ni informa de los procesos que sigue para abordar ese conflicto.	La docente no da las indicaciones que sigue para abordar el conflicto o directamente no lo aborda.

**9. “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente conoce el proceso que se sigue en la institución sobre la resolución de conflictos y enumera los procesos que se siguen estos para prevenir o actuar en cada caso.</p>	<p>La docente conoce el proceso que sigue la institución, pero no sabe enumerar el proceso que debería de seguir si se produce algún caso de conflicto.</p>	<p>La docente no sabría explicar el proceso que sigue en su institución para la resolución de conflictos.</p>

**10. “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente enumera y describe las medidas que se llevan a cabo en su aula (normas de convivencia, formas de trabajo en el aula, aspectos que considera que se deben de tratar u otros instrumentos que utilizan)</p>	<p>La docente lleva a cabo medidas, pero no las describe con detalle o no les da importancia a estas.</p>	<p>La docente no lleva a cabo medidas porque no le da importancia a los conflictos que se producen en su aula.</p>

**11. “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas fases o estrategias para ello?” Si es así cuenta tu experiencia.”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente si ha tenido que cumplir esa función describe el proceso que ha seguido (primero reuní a ambos niños fuera de clase y les pregunte a ambos que había pasado, después...)</p> <p>y si no ha tenido experiencia como mediadora expone el proceso que se podría seguir.</p>	<p>La docente si ha tenido que cumplir la función de mediadora, pero no describe el proceso que siguió o no lo describe detalladamente.</p>	<p>La docente si ha cumplido alguna función, pero no siguió ningún proceso. Si no lo ha cumplido no sabe decir el proceso que seguiría.</p>

**12. “¿Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”**

<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
<p>La docente conoce que los alumnos/as pueden actuar como mediadores y si ha estado presente en alguna situación la describe y sino da su opinión sobre el aspecto de que el alumna/a actúe como mediador/a.</p>	<p>La docente conoce que los alumnos/as puedan actuar como mediadores, pero cree que no es lo mejor o directamente no considera que los alumnos/as puedan actuar como una persona que medie.</p>	<p>La docente no conocía que el alumno/a pudiera actuar como una persona que mediará entre conflictos y no lo considera adecuado.</p>

<b>13. “¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”</b>		
<b>Ideal</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>
La docente considera importante la implicación de las familias en estos momentos y describe cómo las familias se implican cuando hay algún enfrentamiento entre algún alumno.	La docente conoce la implicación que mantiene la familia en estos enfrentamientos, pero no sabe de qué manera se les hace partícipes de este proceso.	La docente no conoce si las familias se implican en los conflictos que se producen en su institución.

## **7. Interpretación de los resultados**

En este punto vamos a centrar la atención en interpretar los resultados obtenidos durante la experiencia de investigación por medio de las entrevistas realizadas a las cuatro docentes. Para ello se irá clasificando cada respuesta en el nivel que le corresponda según el contenido que contenga, es decir, según la respuesta que haya dado la docente a la pregunta. Cuando ya estén las respuestas de las cuatro docentes clasificadas, se pasará a la comparación de ellas, para así ver en qué medida las respuestas de las docentes se asemejan o no a la teoría investigada.

### **1º Docente entrevistada: G.P.**

#### **Respuesta a la 2º pregunta “¿Qué entiendes por conflicto?”:**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal”, ya que comprende la definición de conflicto y lo explica como un desacuerdo entre personas que tienen diferentes opiniones, visiones y formas de ver las cosas que ocurren.

**Respuesta a la 3º pregunta “¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que da un no como respuesta, pero no explica las diferencias que existen entre unos conflictos y otros, sólo comenta que no hay que rechazarlos, ni rehuirlos, dándole mucha importancia a trabajarlos debido a que son oportunidades de aprendizaje.

**Respuesta a la 4º pregunta: “¿Qué diferencias percibes entre los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que afirma que hay diferentes conflictos en todos los ámbitos de la escuela. Primero habla sobre la diferencia que hay si estos son entre alumnos, con las familias o entre el profesorado y a continuación, diferencia entre aquellos que son sociales o los que tienen que ver con la igualdad.

**Respuesta a la 5º pregunta: “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu escuela? ¿De qué tipo suelen ser?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde con “yo suelo tener muy pocos conflictos en mi clase” por lo que nos da una aproximación de los conflictos que tiene en su aula. Además, nos cuenta los problemas que tiene en su clase que hace que provocan más números de conflictos: niños/as con dificultades y niños/as con altas capacidades.

**Respuesta a la 6º pregunta: “Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde el momento en el que se suelen dar “los conflictos se dan cuando yo no estoy o cuando no está con ellos una persona de referencia en la que ellos confían o en los recreos”. Además, también identifica los alumnos que suelen participar en estos: “suelen participar en los conflictos los niños que tienen alguna dificultad o niños que tienen problemas emocionales”

**Respuesta a la 7º pregunta “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde con aquellos aspectos que cree que influyen más como son la diversidad cultural, la diversidad sexual y el sostén que tiene el alumno en su familia.

**Respuesta a la 8ª pregunta “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que no informa de los procesos que sigue para abordarlo, solamente indica que nunca lo niega, siempre lo acepta y busca un espacio y les hace algunas preguntas, pero le da muchísima importancia al hecho de trabajarlos y no dejarlos pasar.

**Respuesta a la 9ª pregunta “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que conoce que la cuestión sancionadora está tipificada por la normativa y que además tienen programas preventivos, pero no indica el proceso que sigue la directiva cuando se produce algún caso de conflicto, sólo le da mucha importancia a la acción tutorial.

**Respuesta a la 10ª pregunta: “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal”, ya que enumera y describe las medidas que se llevan a cabo en su aula, como la prevención, dinámicas de convivencia y en concreto en su aula trabajan mucho el diálogo y cómo abordar los conflictos si se producen.

**Respuesta a la 11ª pregunta: “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que ha abordado alguna situación como mediadora, pero no describe el proceso que siguió, únicamente comenta que aborda el conflicto con tranquilidad, de forma serena y llevando a cabo una explicación de lo ocurrido. Le da mucha importancia a que los alumnos sean quienes lo resuelvan.

**Respuesta a la 12ª pregunta: “Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que en su colegio trabajan la figura del mediador/a con los alumnos a través de simulaciones, por lo que describe

este proceso detalladamente: “simulamos un conflicto y comenzamos a llevar medidas a cabo: primero les dejamos un tiempo para que se tranquilicen, después les preguntamos cómo se sienten y qué ha ocurrido, y todas aquellas preguntas que consideramos necesarias, dejando un tiempo al final para que los alumnos que participan en estos reflexionen. Después son los propios alumnos los que actúan como mediadores, dan una serie de propuestas desde su punto de vista sobre de qué manera resolverían ese conflicto. Finalmente, en un papel escriben el compromiso que han tomado los participantes y lo guardamos en un sitio de la clase.”

**Respuesta a la 13ª pregunta: “¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que por un lado tienen la figura del delegado/a de padres en cada clase, que actúa como puente entre las familias y la escuela, mantienen sesiones de trabajo en la que forman proyectos para trabajar los conflictos y, por último, describe un conflicto en el que era imprescindible que la familia estuviera enterada de lo sucedido: “ ha habido un conflicto en segundo, era un grupo de niñas que habían formado un club contra una niña con dificultades, en este caso yo fui a hablar con la tutora y el delegado de padres fue a hablar con la familia para contarles lo que había ocurrido y que si esto ocurre el colegio tenía que empezar los protocolos de acoso, pero siempre de una manera positiva.”

**2ª Docente entrevistada: G.L.**

**Respuesta a la 2ª pregunta “¿Qué entiendes por conflicto?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que comprende el concepto de conflicto y da una definición vinculada como un desacuerdo entre dos o más personas haciendo referencia a diferentes intereses.

**Respuesta a la 3ª pregunta “¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que contesta a la pregunta como un no, pero diferencia los conflictos como leves, graves o muy graves, incluyendo la agresión física en los últimos.

**Respuesta a la 4ª pregunta: “¿Qué diferencias percibes entre los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que los diferencia, pero no hace una gran comparación entre ellos, sólo da la indicación de que pueden ser los típicos como gritar a otro compañero o ha dicho algo que no es verdad, los cuales son fáciles de resolver o los que ya llegan a las manos. En estos últimos se toman otras medidas.

**Respuesta a la 5ª pregunta: “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu escuela? ¿De qué tipo suelen ser?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde una aproximación de los conflictos que se producen en su aula y pone un ejemplo real que se ha dado en su propia clase: “Tengo un niño que el año pasado cuando le decían sus compañeros algo que no le gustaba o se lo decían de una manera que el interpretaba agresiva, se iba a las manos y se ponía muy agresivo, pegaba patadas, puñetas etc, pero este año él mismo dice que ha cambiado, que está mejor, ya que cuando damos la asignatura de ciudadanía y trabajamos ese tema lo dice, que está distinto y se da cuenta de que el año pasado no tenía amigos, por eso este año controla más su ira o su agresividad y lo soluciona de otra manera.”

**Respuesta a la 6ª pregunta: “Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que identifica el momento en el que suele dar el conflicto, “en el recreo, ya que es el foco de conflictos” e identifica los alumnos que participan en ellos: “los más movidos, los más impulsivos, los hiperactivos”. Además, nos pone un ejemplo de un típico conflicto que se produce en el recreo con un alumno que se “transforma” cuando sale al recreo: “un alumno que tengo está muy tranquilo siempre en clase, pero cuando sale al recreo sus juegos son echarse encima unos y de otros y eso provoca conflictos de relación entre sus compañeros.”

**Respuesta a la 7ª pregunta “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que sabe exactamente la influencia que tiene la tecnología, en concreto, los videojuegos en la actitud de los niños. A raíz de esta influencia, la docente comenta que los niños son más propensos a conflictos



agresivos.

**Respuesta a la 8ª pregunta “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que sigue unas pautas claras: Si se produce en el recreo, lo soluciona ahí, si a ella no le toca recreo y llegan con el conflicto a clase, pregunta si se lo han dicho al profesor del recreo, si es así y sigue el conflicto, se habla a ver cómo ha sido y se le pone remedio hablando sobre lo que ha pasado, buscando el origen e intentando que lleguen a un acuerdo entre las partes implicadas, por lo que nos queda claro que hace la docente ante un conflicto.

**Respuesta a la 9ª pregunta “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que la docente conoce lo que se utiliza en su centro “el plan de convivencia” y lo que se recoge en este, pero no sabe enumerar el proceso que se sigue cuando se produce algún caso de conflicto con el que se necesite seguir un proceso.

**Respuesta a la 10ª pregunta: “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que enumera y describe las medidas que lleva en el aula como son las normas de convivencia y la ayuda de la maestra de apoyo con alumnos que son más conflictivos: “hay otras medidas que llevamos a cabo, por ejemplo, hay un niño que está yendo con la maestra de apoyo puntualmente porque el año pasado era un niño muy conflictivo. Entonces este niño tenía una sesión semanal con la maestra de apoyo para trabajar el tema de agresividad y demás, pero a principio de curso hablé con la maestra de apoyo y le dije que el niño había mejorado muchísimo, que apenas se metía en problemas y que era una tontería que saliera una hora semanalmente. Entonces puntualmente ha tenido que salir por alguna cosilla en el recreo. En estos casos hablo con la maestra de apoyo y ella ha habla con él, averigua el origen del conflicto, le pone videos de conflictos relacionados con el que él tiene, para que vea cómo reaccionan los personajes y eso le viene muy bien.”

**Respuesta a la 11ª pregunta: “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que nos comenta que ha tenido que cumplir esa función y describe el proceso que siguió en ese momento, contando un ejemplo real. Además, nos cuenta lo que normalmente hace cuando se produce un conflicto entre los alumnos mediante lo llamado “Diario de convivencia”.

**Respuesta a la 12ª pregunta: “Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que la docente conoce el método de que el alumno actúe como mediador y cuenta exactamente lo que hace en su clase, ya que le gusta utilizar esta figura cuando suceden conflictos leves.

**Respuesta a la 13ª pregunta: “¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que cuando hay un conflicto grave en la institución cuadran una tutoría con los padres y se les comenta la situación. Si aun así no se soluciona, se le pide a la psicóloga del centro que les de algunas recomendaciones a los padres para que sigan estas en casa, por lo que conoce la implicación que las familias tienen cuando se produce algo grave.

**3ª Docente entrevistada: S.D.**

**Respuesta a la 2ª pregunta “¿Qué entiendes por conflicto?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que entiende el concepto de conflicto, pero no lo define del todo bien, ya que considera que “es una cosa natural e innata de la especie humana y un enfrentamiento de intereses o forma de relacionarse con los demás” pero no queda claro entre cuantas personas considera que se produzca un desacuerdo.

**Respuesta a la 3ª pregunta “¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que no contesta con un no, pero da a entender que no todos los conflictos son iguales y no hace una referencia grande, solo diferencia entre una actitud disruptiva (acoso y agresión) y los conflictos en general. “Yo es que pienso que una agresión o un acoso, no es considerado conflicto, yo

lo considero una actitud disruptiva y antisocial, luego, una cosa son los conflictos y otra los otros aspectos que te acabo de decir, y en cada uno de ellos hay que actuar de una manera determinada y distinta”

**Respuesta a la 4° pregunta: “¿Qué diferencias percibes entre los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya habla que hay diferentes tipos de conflictos, unos que cumplen con la forma de relacionarse y otros como la agresión física y moral, pero no hace una comparación entre ellos.

**Respuesta a la 5° pregunta: “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu escuela? ¿De qué tipo suelen ser?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde con la aproximación de conflictos que se dan en su aula “constante” y además menciona los que se dan: agresiones verbales, el hecho de destacar los defectos físicos, aislamiento social, molestias en clase, falta de material, retraso en la llegada de clase...

**Respuesta a la 6° pregunta: “Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que la docente identifica el momento en el que suele dar el conflicto: “en el recreo porque es donde ellos se expresan libremente” y los alumnos que suelen participar en ellos: La docente identifica el momento en el que suele dar el conflicto y el por qué, además de identificar fácilmente los alumnos que participan en estos, como son aquellos que tienen esa manera de resolver su propio conflicto, el llamar la atención de alguna forma.

**Respuesta a la 7° pregunta “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde el aspecto de la sociedad que ella considera que influye en los conflictos: los grupos de WhatsApp y las redes sociales, dando las razones por lo que considera que son influyentes: “Cada vez más se está dando en la escuela un intruso, bueno yo lo llamo intruso, que son los grupos de WhatsApp, que hacen que los conflictos se trasladen. Un conflicto que se genera en la clase, si se traslada fuera de la clase, interviene la familia y la familia vienen a la escuela para que intervengamos en el conflicto y se hace muy difícil.

**Respuesta a la 8ª pregunta “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que cuenta las pautas que seguiría para abordar el conflicto de forma clara: “tener templanza, dejar que el niño se exprese, si tiene alguna conducta agresiva apartarlo del grupo y esperar que se calme, cuando ya se ha calmado escuchar ambas partes, tanto el agredido como el agresor. Una vez escuchado, se escucha a los demás, para que así todo el mundo saque algo positivo, pero sobre todo con mucho diálogo”

**Respuesta a la 9ª pregunta “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que conoce el proceso que se sigue en la institución, desde el ROF y comisión de convivencia hasta el proceso que sigue ella en concreto en su aula.

**Respuesta a la 10ª pregunta: “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que en la pregunta anterior lo comentaba, en esta describe concretamente las medidas que se llevan a cabo en su aula, hasta el punto de describir una situación en la que ha tenido que diseñar junto a la profesora de PT un plan de habilidades sociales. “un conflicto que había pasado en el recreo me daba pie para hacer una acción tutorial que ha podido ocupar hasta 1 hora de clase, como si sustituyera una clase de ciudadanía, porque aprovechando la acción del conflicto, se pueden sacar aspectos positivos, es decir, comenzando por un: vamos a hablar del tema, vamos a reflexionar, vamos a comunicarnos, vamos a extraer algo positivo de lo que ha pasado aquí, etc.... Ha habido algunas veces que he tenido que diseñar junto a la profesora de PT, un plan de habilidades sociales en la clase porque ha ido más allá el conflicto y ha surgido efecto.”

**Respuesta a la 11ª pregunta: “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que afirma que sí ha tenido que cumplir la función de mediadora, pero no describe el proceso que siguió,

únicamente informa de la importancia que tiene que el alumno se exprese, lo que se tiene que hacer cuando algún alumno se ha sentido ofendido o que resuelve el conflicto sin sacar al niño fuera del aula.

**Respuesta a la 12ª pregunta: “Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que conoce que los alumnos/as pueden actuar como mediadores y da su opinión sobre este aspecto. Considera que estas situaciones hacen que el grupo esté más cohesionado y que los alumnos aprendan a aceptarse con sus defectos, ya que al actuar como mediadores y mediadoras se preguntan si ellos han estado involucrados en una situación similar.

**Respuesta a la 13ª pregunta: “¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que desde su punto de vista el papel de las familias es primordial. Comenta que mediante la acción tutorial o la escuela de padres es importante que se les transmita a ellos cómo es el comportamiento de sus niños en la escuela porque no tiene nada que ver con el que tienen en sus casas y es la única manera de llegar a un entendimiento.

**4ª Docente entrevistada: S.L.**

**Respuesta a la 2ª pregunta “¿Qué entiendes por conflicto?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que comprende el concepto de conflicto, añadiendo que se puede dar entre dos o más personas, pero no relaciona que las personas que están inmersas en este puedan tener opiniones, actitudes o valores diferentes.

**Respuesta a la 3ª pregunta “¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde con un “obviamente no” explicando las diferencias que existen entre los conflictos, es decir que depende de las personas implicadas, de la intensidad, de si es dentro o fuera del aula”, con un ejemplo de este último: “en el recreo, por ejemplo.”

**Respuesta a la 4ª pregunta: “¿Qué diferencias percibes entre los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que considera que hay diferencias, pero no hace una comparación entre ellas, sólo nombra que pueden ser distintas por el grupo social al que perteneces o dependiendo de si son dos personas conflictivas de por sí.

**Respuesta a la 5ª pregunta: “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu escuela? ¿De qué tipo suelen ser?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde una aproximación de los conflictos exacto “bajo, entre un 0% y un 10%” y cuenta cuáles se suelen dar: “verbales, algún insulto”. La docente nombra pocos ya que apunta que al ser un alumnado de corta edad se evitan muchos conflictos de rumores falsos o chantajes.

**Respuesta a la 6ª pregunta: “Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que cuenta que se suelen dar en el tiempo del recreo y en las entradas y salidas. Apunta, además, que los alumnos que suelen participar en ellos son los más inquietos, los que tienen un carácter más impulsivo y los que tienen menos autocontrol.

**Respuesta a la 7ª pregunta “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que responde con claridad que el entorno familiar, donde viva el alumno, los padres que tenga y los valores que le hayan inculcado influyen en los conflictos que se producen en su aula.

**Respuesta a la 8ª pregunta “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que describe la situación, pero no da detalles del proceso que sigue para abordar ese conflicto, sólo apunta que intenta averiguar el motivo, escucha a los que han participado y a los compañeros que lo han presenciado.

**Respuesta a la 9º pregunta “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que conoce el proceso/material que sigue la institución, como es el plan de convivencia, pero no sabe enumerar el proceso que debería de seguir si se produce algún caso de conflicto.

**Respuesta a la 10º pregunta: “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “ideal” ya que enumera y describe las medidas que se llevan a cabo, como son las normas de convivencia y del recreo y además, nos explica las actividades que lleva a cabo ella en su aula: charlas, debates, actividades de prevención de conflictos y algún video en el que se vea el conflicto y la solución a este.

**Respuesta a la 11º pregunta: “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que afirma que sí ha tenido que cumplir la función de mediadora, pero no describe el proceso que siguió, únicamente destaca que al ser niños más pequeños normalmente ellos mismos llegan a un acuerdo y lo solucionan.

**Respuesta a la 12º pregunta: “Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que conoce que los alumnos/as puedan actuar como mediadores, pero en su aula esa función aún no se ha realizado debido a la edad de los alumnos, pero puede que más adelante cuando sean más mayores puede plantearse como una buena opción.

**Respuesta a la 13º pregunta: “¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”**

Se considera que la docente ha dado una respuesta “aceptable” ya que afirma que la familia se implica en los conflictos, pero de momento no se ha presenciado en su clase un caso grave como para mantener esa comunicación constante.

A continuación, tal y como se ha descrito anteriormente, se pasa a comparan las diferentes respuestas de las docentes para ver en qué medidas estas se asemejan a la teoría investigada.

<b>Comparaciones de las respuestas de las docentes</b>	
<p><b><u>Pregunta 2:</u> “¿Qué entiendes por conflicto?”</b></p>	<p>Tres de las docentes comprenden la definición de conflicto, primero hablan de que existe un desacuerdo entre dos o más personas y posteriormente identifican que este desacuerdo se debe a opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan los intereses, recursos o valores de las personas implicadas, a continuación, lo podemos ver con sus propias respuestas; <u>La segunda docente:</u> “Yo creo que un conflicto es una confrontación entre varias personas que están provocadas por unos intereses por parte de algunas de las partes. También puede haber conflictos personales que estén provocados por la persona, no tiene que ser con otras personas, puede ser contigo mismo, con tu forma de ser, forma de actuar, con no estar a gusto con tu físico etc...” <u>La tercera docente:</u> “un conflicto, es un enfrentamiento de intereses o una forma de relacionarse con los demás” <u>La cuarta docente:</u> “Entiendo por conflicto una situación de confrontación entre dos o más personas que puede darse en cualquier lugar”. En cambio, <u>la primera docente,</u> únicamente apunta que estas personas puede que estén inmersas en opiniones, actitudes o valores diferentes, sin identificar las personas que están inmersas en el conflicto; “Entiendo por conflicto cuando existen maneras diferentes de entender las cosas que ocurren, cuando no tenemos la misma visión de las cosas. Cuando ocurre algo en tu clase, con tu alumnado o con las familias porque tenemos diferentes formas de ver lo que ha ocurrido”.</p>



	<p>Podemos apreciar que las docentes han dado una respuesta muy similar a la que se ha investigado, tal y como hace referencia Juan Carlos Torrego, el conflicto se considera como la posición en la que dos o más personas entran en discordia o disputa, porque sus solicitudes, virtudes, beneficios, propósitos, ideales u obligaciones discrepan o, al menos, se aprecian de distinta manera (citado en Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007, p.61).</p>
<p><u>Pregunta 3:</u>  <b>“¿Piensas que todos los conflictos son iguales?”</b></p> <p><u>Pregunta 4: “¿Qué diferencias percibes entre los conflictos?”</u></p>	<p>Las cuatro docentes saben que no todos los conflictos son iguales y los diferencian, pero no con gran detalle, es decir, diferencian que los conflictos pueden ser leves o graves, dependiendo de las personas implicadas y de la intensidad del conflicto y diferenciándolos también si se da dentro o fuera del aula, pero no identifican de que tipo son, únicamente ponen ejemplos. A continuación, vemos sus propias respuestas, <u>la primera docente:</u> “Hay conflictos en todos los ámbitos de la escuela, puede haber conflictos entre el profesorado, en el alumnado y con las familias y creo que hay maneras diferentes de afrontar esos conflictos, ya que no todos son iguales, pero sí que todos tienen que ver con la forma de ver el mundo. Ahora mismo, nosotros estamos viendo que en el colegio hay conflictos por la cuestión de la coeducación, de la igualdad.”</p> <p><u>La segunda docente:</u> “yo creo que hay conflictos según la categoría, por ejemplo, nosotros tenemos catalogados conflictos leves, más graves, muy graves y luego también hay conflictos como físicos, verbales o ya más graves que son a los que se llegan a la agresión física. Los conflictos en el aula normalmente son los típicos de esta edad como, por ejemplo, que un compañero le grite a otro, o que le ha dicho algo que no es verdad, que se resuelve fácilmente o ya los que llegan a una cosa de las manos, que se toman otras medidas.” <u>La tercera docente:</u> “Yo es que pienso que una agresión o un acoso, no es</p>

considerado conflicto, yo lo considero una actitud disruptiva y antisocial, luego, una cosa son los conflictos y otra los otros aspectos que te acabo de decir, y en cada uno de ellos hay que actuar de una manera determinada y distinta.” Por último, la cuarta docente: “no todos los conflictos son iguales porque depende de las personas implicadas, de la intensidad del conflicto, depende si es dentro o fuera del aula, es el recreo, por ejemplo. Hay diferencias que se pueden observar dependiendo si son dos personas conflictivas ya de por sí o no lo son o si pertenecen a un grupo social determinado, que puede ser de otras culturas, como por ejemplo algún alumno que haya emigrado de su país etc...”

En relación a las respuestas de las docentes los conflictos, según Zacarés (2009), se clasifican en: conflictos de poder, de relación, de rendimiento y de identidad. Dentro de estos dos grandes grupos, según Ponce Albuquerque (2014), por un lado, se encuentran los conflictos interpersonales, que son los que se dan entre dos o más personas y generalmente entre iguales, alumno-alumno, profesor-profesor, profesor-alumno, tal y como decía una de las docentes y por otro lado, los conflictos intergrupales, en los que intervienen grupos o pandillas o alumnos del mismo curso o nivel. Cómo hemos apreciado en las respuestas de las docentes, a veces los conflictos se pueden dar dentro del aula o fuera de esta o simplemente pueden ser visibles o no, estos, según Binaburo Iturbide y Muñoz Maya (2007), pueden ser, por un lado, los conflictos abiertos, en los que se manifiestan de forma visible el conflicto y en los que se encuentran las agresiones físicas y verbales o, por otro lado, los conflictos cerrados, que se ocultan tras un clima tenso en el centro o en el aula y pueden ser miradas u otras formas no verbales.

<p><b>Pregunta 5: “¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu escuela? ¿De qué tipo suelen ser?”</b></p> <p><b>Pregunta 6: “Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?”</b></p>	<p>Las cuatro docentes dan una aproximación de los conflictos que se suelen dar, indicando qué alumnos suelen participar en estos y el porcentaje de conflictos que suelen tener en su clase; Empezando por el porcentaje que las cuatro docentes tienen en sus aulas, comenzaremos a ver sus propias respuestas; <u>la 1º docente</u>: “Yo suelo tener muy pocos conflictos en mi clase”,” <u>la 2º docente</u>: “Mi clase no es una clase muy conflictiva porque vienen de un nivel de cuarto, en el que todos los alumnos conflictivos que habían caído en una misma clase se dividieron en los tres niveles de quinto” <u>la 4º docente</u>: “En mi aula el nivel de conflicto suele ser bajo, entre un 0 y un 10%”. Las tres primeras coinciden en el porcentaje de conflictos que se dan en el aula, en cambio, <u>la 3º docente</u> comenta que suelen ser constantes: “El porcentaje es constante, ya te digo qué en los tres cursos de cuarto, no se dan los mismos conflictos”</p> <p>Las cuatro coinciden que cuando más se dan los conflictos es en la media hora recreo, ya que es cuando los alumnos tienen más libertad. Aparte de en el recreo, la 4º docente, al tener alumnos y alumnas de menor edad, suele tener conflictos también en las entradas y en las salidas. A la 1º, en cambio, debido a la relación que tiene con ellos, sus conflictos suceden cuando ella no está presente en el aula.</p> <p>Las cuatro docentes tienen un mix de conflictos, <u>la 1º docente</u>: “Tengo un caso de un niño que tiene muchas dificultades en la relación con los demás, entonces hemos tenido que trabajar mucho con el resto para que acepten que este niño no es malo, sino que no sabe cómo gestionar sus emociones” <u>la 2º docente</u>: “Tengo un niño que el año pasado cuando le decían sus compañeros algo que no le gustaba o se lo decían de una manera que el interpretaba agresiva, se iba a las manos y se ponía muy agresivo, pegaba patadas, puñetas etc pero este año está mucho mejor. Los conflictos que más se suelen dar son</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

peleas debido a la actividad deportiva del fútbol” la 3° docente: “en mi colegio disrupciones sociales no se dan, pero los conflictos más frecuentes son: las agresiones verbales, que los niños se insulten unos a otros, que se pongan motes, pero, sobre todo, aprovechan para destacar los defectos físicos, los que suelen ser bastantes complicados. Luego, aquellos de aislamiento social, es decir, aquellos alumnos que apartan a otros para que no participen en las actividades o en un juego, esos son los tipos de conflictos más frecuentes y que se resuelven fácilmente.” La 4° docente: “suelen ser de tipo verbal, peleas, algún insultillo así, no se suele hacer ningún vacío a ningún alumno de mi clase, por lo que no tengo exclusión social ni discriminación”

Como vemos en las respuestas de las docentes casi todos se refieren al conflicto de relación, que tal y como dice la teoría investigada y como los diferencia Zacarés (2009), son aquellos que se producen por problemas de comunicación o por el hecho de tener un conflicto consigo mismo, ya que el alumno puede que tenga dificultad de comunicarse y hacer amigos, por lo que nos trasladamos al aislamiento social. Hablan también de los conflictos rendimiento como son los conflictos verbales o los insultos, es decir, el hecho de ofender o incomodar a los compañeros con los que trabajamos en clase. También encuentran conflictos de poder, aquellos conflictos que se producen cuando los alumnos no traen el material o llegan tarde a clase.

En cuanto a los alumnos que participan en estos hay una serie de comparaciones. La 1° docente comenta que tiene alumnos con dificultades o de altas capacidades y estos son los que influyen más en los conflictos: “tengo conflictos sobre todo con niños que son de educación especial, ya que son niños que a veces no entienden el mundo de la misma manera”; la 2° docente en la que su respuesta es la siguiente “los alumnos que

	<p>suelen en los conflictos son los más movidos, los más impulsivos y aquellos que son más hiperactivos” coincide con <u>la 4º docente</u> “tengo que resaltar que hay niños más inquietos y con un carácter más impulsivo y con menos autocontrol son más proclives a generar algún conflictillo” ya que los alumnos participan en los conflictos son los más movidos, impulsivos e hiperactivos. <u>La 3º docente</u> comenta que suelen ser los alumnos que resuelven su propio conflicto llamando la atención implicándose en los conflictos: “porque los niños que producen este tipo de conflictos tienen esa manera de resolver su propio conflicto, porque ellos en sí tienen un conflicto y no saben cómo relacionarse con los demás porque no lo aceptan, entonces la manera que tienen de que lo acepten”; y, por último, <u>la 4º docente</u>: “tengo que resaltar que hay niños más inquietos y con un carácter más impulsivo y con menos autocontrol son más proclives a generar algún conflictillo.”</p>
<p><b><u>Pregunta 7: “¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?”</u></b></p>	<p>Por un lado, la 2º y la 3º docente coinciden en que los aspectos de la sociedad que influye más en los conflictos son las tecnologías, concretamente videojuegos y redes sociales, tal y como podemos ver en sus respuestas; <u>2º docente</u>: “Sí, ya que los niños que juegan en casa a videojuegos de lucha son los niños más propensos a los conflictos agresivos ya que actúan como juegan en el videojuego.”; <u>3º docente</u>: “Cada vez más se está dando en la escuela, un intruso, bueno yo lo llamo intruso, que son los grupos de WhatsApp, que hacen que los conflictos se trasladen. Un conflicto que se genera en la clase, si se traslada fuera de la clase, interviene la familia, la familia vienen a la escuela para que intervengamos en el conflicto y se hace muy difícil”</p> <p>Tal y como comenta Binaburo Iturbide y Muñoz Maya (2007), la tecnología puede agravar aquellos estímulos o actitudes que</p>

cada alumno/a posee. En concreto, la 2º docente comenta, como se ha visto anteriormente, que a raíz de la influencia de los videojuegos los niños son más propensos a conflictos agresivos.

Por otro lado, la 1º y la 4º, tal y como podemos ver en sus respuestas; 1º docente: “Influye lo que ven fuera del aula, es decir, aquellos alumnos que están involucrados en conflictos graves, la causa de este conflicto puede provenir del poco sostén que tiene ese alumno en su familia, es decir, el formar parte de una familia poco estructurada. docente apuntan que el sostén que tiene el alumno en su familia, el entorno familiar, los padres que tenga y los valores que le hayan inculcado estos, influye en los conflictos.” 4º docente: “Sobre todo, el entorno familiar donde viva el alumno, el tipo de padres que tenga, los valores que le haya inculcado esa familia y algún alumno que haya tenido algún hecho traumático, alguna enfermedad, alguna separación de padres... todo eso genera a los alumnos esa situación de mayor conflicto.” En este sentido, Binaburo Iturbide y Muñoz Maya (2007) señalan que los cambios en la estructura familiar en ocasiones suponen un impedimento en la colaboración de las familias con la escuela, ya que, si no se impulsa una educación dentro de un ámbito de concordia familiar en lo posible, puede afectar a la transmisión de valores coherentes para la convivencia escolar. En concreto, la 1º docente también apunta que influyen aspectos como la diversidad cultural y sexual; “También culturalmente, por opiniones, pero sobre todo por el poco respeto que tenemos hacia a la persona que es diferente a nosotros. Hay que aceptar que puede haber personas que piensen diferente a ti, una persona que tiene otra raza, religión u otra idea. También influye la diversidad sexual, los niños que se meten con otro diciéndole maricón porque el niño lleva una cola, eso es social y son cosas que tenemos que trabajar en la escuela, ya que la

	<p>diversidad es muy importante. Hay que trabajar el respeto hacia esa diferencia.”</p> <p>Binaburo Iturbide y Muñoz Maya (2007) también nos hablan de este aspecto, ya que tanto en la sociedad como en la escuela pueden aparecer muchas relaciones socioculturales, por lo que se considera importante una orientación de la educación de la ciudadanía a crear espacios de convivencia para compartir esos bienes y participar de las diferentes culturas y valores que tenemos cada uno, esto sirve para prevenir los conflictos y discriminaciones que se pueden dar en el aula entre los alumnos y alumnas.</p>
<p><b>Pregunta 8 “Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abor das?”</b></p>	<p><u>La 1° docente</u> comenta que “no hay que negar los conflictos que se producen, hay que aceptarlos, buscar un espacio y hacerle una serie de preguntas.” <u>La 2° docente</u> “le doy una gran importancia a hablar del origen del conflicto e intentar llegar a un acuerdo hablando de lo que ha pasado.” <u>La 3° docente</u> expresa: “es importante tener templanza, dejar que el niño se exprese y si tiene alguna conducta agresiva apartarlo del grupo y esperar a que se calme. Cuando ya se ha calmado escuchar las ambas partes.” <u>La 4° docente</u> apunta “intento averiguar el motivo, escucha a los que han participado y a los compañeros que lo han presenciado. “</p> <p>Por lo tanto, podemos decir que las 4 docentes, tal y como apunta Caravaca &amp; Sáez (2013), se debe de comenzar la conversación destacando o resaltar los valores comunes, escuchar a la persona que actúa como mediador/a, aminorar la reacción para encontrar un punto intermedio entre los dos, suprimir las posturas extremas, y por último alcanzar un acuerdo conforme a ambas posturas. Todo esto con templanza, siendo neutral, imparcial, de manera respetuosa, empática y</p>

	<p>flexible con ambas partes, promoviendo la fluidez de las discusiones, teniendo la habilidad de comunicación, facilitando el diálogo y siendo persuasivo. Por último, convenciendo a los miembros de que sean sensatos y flexibles.</p>
<p><b>Pregunta 9: “En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?”</b></p>	<p><u>La 1° docente</u>, cuya respuesta es la siguiente: “tenemos programas preventivos de conductas que aplicamos en algunos casos, pero a veces los conflictos son más complicados y este programa no se adapta a él, por lo que en el claustro los profesores trabajamos toda la cuestión emocional y la gestión de la inteligencia emocional.” indica que en la institución de la que forma parte se llevan a cabo programas preventivos. Tal y como se puede contrastar con la teoría investigada, según la autora Pantoja (2005), estos programas son instrumentos que utiliza el profesorado en los cuales vienen incluidos aspectos precavidos en todos los niveles educativos con una implicación de la comunidad educativa.</p> <p>Las demás docentes hablan de un plan de convivencia; <u>2° docente</u>: “En el centro todos tenemos una cosa que se llama el plan de convivencia, en este se determinan las normas del colegio, del recreo... para que ellos sepan las normas que deben de cumplir, además en este plan se establecen las conductas que pueden suceder y la sanción que le corresponde según sea leve, grave o muy grave. Cada una de esas faltas tiene una sanción.”</p> <p><u>La 3° docente</u> “Dentro del consejo escolar hay una comisión, que es la comisión de convivencia, esta es la que se encarga, en el caso en que el conflicto se convierta en conductas disruptivas graves, de intervenir.” <u>La 4° docente</u>: “Existe un plan de convivencia en el que quedan recogidos los conflictos, la resolución de los conflictos, las posibles sanciones y las personas implicadas.” Según la teoría contrastada con los autores Gázquez, et al (2019), son guías de actuaciones en las</p>



	<p>que se aclara de forma precisa el proceso a seguir en cada una de las situaciones conflictivas, así como los procesos a poner en marcha, con el objetivo de conseguir un clima de convivencia.</p> <p>La 3º docente, en concreto, nombra el ROF; “está todo registrado en nuestro ROF y tenemos que actuar todos en una misma línea” según Pantoja (2005), el ROF (Reglamento de Organización y Funcionamiento) es un documento que tiene la cualidad de moderar y organizar la convivencia entre sus miembros. Se considera como un impreso correctivo y punitivo, al cual los profesionales aluden cuando hay un conflicto que resolver, además de ser alusivo ya que se alude a él ante cualquier clase de enfrentamiento que suponga una dificultad importante en el centro escolar.</p>
<p><b><u>Pregunta 10</u> “Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?”</b></p> <p><b><u>Pregunta 11</u> “¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.”</b></p>	<p>Las cuatro docentes coinciden en una medida, la formulación de las normas de convivencia, pero además toman algunas medidas concretas como, por ejemplo: <u>La 1º docente</u>, cuya respuesta es la siguiente: “durante las primeras semanas de septiembre, todos los profesores nos reunimos para trabajar dinámicas de convivencia. Yo, en concreto, prevengo los conflictos hablando de ellos y de cómo se podrían abordar si suceden.” realiza dinámicas de convivencia, trabajando mucho el diálogo y el tema de cómo abordar los conflictos si se producen, trabajando así la prevención en el aula.</p> <p><u>La 2º docente</u>: cuya respuesta es “En estos casos hablo con la maestra de apoyo y ella ha habla con él, averigua el origen del conflicto, le pone videos de conflictos relacionados con el que él tiene, para que vea cómo reaccionan los personajes y eso le viene muy bien.” recibe la ayuda de la maestra de apoyo con alumnos que son más conflictivos. <u>La 3º docente</u>, “Ha habido algunas veces que he tenido que diseñar junto a la profesora de</p>

<p><u>Pregunta 12:</u>  <b>“Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?”</b></p>	<p>PT, un plan de habilidades sociales en la clase porque ha ido más allá el conflicto y ha surgido efecto.” Como podemos observar en su respuesta, lleva a cabo el diseño, junto a la profesora de PT, de un plan de habilidades sociales. Por último, <u>la 4° docente:</u> “yo en concreto en mi aula hago alguna actividad de prevención de conflictos, como charlas, debates, algún video en el que se vea reflejado algún conflicto etc...” lleva a cabo charlas, debates, actividades de prevención de conflictos y algún video en el que se vea el conflicto y la solución a este. Además, la 2° docente, en concreto, realiza simulaciones de situaciones en las que se puedan dar conflictos, que veremos a continuación, acto que plantea la teoría investigada.</p> <p>Tal y como plantea la 1° docente el diálogo es muy importante, tal y como constata Pantoja (2005), el diálogo acaba con las pedagogías convencionales que condenan a los alumnos al silencio.</p> <p>Todas las medidas que realizan individualmente las cuatro docentes sirven, tal y como se puede ver en la teoría investigada, para intentar que cada uno de los alumnos tenga la destreza de conducir sus propias emociones ante situaciones conflictivas y dominar sus impulsos mediante ejercicios. Esto permite que cada alumno puede conocerse a sí mismo y pueda identificar las emociones en los demás.</p> <p>Las dos primeras docentes coinciden en las fases que siguen para solucionar un conflicto, mientras que las dos últimas no explican detalladamente las fases:</p> <p><u>La 1° docente:</u> “en los casos en los que he participado como mediadora abordo el conflicto con tranquilidad, de forma serena y llevando a cabo una explicación de lo ocurrido, primero les dejamos un tiempo para que se tranquilicen,</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

después les preguntamos cómo se sienten y qué ha ocurrido, y todas aquellas preguntas que consideramos necesarias, dejando un tiempo al final para que los alumnos que participan en estos reflexionen. Después son los propios alumnos los que actúan como mediadores, dan una serie de propuestas desde su punto de vista sobre de qué manera resolverían ese conflicto.”

La 2° docente directamente nos cuenta el proceso que sigue, ya que lo resuelve junto con los alumnos: “primero les dejamos un tiempo para que se tranquilicen, después les preguntamos cómo se sienten y qué ha ocurrido, y todas aquellas preguntas que consideramos necesarias, dejando un tiempo al final para que los alumnos que participan en estos reflexionen. Después son los propios alumnos los que actúan como mediadores, dan una serie de propuestas desde su punto de vista sobre de qué manera resolverían ese conflicto. Finalmente, en un papel escriben el compromiso que han tomado los participantes y lo guardamos en un sitio de la clase.”

La 3° docente no sigue ninguna fase, simplemente explica lo que hace cuando sucede un conflicto: “Lo importante es que aprendan a expresarse, que controlen sus impulsos, que se tranquilicen, que el alumno exprese lo que le ha movido a hacer eso; que ahí, a veces, es cuando se descubre que la criatura quería jugar con otros compañeros y no sabía cómo pedirselo y la única manera de que lo admitieran era empujando o persiguiéndolos, y así participar en el juego.”

La 4° docente al tener alumnos pequeños no ha tenido que seguir fases para ello: “lo soluciono intentando no ser ni juez ni arbitro ni opinar quien tiene la razón, sino que ellos mismos lo vayan solucionando entre ellos y lleguen a un acuerdo.”

Tal y como lo describe Pantoja (2005), junto a las dos primeras docentes, las fases que normalmente se siguen son las siguientes:

- Entrada: en la que se reúnen a los miembros que han intervenido en el conflicto persiguiendo responder a las preguntas como: qué ha pasado, dónde ha ocurrido, cuándo ha sucedido y el por qué se ha llegado a este conflicto.
- Formulación: cada una de las partes expone su punto de vista.
- Posibles soluciones: se hace una puesta en común para aclarar cualquier duda que exista sobre el problema. Desencadenando las soluciones alternativas al conflicto que se ha producido.
- Acuerdo y toma de decisiones: Es la parte final, que cada una de las partes identifica lo que no es correcto, llegando así a la elección más viable, es decir, la que más convenza a cada uno de los miembros.

Las tres primeras docentes coinciden en la importancia que tiene que el alumno actúe como mediador/a. Trabajan con simulaciones u otras medidas fuera del aula, en concreto la 3ª docente considera lo siguiente: “estas situaciones hacen que el grupo esté más cohesionado y que los alumnos aprendan a aceptarse con sus defectos, ya que al actuar como mediadores y mediadoras se preguntan si ellos han estado involucrados en una situación similar.” Tal y como expone Pantoja (2005), cuando el profesorado al trabajar la mediación con los alumnos pretende que aprendan conjuntamente la educación en valores, es decir, el proceso que permite identificar la nobleza de todos sus compañeros, el derecho a la libertad individual y grupal etc...

En cambio, la 4ª docente, al ser tutora de 2º de primaria, comenta que la función del alumno mediador no la ha realizado debido a la edad de los alumnos: “al ser niños más pequeños,

	<p>intentando no ser ni juez ni arbitro ni opinar quien tiene la razón, ellos mismos lo van solucionando entre ellos y llegan a un acuerdo”</p>
<p><u>Pregunta 13:</u>  <b>“¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?”</b></p>	<p>Tres de las docentes coinciden en que la acción tutorial y el papel de las familias en los conflictos es muy importante, tal y como se puede ver en sus respuestas: <u>La 2º docente</u> “Normalmente cuando ocurren conflictos, como el de este niño que te voy a comentar, las familias actúan directamente.” <u>La 3º docente:</u> “El papel de las familias es primordial y la acción tutorial es importantísima, no solo en los niños sino en las familias también.” <u>4º docente:</u> “Sí, en general las familias mantienen una colaboración en todo.”</p> <p>Tal y como se expone Pantoja (2005), se necesita que las familias emprendan tareas con los docentes por medio de la acción tutorial, este acto, una vez al trimestre posibilita al tutor saber lo que sucede en cada casa.</p>

## 8. Conclusiones

Al comenzar este trabajo se buscaba dar respuesta a las cuestiones que planteábamos como objetivos o problemas de investigación. Estas incógnitas, que han ocupado todo el trabajo hasta el momento, encuentran en este punto sus resoluciones. Para ello, se responderá al problema de investigación junto con todo lo realizado anteriormente, para que así dichas cuestiones cobren un sentido real en el trabajo.

En primer lugar, tal y como se describe en el marco teórico, y en concreto en el primer capítulo de este documento, el conflicto es un término muy amplio que supone un estudio continuo y sobre el que se puede observar que existen diversas definiciones y amplios focos de atención. Al final del capítulo, se da una definición recopilando partes de las anteriores, esta es la siguiente: desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores. Debido a que este documento atiende al conflicto dentro del ámbito escolar o académico, es importante que le demos una gran relevancia a lo que se entiende como “conflicto escolar”, al igual que con la definición de conflicto, son muchos los autores que dan definiciones de esta palabra, pero en concreto, nos quedamos con la idea de Ponce Albuquerque (2014) que nos lo define como “pequeños choques, colisiones, malentendidos, interpretaciones erróneas del lenguaje no verbal y riñas que amenazan o interfieren en la convivencia armónica de un aula” (p. 32). Es importante saber que los conflictos escolares se pueden dar también por otros motivos como son los intereses, los deseos, las necesidades, las percepciones y los roles que se dan en el propio ámbito escolar.

En segundo lugar, las relaciones que mantienen los alumnos/as día a día con los diferentes agentes del centro educativo pueden acabar en conflictos, por ello, es importante recordar que existen diferentes tipos de conflictos, los cuales se clasifican en abiertos y cerrados (Binaburo Iturbide y Muñoz Maya, 2007), intergrupales o interpersonales (Ponce Albuquerque, 2014) y de poder, relación, rendimiento e identidad (Zacarés, 2009). Aparte de los tipos de conflictos, hay que mencionar que hoy en día asistimos a los cambios de una sociedad que camina mucho más veloz que la educación escolar, y que es afectada por situaciones que conllevan modificaciones que afectan directamente a la escolaridad como son la tecnología, los cambios en la estructura familiar

y los movimientos migratorios. Por ello, se le da una gran importancia a la mediación, a partir de la figura del mediador/a, que hace de intermediario de forma imparcial, se pueda facilitar en base a la escucha de cada cual, un acuerdo entre los que han intervenido en el conflicto. Hay que resaltar que cada centro tiene unos equipos de mediación a partir de los cuales gestionan los diferentes enfrentamientos en su centro, pero cuenta también con una serie de fases o estrategias que cada docente ejerce sobre sus propios alumnos/as en su aula.

En tercer lugar y no por ello menos importante, concluiremos con una parte primordial en este trabajo; los resultados y las comparaciones que hemos observado como consecuencia de las entrevistas realizadas a las cuatro docentes que han participado en esta investigación. Para ello, es importante que recordemos que todas ellas ejercían una docencia diferente, ya que no todas daban clase al mismo curso y ninguna de ellas coincidían en las funciones que llevaban a cabo en la escuela.

Una de las cosas que llaman más la atención es que dependiendo del curso en el que impartan la docencia hay un mayor número de conflictos, es decir, no son iguales los conflictos que se producen en un primer ciclo que en un tercer ciclo, hay que destacar los tipos de conflictos que se dan en cada caso, ya que en el primer ciclo los conflictos suelen ser de menor gravedad que los que se dan en el tercer ciclo, que a veces pueden llegar a la expulsión. Además, hay que resaltar que donde hay un mayor número de enfrentamientos es en el recreo, ya que todas las docentes han coincidido en que es el momento donde todos los alumnos/as se muestran tal y como son sin ninguna restricción. Hay que mencionar también, que, aunque la escuela lleve a cabo una gestión de conflictos en el centro, cada docente, en el aula, lleva a cabo medidas o estrategias para la mediación de estos, desde simulaciones hasta asambleas en la asignatura de ciudadanía, para que así los alumnos aprendan cómo se debe actuar en cada caso.

Por último, resaltar que tanto la sociedad como las familias, tienen un papel muy importante en los conflictos, aunque a veces no nos damos cuenta de la repercusión que estos pueden llevar. La sociedad y las familias afectan directamente a la escolaridad, ya que, desde los videojuegos hasta los cambios en la estructura de la familia, tienen la consecuencia de que el alumno se comporte de manera diferente en el aula y en la escuela en general, dando lugar a conflictos y actitudes inadecuadas.

Después de haber concluido los problemas de investigación que se propusieron al principio y conociendo la experiencia que las docentes han tenido en cuanto al tema, sólo nos queda concluir en este Trabajo Fin de Grado que los conflictos no es algo negativo ni algo que se pueda impedir en la escuela, todos somos seres humanos y no todos tenemos ni las mismas ideas, ni la misma forma de pensar ni las mismas relaciones con los demás compañeros y agentes con los que convivimos, sólo hay que tener en cuenta que siempre las soluciones, que como docentes y mediadores proponemos a nuestros alumnos/as, pueden llegar a tener una mayor repercusión que el convivir empáticamente y armónicamente con todos/as en un centro escolar.



## 9. Bibliografía

Arango Quiroz, L., García Ante, A., & Moncada Galvis, C. (2006). Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 4(2), 155–170. <https://doi.org/10.21500/22563202.496>.

Binaburo Iturbe, J.A. y Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto*. Madrid, España: Planeta De Agostini Profesional y Formación S.L.

Boque Torremorell, M. C. (2005). *Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de los conflictos en el ámbito escolar: la red de mediación en el centro*. Barcelona: CEAC.

Calvo Hernández, P., García Correa, A., & Marrero Rodríguez, G. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y Sociología*, (7), 35–48.

Caravaca, C., & Sáez, J. (2013). La mediación: Herramienta para la gestión de conflictos en la escuela. *RES Revista de Educación Social*, 16.

CEIP, “Andalucía”-Fuengirola(Málaga)

"<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/colegioandalucia/rof.html>"

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/colegioandalucia/rof.html>

De Guzmán, V. P., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, 18, 99–114. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:revistaPS-2011-18-5080&dsID=Documento.pdf>.

Fernández, I., Villaoslada E., & Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar*. Madrid, España: La catarata.

Gámez, M<sup>a</sup> D. & Morales, J. J. (2002). La conflictividad entre escolares en un centro educativo. *Revista de Educación*, 10, 231-269.

Gázquez, J. J., Molero, M. del M., Martos, Á., Simón, M. del M., Belén, A., y Sisto, M. (2018). *La convivencia escolar: un acercamiento multidisciplinar*. Recuperado de <https://formacionasunivep.com/Vcice/files/libro%20convivencia%20completo.pdf>

Iglesias, D. C. (1999). *Educación para la paz desde el conflicto: Alternativas teóricas y prácticas para la convivencia escolar*. Rosario, Argentina: Homo Sapiens.

López, M. C. L., Olmedo, R. T., & Herrería, A. F. (2017). Los conflictos escolares y su gestión en la formación inicial del profesorado. *Revista de currículum y formación del profesorado*, volumen (21), 293–314.

Maya, J. B. (2007). *Educación desde el conflicto*. Barcelona, España: Ceac.

Pantoja, A. (2005). *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. La Orientación Escolar en Centros Educativos*. Retrieved from [https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf).

Ponce Alburquerque, J. (2014). *Conflictos Escolares. Justicia y Mediación*. México, D.F., Madrid, Editorial UBIJUS; Editorial REUS S.A.

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., <https://dle.rae.es>.

Ripoll- Mellet, A. (2001). *Familia, trabajo social y mediación*. Editorial: Barcelona Paidós Ibérica.

Rodríguez, Z.G., Gil, J. y García, E. (1996). *Métodos de investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Spradley, J.P. (1980). *Comunicación para la Inclusión: Fortalecimiento de las Culturas Juveniles y de sus Familias en el Espacio Escolar* (Participant observation). San Pedro de Jujuy. Nueva York.

Suares, M. (2008). *Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Taylor, A., & Folberg, J. (1992). *Mediación, Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.

Torrego, J.C. (2000.) *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.

Victoria, C., Sabiote, C. R., & Quiles, O. L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, XV (2), 133–154.

Villagrasa Alcaide, C. (2012). Los conflictos de derechos en el aula y las alternativas de gestión y resolución. *Educatio Siglo XXI*, 30(2), 149–166.

Zacarés, A. (2011). *Mediación En La Escuela Y En La Justicia Juvenil*. Valencia, España: Carena.

## **10. Anexos.**

### **Entrevista Gloria.**

- 1. ¿Cuántos años llevas trabajando? ¿Nivel/curso en el que impartes clase? ¿Cuántos años llevas en el centro? ¿Qué relación mantienes con el equipo directivo y familias?**

Gloria: Llevo trabajando como docente 31 años. Ahora mismo, imparto clases en 6° de primaria, además de ser la directora de la institución. Este va a ser el octavo año, ocho.

Gloria: Con el equipo directivo bastante bien, porque como formo parte de él y con mis compañeros, he tenido mucha suerte, puede que tengamos puntos de vista diferentes en algunos temas, pero en general, me llevo bien. Con las familias: yo creo que tengo buena relación. Hay familias de todo tipo, es difícil que es un momento dado todas las familias entiendan por qué el equipo directivo toma una decisión, pero creo que cuando además hay un conflicto y tienes la oportunidad de comunicarte con las familias, estas suelen entender lo que hacemos. Aunque hay también personas, que siempre las vas a encontrar, que tienen otros puntos de vista, pero ahí en los centros educativos, son centros donde hay un proyecto y si las familias no están de acuerdo, todos los años, como padres y madres, tenemos la oportunidad de llevar a nuestros hijos a un centro que sea más afín con tu idea de cómo tiene que ser la educación.

- 2. ¿Qué entiendes por conflicto?**

Gloria: Entiendo por conflicto cuando existen maneras diferentes de entender las cosas que ocurren, cuando no tenemos la misma visión de las cosas. Cuando ocurre algo en tu clase, con tu alumnado o con las familias porque tenemos diferentes formas de ver lo que ha ocurrido.

- 3. ¿Piensas que todos los conflictos son iguales?**

Gloria: No, no son iguales. Hay una cosa importante y que hay que tener claro cuando vas a formar parte de la escuela, y es que los conflictos no hay que rechazarlos. Los conflictos son oportunidades de aprendizaje y ocurren aunque tú no lo quieras, entonces, yo creo que es un error querer que no haya conflictos porque siempre ahí, ya que somos diversos y vemos el mundo de manera diferente. Además, los conflictos no se deben rehuir, es decir, hay veces que ocurren cosas y los maestros/as no las

queremos ver. El conflicto hay que aceptarlo, hay que trabajarlo y no olvidarlo.

**4. ¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?**

Gloria: Hay conflictos en todos los ámbitos de la escuela, puede haber conflictos entre el profesorado, en el alumnado y con las familias y creo que hay maneras diferentes de afrontar esos conflictos, ya que no todos son iguales, pero sí que todos tienen que ver con la forma de ver el mundo. Hay conflictos que se dan también socialmente, porque hay momentos en los que ocurren cosas que a lo mejor la gente no las acepta. Ahora mismo, nosotros estamos viendo que en el colegio hay conflictos por la cuestión de la coeducación, de la igualdad.

**5. ¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?**

Gloria: En mi clase los conflictos que se dan son producto de la inmadurez. Yo llevo muchos años con estos niños y niñas, desde infantil, por lo que vivo una situación muy especial. Yo suelo tener muy pocos conflictos en mi clase, tengo conflictos sobre todo con niños que son de educación especial, ya que son niños que a veces no entienden el mundo de la misma manera, en concreto tengo en mi clase nueve niños con dificultades. También tengo alumnos con altas capacidades, los cuales tienen conflictos internos y no saben muy bien cómo afrontar los conflictos personales. Tengo un caso de un niño que tiene muchas dificultades en la relación con los demás, entonces hemos tenido que trabajar mucho con el resto para que acepten que este niño no es malo, sino que no sabe cómo gestionar sus emociones.

Ahora yo como coordinadora, noto un rebrote en cuanto a la igualdad. Como directora me vienen niños para decirme que tienen conflictos en el comedor porque ellos consideran que a las niñas se las trata mejor que a ellos, luego tú le desmontas eso y le dices que vamos a contrastar eso. Normalmente los que vienen a decirme esto, son niños conflictivos en otros aspectos, pero tú te das cuenta que socialmente ahora los niños sienten que se les tratan peor que a las niñas.

**6. Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?**

Gloria: Como te digo, vivo una situación muy especial en mi aula, se dan los conflictos cuando yo no estoy, porque yo tengo tal conocimiento de ellos que sé que

tienen una dinámica y tienen ya muy asumido que cuando yo no estoy y están con ellos una docente que no los sabe tratar pues se produce el conflicto.

También muchas veces porque tienen entre ellos afinidades, pero sobre todo yo creo que se producen cuando no hay una referencia grande, como una persona de referencia en la que ellos confían también. Pero bueno, mi clase creo que no es conflictiva con nadie, con ninguno de mis compañeros. Aunque creo que los conflictos ocurren también en los recreos, ya que son espacios donde el control no es igual que en el aula.

Suelen participar en los conflictos niños que tienen alguna dificultad, es decir, niños de educación especial, aquellos que no entienden el mundo de la misma manera que el resto. Suelen ser también niños con problemas emocionales, los cuales no saben controlar esas emociones en algunos momentos y suelen ser conflictos de no control y de inmadurez. Los niños más maduros pueden tener conflictos, pero lo resuelven de otra manera.

#### **7. ¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?**

Gloria: Sí que influyen, porque influye la manera que tú tienes de ver el mundo o la manera en la que tratamos a la otra persona. El año pasado trabajamos en la exclusión y estuvimos investigando que puede darse por muchas razones: por cultura, por raza y por esa manera de ver al otro y el respeto que tienes hacia la otra persona, que es diferente a ti. También culturalmente, por opiniones, pero sobre todo por el poco respeto que tenemos hacia a la persona que es diferente a nosotros. Hay que aceptar que puede haber personas que piensen diferente a ti, una persona que tiene otra raza, religión u otra idea. También influye la diversidad sexual, los niños que se meten con otro diciéndole maricón porque el niño lleva una cola, eso es social y son cosas que tenemos que trabajar en la escuela, ya que la diversidad es muy importante. Hay que trabajar el respeto hacia esa diferencia.

Influye también lo que ven fuera del aula, es decir, aquellos alumnos que están involucrados en conflictos graves, la causa de este conflicto puede provenir del poco sostén que tiene ese alumno en su familia, es decir, el formar parte de una familia poco estructurada.

**8. Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abor das?**

Gloria: Siempre no negándolo, no dejándolos pasar. Yo no suelo pasar las cosas. Los alumnos son muy observadores y cuando ocurre algo busco un espacio y comienzo preguntando qué ha pasado, pero lo hablamos siempre. Los conflictos cuando ocurren creo que no se deben de hablar públicamente con las personas que han participado en el conflicto, sino que hay que buscar un espacio donde haya intimidad.

**9. En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?**

Gloria: En el colegio está tipificado lo que es la cuestión sancionadora y eso viene tipificado por la normativa, pero nosotros estamos trabajando ahora sobre el plan de acción tutorial, es decir, hay que tener muy claro que no se debe de empezar por lo negativo en la tutoría, sino resaltar lo positivo del alumno y por supuesto haciéndoles ver a los padres que el conflicto es una oportunidad de aprendizaje y que no siempre tiene que ser negativo.

Además, tenemos programas preventivos de conductas que aplicamos en algunos casos, pero a veces los conflictos son más complicados y este programa no se adapta a él, por lo que en el claustro los profesores trabajamos toda la cuestión emocional y la gestión de la inteligencia emocional.

**10. Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?**

Gloria: yo en mi clase trabajo mucho la prevención y procuro que en mi aula haya un ambiente donde se trabaje la cohesión y el trabajo en grupo, ya que creo que es un aspecto favorable ante los conflictos. Además, durante las primeras semanas de septiembre, todos los profesores nos reunimos para trabajar dinámicas de convivencia. Yo, en concreto, prevengo los conflictos hablando de ellos y de cómo se podrían abordar si suceden.

**11. ¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.**

Gloria: en los casos en los que he participado como mediadora abordo el conflicto con tranquilidad, de forma serena y llevando a cabo una explicación de lo ocurrido.

También los profesores trabajamos la figura del mediador/a con los alumnos a través

de simulaciones, es decir, simulamos un conflicto y comenzamos a llevar medidas a cabo: primero les dejamos un tiempo para que se tranquilicen, después les preguntamos cómo se sienten y qué ha ocurrido, y todas aquellas preguntas que consideramos necesarias, dejando un tiempo al final para que los alumnos que participan en estos reflexionen. Después son los propios alumnos los que actúan como mediadores, dan una serie de propuestas desde su punto de vista sobre de qué manera resolverían ese conflicto.

Finalmente, en un papel escriben el compromiso que han tomado los participantes y lo guardamos en un sitio de la clase.

### **12. Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?**

Gloria: Los niños tienen una visión diferente de ver los conflictos, por eso, como te he dicho antes, considero que es importante que se llevan a cabo simulaciones en los que los alumnos actúen como mediadores.

### **13. ¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?**

Gloria: Sí, tenemos la figura del delegado o delegada de padres en cada clase. Se supone que cuando son conflictos generales, esa figura tienen que hacer de alguna manera ese trabajo de mediación, de ser ese puente entre la escuela y las familias. Con ellas mantenemos sesiones de trabajos en la que formamos proyectos para trabajar los conflictos. Ahora ha habido un conflicto en segundo, era un grupo de niñas que habían formado un club contra una niña con dificultades, en este caso yo fui a hablar con la tutora y el delegado de padres fue a hablar con la familia para contarles lo que había ocurrido y que si esto ocurre el colegio tenía que empezar los protocolos de acoso, pero siempre de una manera positiva.



## **Entrevista Gracia.**

**1. ¿Cuántos años llevas trabajando? ¿Nivel/curso en el que impartes clase? ¿Cuántos años llevas en el centro? ¿Qué relación mantienes con el equipo directivo y familias?**

Gracia: Llevo trabajando docente 30 años. Este año imparto clases en 5° de primaria y doy apoyo a 5° y 6°. En el centro actual llevo 17 años.

Con el equipo directivo, la relación en general es buena, ya que son muy trabajadores. Con la familia de los alumnos buena y fluida y más aún ahora con la cuarentena.

**2. ¿Qué entiendes por conflicto?**

Gracia: Yo creo que un conflicto es una confrontación entre varias personas que están provocadas por unos intereses por parte de algunas de las partes. También puede haber conflictos personales que estén provocados por la persona, no tiene que ser con otras personas, puede ser contigo mismo, con tu forma de ser, forma de actuar, con no estar a gusto con tu físico etc...

**3. ¿Piensas que todos los conflictos son iguales?**

Gracia: No, yo creo que hay conflictos según la categoría, por ejemplo, nosotros tenemos catalogados conflictos leves, más graves, muy graves y luego también hay conflictos como físicos, verbales o ya más graves que son a los que se llegan a la agresión física

**4. ¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?**

Gracia: Los conflictos en el aula normalmente son distintos ya que pueden ser los típicos de esta edad como, por ejemplo, que un compañero le grite a otro, o que le ha dicho algo que no es verdad, que se resuelve fácilmente o ya los que llegan a una cosa de las manos, que se toman otras medidas

**5. ¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?**

Gracia: Mi clase no es una clase muy conflictiva porque vienen de un nivel de cuarto, en el que todos los alumnos conflictivos que habían caído en una misma clase se dividieron en los tres niveles de quinto, entonces están un poco repartidos aquellos niños más problemáticos, más agresivos y más conflictivos. He tenido la suerte de que los que han caído en mi clase no dan muchos problemas y no hay muchos conflictos.

Tengo un niño que el año pasado cuando le decían sus compañeros algo que no le gustaba o se lo decían de una manera que el interpretaba agresiva, se iba a las manos y se ponía muy agresivo, pegaba patadas, puñetas etc, pero este año él mismo dice que ha cambiado, que está mejor, ya que cuando damos la asignatura de ciudadanía y trabajamos ese tema lo dice, que está distinto y se da cuenta de que el año pasado no tenía amigos, por eso este año controla más su ira o su agresividad y lo soluciona de otra manera.

**6. Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?**

Gracia: Normalmente dentro del aula, mientras estamos impartiendo las clases, no suele haber conflictos, pero en el recreo sí, ya que es el foco de conflictos, sobre todo los días en la que los niños juegan al fútbol. La mayoría de los conflictos vienen por esta actividad deportiva, a raíz de ahí, el cole decidió que para reducir los conflictos que se provocaban, no se podía jugar todos los días y por ello en cada curso hay como un calendario en el que se regulan los días de fútbol en el patio y esto lo ha reducido mucho.

Los alumnos que participan en estos son los más movidos, los más impulsivos, los hiperactivos, por ejemplo, uno que tengo está muy tranquilo siempre en clase, pero cuando sale al recreo sus juegos son echarse encima unos y de otros y eso provoca conflictos de relación entre sus compañeros.

**7. ¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?**

Gracia: Sí, ya que los niños que juegan en casa a videojuegos de lucha son los niños más propensos a los conflictos agresivos ya que actúan como juegan en el videojuego.

**8. Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?**

Gracia: Como la mayoría de los conflictos son en el recreo, cuando se produce alguno en ese momento ellos saben que el conflicto que se produce en el recreo, hay que dejarlo solucionado en el recreo, lo que no puede suceder es que un conflicto que sucede en el recreo se solucione en la clase de matemáticas, sociales o naturales que viene después. Entonces ante eso, cuando pasa, les digo ¿lo habéis intentado solucionar con el maestro que vigilaba en el recreo? ¿se lo habéis comentado? ¿qué solución os ha dado? ¿qué ha pasado? Si me dicen que no se lo han comentado, no era suficientemente importante como para ahora abordarlo en la clase de lengua o de lo que sea. Ahora, si después de haber buscado la ayuda del maestro que vigilaba, sigue el conflicto se habla a ver cómo ha sido

y se le pone remedio. Si ha sido con otro compañero de otro curso o de otra clase, vamos al aula donde se encuentra el otro alumno y hablamos sobre lo que ha pasado, buscamos cual fue el origen e intentamos que lleguen a un acuerdo, siempre que sea un conflicto leve.

**9. En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?**

Gracia: En el centro todos tenemos una cosa que se llama el plan de convivencia, en este se determinan las normas del colegio, del recreo... para que ellos sepan las normas que deben de cumplir, además en este plan se establecen las conductas que pueden suceder y la sanción que le corresponde según sea leve, grave o muy grave. Cada una de esas faltas tiene una sanción. Este documento lo conocen tanto ellos como las familias, ya que al principio de curso el equipo directivo manda a través de la página web del colegio el plan de convivencia a todos los padres, para que así sean conocedores de todo lo que puede ocurrir, las sanciones que conllevan cada una de esas faltas y la correspondiente repercusión que pueda tener.

**10. Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?**

Gracia: A principio de curso, una de las actividades que hacemos durante el primer mes en la asignatura de ciudadanía y derechos humanos, es elaborar las normas de convivencia de la clase, las elaboramos entre todos. Una vez que las hemos hecho, las ponemos en un corcho para que cada uno las recuerde, como pueden ser: traer el material, que entre los intercambios de clase no podemos salir al pasillo... normas muy básicas. Todas esas normas las trabajamos en clase.

Además, hay otras medidas que llevamos a cabo, por ejemplo, hay un niño que está yendo con la maestra de apoyo puntualmente porque el año pasado era un niño muy conflictivo y está en mi clase, pero como ha caído con niños más tranquilos pues este año está mucho mejor, controla más sus emociones, su agresividad. Entonces este niño tenía una sesión semanal con la maestra de apoyo para trabajar el tema de agresividad y demás, pero a principio de curso hablé con la maestra de apoyo y le dije que el niño había mejorado muchísimo, que apenas se metía en problemas y que era una tontería que saliera una hora semanalmente. Entonces puntualmente ha tenido que salir por alguna cosilla en el recreo. En estos casos hablo con la maestra de apoyo y ella ha habla con él, averigua el origen

del conflicto, le pone videos de conflictos relacionados con el que él tiene, para que vea cómo reaccionan los personajes y eso le viene muy bien.

**11. ¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.**

Gracia: Sí, la mayoría de las veces cuando suceden los conflictos, el alumno va al adulto para que le solucione el conflicto, entonces en mi clase nosotros tenemos un cuadernito que se llama “Diario de convivencia” y cuando sucede un conflicto grave los participantes rellenan una hoja en la que pone: fecha, descripción del conflicto, en la que cada uno lo describe en una hoja distinta, dónde ha ocurrido, cuál fue la causa de ese conflicto, cómo actuaste con el otro compañero, si has hecho daño al otro compañero, cómo te sentirías si te lo hubieran hecho a ti y finalmente firmado por ellos. Esto les ayuda a reflexionar y cuando los padres vienen a tutoría se les comenta.

Si es algo más grave, como la agresión verbal o la agresión física entra dentro de otro tipo de protocolo, ahí ya se le levanta acta de qué ha ocurrido o se pone un parte.

Hace un mes o así presencié un conflicto en el recreo, en el cual había unos niños encima de otros y alrededor un coro jaleando, cuando separamos a los niños, estaban heridos por rodillazos y puñetazos. Como era algo más grave, primero hablamos con ellos, después los mandamos a dirección, hablaron con ellos y les levanté un parte. Se les puso una sanción, esta consistía en que durante una semana bajaban al recreo, pero no jugaban a nada, y durante las dos semanas siguientes no participaban en la actividad deportiva del fútbol. Se le comunicó a la familia en una tutoría en la que tenían, estos firmaron estaban de acuerdo con el parte y con la sanción y se habló con ellos para ver la solución que le podían poner a la conducta del alumno.

También ha ocurrido, la situación de una niña que estaba tranquilamente en la hora de religión y un niño pasó al lado de ella y se fue para él cogiéndole del cuello porque decía que le había mirado mal, esta le dejó la marca de su brazo en el cuello del alumno. A esa niña se le mandó durante una semana en otra clase su mismo nivel con la tarea que su profesora le pusiera.

**12. Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha trabajado como mediador/a?**

Gracia: Si el conflicto es leve, me gusta utilizar la figura del alumno mediador, y este año lo estoy empezando a hacer y busco alumnos tranquilos, que sepan escuchar... se van fuera de la clase en una especie de pupitres, el mediador se va con los que han intervenido

en el conflicto. Escuchan ambas versiones, dadle algunas recomendaciones e intentar llegar a un acuerdo. Cuando terminan, les pregunto si han llegado a un acuerdo o hace falta que intervenga yo, y como les doy conflictos muy suaves, normalmente llegan a dar solución al problema. El mediador no puede ser partidista, tiene que ser neutral.

### **13. ¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?**

Gracia: Normalmente cuando ocurren conflictos, como el de este niño que te voy a comentar, las familias actúan directamente. Este niño se llama Pablo y cuando los compañeros se dirigían a él, en vez de llamarlo por su nombre, le decían pavo y como era una cosa repetitiva, se cuadró una tutoría con los padres para hablar de la situación y comentarle la conducta que tenían los alumnos hacia ese compañero.

Si la situación siguiera se le pediría a la psicóloga del centro recomendaciones para que siguieran los padres en casa, pero gracias a Dios eso no sucedió.

También, hay algunas veces que se lleva a cabo un programa de modificación de conductas para que ayude al profesorado a actuar con determinados niños en el aula.

### **Entrevista Susana.**

#### **1. ¿Cuántos años llevas trabajando? ¿Nivel/curso en el que impartes clase? ¿Cuántos años llevas en el centro? ¿Qué relación mantienes con el equipo directivo y familias?**

Salud: llevo trabajando en la escuela 32 años. Yo siempre he sido maestra de inglés. En este momento, estoy impartiendo, como especialista de inglés, en tres grupos de 4º de primaria, en tres grupos de 6º, pero cada dos años soy tutora de un grupo. Dos años tutora y especialista de ese nivel y otros dos años soy exclusivamente especialista, que es lo que verdaderamente a mí me llena. En este último centro, donde ya creo que me jubilaré, llevo 12 años.

Además de ser especialista en inglés, también soy coordinadora del 3º ciclo, por lo que formo parte del ETCP, equipo técnico de coordinación pedagógica, que es uno de los órganos directivos del centro, por lo que a nivel personal y profesional tengo con el equipo directivo una coordinación fantástica. Con las familias, a gusto de todos no llueve nunca, no con todas tengo una fluidez del 100% pero en líneas generales, te puedo decir, que me considero hasta amigas de muchas familias, es decir, tengo una relación bastante abierta.

## **2. ¿Qué entiendes por conflicto?**

Salud: Conflicto es una cosa natural e innata en la especie humana y en cualquier grupo social o animal, cuando se relacionan entre sí siempre, está presente, por lo que un conflicto, es un enfrentamiento de intereses o una forma de relacionarse con los demás, luego, no lo veo ni una cosa negativa ni positiva, es una cosa que a priori se puede considerar negativa, pero si se sabe encauzar perfectamente, se pueden llegar a sacar muchas cosas positivas. Es natural en el desarrollo de la personalidad y más hablando de niños que su personalidad se está forjando en este momento, yo creo que los conflictos forman parte de esa personalidad.

## **3. ¿Piensas que todos los conflictos son iguales?**

Salud: Yo es que pienso que una agresión o un acoso, no es considerado conflicto, yo lo considero una actitud disruptiva y antisocial, luego, una cosa son los conflictos y otra los otros aspectos que te acabo de decir, y en cada uno de ellos hay que actuar de una manera determinada y distinta.

## **4. ¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?**

Salud: Como te estaba diciendo, hay conflictos que simplemente es una forma que tienen de relacionarse unos con otros y después hay otros conflictos, que ya agreden como es la agresión física y moral o donde hay una situación de poder, ahí ya estamos hablando de distintos tipos de conflictos.

## **5. ¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?**

Salud: Cómo tengo niños de diferentes edades, los conflictos son distintos según el nivel. Nuestro colegio, gracias a Dios, es un colegio, donde las interrupciones sociales no se dan, pero los más frecuentes son: las agresiones verbales, que los niños se insulten unos a otros, que se pongan moteles, pero, sobre todo, aprovechan para destacar los defectos físicos, los que suelen ser bastantes complicados. Luego, aquellos de aislamiento social, es decir, aquellos alumnos que apartan a otros para que no participen en las actividades o en un juego, esos son los tipos de conflictos más frecuentes y que se resuelven fácilmente. El porcentaje es constante, ya te digo que en los tres cursos de cuarto, no se dan los mismos conflictos, porque en cada clase se dan una conjunción de personalidades que chocan constantemente y a lo mejor hay uno que tiene un carácter más dominante u otro que tiene un carácter más débil o está el típico que no sabe gestionar el fracaso de no

participar en un grupo o en un juego.

**6. Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?**

Salud: En cualquier momento, cuando más se suelen dar es en la hora del recreo, porque es donde ellos se expresan libremente, se relacionan unos con otros sin esas normas tan establecidas que hay dentro del aula, entonces, en la clase donde me toca trabajar después del recreo, siempre los primeros minutos son para resolver conflictos.

Hasta que no se resuelve el conflicto, porque hay que resolverlo en caliente, no podemos empezar con la clase, algunas veces estos minutos son eternos.

Hombre cuando escuchas que ha pasado algo, ya te imaginas quien puede haber intervenido en el conflicto, pero no porque tu hayas catalogado al que los produce o al que lo sufre, porque los niños que producen este tipo de conflictos tienen esa manera de resolver su propio conflicto, porque ellos en sí tienen un conflicto y no saben cómo relacionarse con los demás porque no lo aceptan, entonces la manera que tienen de que lo acepten. Estos son como, por ejemplo, es molestar en la clase, poner zancadillas, perseguir por el recreo etc... un problema de relaciones sociales, pero no suelen ser graves. A veces se dan los típicos de que llegan tarde a clase o no traen el material, que ha insultado a un compañero, pero no son conductas que atenten con la integridad física de los niños.

**7. ¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?**

Salud: Por supuesto, es verdad, que cuando un conflicto se da en el entorno escolar hay que resolverlo ahí, el aquí y el ahora es muy importante, es decir, que no se extrapole fuera de la escuela porque entonces intervienen otros agentes que hacen que no se resuelva de modo satisfactorio. Si el conflicto se generó en el aula, es ahí donde hay que abordarlo.

Cada vez más se está dando en la escuela, un intruso, bueno yo lo llamo intruso, que son los grupos de WhatsApp, que hacen que los conflictos se trasladen. Un conflicto que se genera en la clase, si se traslada fuera de la clase, interviene la familia, la familia vienen a la escuela para que intervengamos en el conflicto y se hace muy difícil, Por eso, lo mejor que hay es solucionar el conflicto en el momento que se produce. Mediante la comunicación entre las partes afectadas e intentando a hacer partícipes al mayor número de niños posible, porque de esto también se aprende y se saca un aspecto pedagógico y

didáctico e intentar que no se extrapole luego a las casas. Las redes sociales están haciendo mucho daño en el conflicto.

#### **8. Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?**

Salud: Pues lo primero tener templanza, tienes que saber escuchar. Hay que dejar, depende del niño, que se exprese; si hay una conducta agresiva, apartarlo del grupo en ese momento y esperar que se calme, cuando ya se ha calmado, escuchar a ambas partes, tanto al agredido como al agresor. Una vez que lo has escuchado, viene la otra parte, que es escuchar a los demás; para que así, todo el mundo saque algo positivo a esto. Al final, esto ayuda bastante para mejorar el clima del aula, facilitar la tolerancia, la solidaridad, la empatía; en definitiva, hacernos ciudadanos, pero siempre con mucho diálogo.

#### **9. En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?**

Salud: Por supuesto está todo registrado en nuestro ROF y tenemos que actuar todos en una misma línea. Dentro del consejo escolar hay una comisión, que es la comisión de convivencia, esta es la que se encarga, en el caso en que el conflicto se convierta en conductas disruptivas graves, de intervenir. En el aula, nosotros tenemos una serie de normas para que la convivencia siga adelante, sin olvidar que nosotros somos maestros, es decir, no somos jueces ni fiscales, pero que existen unas normas y ellos lo saben. Entonces, cuando se produce un conflicto, aunque yo no sea tutora ahora mismo, lo resuelvo y si estoy vigilando en el recreo, también lo resuelvo, es verdad, que tengo que hacer partícipe a la tutora del conflicto que ha sucedido en la clase o en el recreo. Esto de llamar a la tutora para que lo resuelva no, yo me encuentro capacitada para resolver el conflicto y para así desarrollar esas habilidades sociales y lo positivo que tiene un conflicto. Solamente en aquellos casos que el niño debe percibir que ha pasado los límites de las normas establecidas, se pone en conocimiento del equipo directivo. En mi colegio, por ejemplo, el castigo se interpreta como que su actitud tiene unas consecuencias, pero nada de castigos físicos, lo que solemos hacer es que el alumno escriba sobre lo que ha pasado y que conclusión se ha tomado, ya que estos terminan reconociendo que se han pasado etc... Pero en mi colegio, nunca hemos tenido que hacer uso de esta comisión. A La familia también se le hace partícipe.



### **10. Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?**

Salud: Yo siempre he utilizado el conflicto como un recurso para la acción tutorial, no sé si me explico, un conflicto que había pasado en el recreo me daba pie para hacer una acción tutorial que ha podido ocupar hasta 1 hora de clase, como si sustituyera una clase de ciudadanía, porque es aprovechando la acción del conflicto, se pueden sacar aspectos positivos, es decir, comenzando por un: vamos a hablar del tema, vamos a reflexionar, vamos a comunicarnos, vamos a extraer algo positivo de lo que ha pasado aquí, etc.... Ha habido algunas veces que he tenido que diseñar junto a la profesora de PT, un plan de habilidades sociales en la clase porque ha ido más allá el conflicto y ha surgido efecto.

### **11. ¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.**

Salud: Todos los días, en el momento en que yo intervengo en un conflicto, yo me considero mediadora. Los docentes e incluso los otros niños somos mediadores.

Lo importante es que aprendan a expresarse, que controlen sus impulsos, que se tranquilicen, que el alumno exprese lo que le ha movido a hacer eso; que ahí, a veces, es cuando se descubre que la criatura quería jugar con otros compañeros y no sabía cómo pedirselo y la única manera de que lo admitieran era empujando o persiguiéndolos, y así participar en el juego. También, hacerle ver al niño que se ha sentido ofendido que también tiene que aprender a pedir ayuda y no aceptar que todo vale, hay que saber dónde poner los límites. Yo, normalmente en la misma clase se resuelve sin necesitar de sacarlo fuera, ahora cuando tú ya te das cuenta que está pasando algo de fondo es cuando ya puedes conversar en privado con el niño.

### **12. ¿Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado de mediador/a?**

Salud: A mí es que eso me encanta, hace madurar a los niños, ellos mismo reflexionan que también lo hacen algunas veces. Tengo la competencia de cómo maestra llevarlos a que lleguen a esa conclusión y se pregunten: ¿Yo no he hecho eso alguna vez también? Y ellos mismos te sorprenden como se regañan y tienen una facilidad de resolver los conflictos y lo aceptan mucho mejor que si lo haces tú. Si son los mismos compañeros que hacen reflexionar a los demás, surge un efecto maravilloso y además, hace que el grupo esté más cohesionado y aprendan a aceptarse con sus defectos, sobre todo cuando son más mayores, tipo 5º o 6º.

### **13. ¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?**

Salud: El papel de las familias es primordial y la acción tutorial es importantísima, no solo en los niños sino en las familias también. Los niños, ante situaciones conflictivas, tienden conocerse a sí mismo, tienden a saber a poner límites a sus emociones, a esos ataques de rabia y de celos, y todo eso trasciende más allá de la escuela. Es importante, que mediante la acción tutorial o la escuela de padres se les transmita a los padres cómo es el comportamiento social de sus niños en la escuela, ya que no tiene que ver con el que tienen en sus casas, es la única manera de llegar a un entendimiento.

#### **Entrevista Susana.**

##### **1. ¿Cuántos años llevas trabajando? ¿Nivel/curso en el que impartes clase? ¿Cuántos años llevas en el centro? ¿Qué relación mantienes con el equipo directivo y familias?**

Susana: Llevo trabajando desde el año 1997 en septiembre y en el nivel que estoy actualmente es el primer ciclo, en 2º de primaria. En el centro llevo 5 años y el nombre del centro es C.E.I.P Ángel Ganivet. Con el equipo directivo mantengo una relación fluida, cordial, sobre todo de coordinación y con los diferentes miembros que forman el equipo directivo y con las familias, en general hay muy ambiente, colaboración y sobre todo cooperando con todo aquello que se le solicite.

##### **2. ¿Qué entiendes por conflicto?**

Susana: Entiendo por conflicto una situación de confrontación entre dos o más personas que puede darse en cualquier lugar.

##### **3. ¿Piensas que todos los conflictos son iguales?**

Susana: Obviamente no, porque depende de las personas implicadas, de la intensidad del conflicto, depende si es dentro o fuera del aula, es el recreo, por ejemplo.

##### **4. ¿Qué diferencia percibes entre los conflictos?**

Susana: Hay diferencias que se pueden observar dependiendo si son dos personas conflictivas ya de por sí o no lo son o si pertenecen a un grupo social determinado, que puede ser de otras culturas, como por ejemplo algún alumno que haya emigrado de su país etc...

**5. ¿Qué porcentaje de conflictos hay en tu aula? ¿De qué tipo suelen ser?**

Susana: En mi aula el nivel de conflicto suele ser bajo, entre un 0 y un 10%, suelen ser de tipo verbal, peleas, algún insultillo así, no se suele hacer ningún vacío a ningún alumno de mi clase, por lo que no tengo exclusión social ni discriminación. Al ser un alumnado de corta edad, que no tienen ni móviles, ni redes sociales ni nada de eso pues se evitan situaciones de rumores falsos o chantajes en cuanto a ese sentido.

**6. Si se produce algún conflicto en tu aula ¿En qué momentos se suelen dar? ¿Qué alumnos suelen participar en ellos?**

Susana: En el aula se suelen dar conflictos de tipo verbal, conflictos físicos de bajo nivel, por ejemplo, empujones, codazos, quitar algún material o algún juguete, algún enfado, algún niño que no quiere jugar con otro, de ese tipo, pero no suele haber ningún niño físico. Normalmente se suele dar en el tiempo del recreo y en las entradas y las salidas por haber quien se pone el primero con algún empujoncillo. También resaltar que hay niños más inquietos y con un carácter más impulsivo y con menos autocontrol son más proclives a generar algún conflictillo.

**7. ¿Crees que influye la sociedad en los conflictos que se dan en el aula?**

Susana: Sí, por supuesto que sí influyen muchísimo. Sobre todo, el entorno familiar donde viva el alumno, el tipo de padres que tenga, los valores que le haya inculcado esa familia y algún alumno que haya tenido algún hecho traumático, alguna enfermedad, alguna separación de padres... todo eso genera a los alumnos esa situación de mayor conflicto.

**8. Si se produce algún conflicto de los anteriores ¿Cómo lo abordas?**

Susana: Primero intento averiguar el motivo del conflicto y después escuchando la versión de los que han participado en ese conflicto y de los compañeros que hayan presenciado esta situación y sobretodo actuando de mediadora.

**9. En la institución de la que formas parte ¿Hay alguna directiva o algún consenso entre el claustro para la resolución de conflictos o queda a juicio de cada profesor en su aula?**

Susana: Existe un plan de convivencia en el que quedan recogidos los conflictos, la resolución de los conflictos, las posibles sanciones y las personas implicadas.

### **10. Como profesorado ¿Llevas a cabo algunas medidas en el aula?**

Susana: En el aula en concreto, realizamos una serie de actividades por ejemplo, normas de clase, pues desde principio de curso se pone en un lugar que sea visible en el aula y sepan las normas que están permitidas y las que no, también tenemos unas normas de convivencia durante el recreo, como por ejemplo, que todos los niños juegan, que ningún alumno se quede solo, que se toman el bocadillo sentados... Todas esas pautas las repetimos en voz alta y antes de salir al patio, por lo que lo tienen tan interiorizado que si lo ven a algún alumno solo intentan que ese niño o niña juegue con él o con ella. También el delegado o delegada hace de vigilante durante el recreo por si ocurre algo. De todas maneras, yo en concreto en mi aula hago alguna actividad de prevención de conflictos, como charlas, debates, algún video en el que se vea reflejado algún conflicto etc...

### **11. ¿Has tenido que cumplir la función de mediadora alguna vez? ¿Utilizas frases o estrategias para ello? Si es así cuenta tu experiencia.**

Susana: Sí, en algunas ocasiones he tenido que cumplir esta función, al ser también niños más pequeños, intentando no ser ni juez ni arbitro ni opinar quien tiene la razón, sino que ellos mismos lo vayan solucionando entre ellos y lleguen a un acuerdo.

### **12. Alguna vez ha sido el alumno/a quien ha actuado como mediador/a?**

Susana: No, en mi aula no está establecido esa función aún, no sé si a lo mejor al ser pequeños no se ha planteado o si más adelante lo haremos

### **13. ¿Mantienen las familias una implicación en los conflictos?**

Susana: Sí, en general las familias mantienen una colaboración en todo, y en el tema de los conflictos que ocurren en el aula no han trascendido a los padres porque no son de extrema gravedad pues se han solucionado dentro de clase. No ha surgido nada grave, más que nada porque en los niños pequeños no se suele dar el caso, pero en los mayores quizás si se necesite esa comunicación.