



## Conflictividad escolar y formación del profesorado

José M. Fernández B., Celina M. Espinoza G.  
Universidad de Sevilla  
batanero@us.es

### Resumen

La creación de un clima de convivencia pacífica en los centros educativos por medio de fomentar habilidades sociales específicas y resolución de conflictos, es una forma eficaz de hacer efectiva la educación para la paz en el día a día, repercutiendo todo ello en la propia calidad de la educación. El presente trabajo explora las necesidades formativas que tienen los docentes de Educación Primaria y Secundaria de los centros de titularidad privada y privada concertada de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España), en materia de habilidades sociales, legislación y resolución de conflictos. Para su realización se ha empleado una metodología mixta, donde se han desarrollado dos instrumentos de recogida de información: uno de carácter cuantitativo y otro de carácter cualitativo. La muestra ha estado compuesta por 871 docentes distribuidos en 73 centros educativos. Los resultados evidencian, entre otras conclusiones, que a diferencia de otros estudios en centros de titularidad pública, el nivel de conflicto en estos centros educativos es muy escaso y variable, y está condicionado por factores de tipo socioeconómico y cultural. A pesar de no existir un ambiente conflictivo, la mayoría del profesorado tiene una valoración negativa del clima actual que existe en estos centros educativos, pudiéndose justificar esta afirmación por la influencia que tienen los medios de comunicación en la comunidad educativa en general y, en particular, entre los docentes.

**Palabras clave:** Conflictividad escolar, resolución de conflictos, necesidades formativas, habilidades sociales, educación para la paz.

### Scholar conflictive ness and teacher's formation

### Abstract

The creation of a peaceful atmosphere of coexistence in schools, by promoting specific social abilities and conflict resolution, is an effective way to enforce education for peace in the day-to-day, affecting all of this to the actual quality of education. This paper explores the training needs of teachers of Primary and Secondary schools in private ownership and private concert of the Autonomous Community of Andalusia (Spain), in terms of social abilities, law and conflict resolution. To carry out the investigation, it has been used a mixed methodology, where they have developed two data collection instruments: both a quantitative and a qualitative one. The sample has been composed of 871 teachers from 73 schools. The results show, among other conclusions, that unlike other studies in state schools, the level of conflict in these schools is very low and variable, and is conditioned by socio-economic and cultural factors. Despite the absence of a trouble environment, most teachers have a negative assessment of the existing atmosphere in these schools, which might be due to the influence of the media in the educational community in general and in particular among teachers.

**Keywords:** Training Needs, Social Abilities, Conflict Resolution.

### Introducción

Este trabajo se contextualiza en el marco de un proyecto denominado Estudio sobre la adquisición de Habilidades Sociales para la resolución de conflictos y su aplicación en los centros docentes andaluces de Educación Primaria y Secundaria. El estudio presenta como propósito conocer las necesidades formativas que tienen los docentes de Educación Primaria y Secundaria de los centros privados y privados concertados de Andalucía en materia de habilidades sociales, legislación, resolución de conflictos y su aplicación en las situaciones de aula.

En este sentido, se considera un consenso mundial acerca de la urgencia de prevenir conflictos y fomentar la convivencia pacífica. La forma más eficaz de prevención de las futuras conductas violentas, iniciándose desde las edades más tempranas, es a través del desarrollo de las habilidades para convivir pacíficamente.

Es de sobra conocido, social y legalmente, que la escuela es el entorno privilegiado para la enseñanza y el entrenamiento de dichas habilidades, ya que se sabe que

la aceptación por parte de los compañeros y compañeras está positivamente relacionada con el grado en el que los alumnos y alumnas proporcionan recompensas sociales positivas con los que les rodean, que el aislamiento en la clase está vinculado a un alto grado de ansiedad, una baja autoestima, unas cortas e inadecuadas relaciones interpersonales, desajustes emocionales y una amplia sintomatología de carácter patológico.

Una rápida revisión de la bibliografía arroja una gran dispersión terminológica, como se muestra en los siguientes términos: habilidades sociales, habilidades de interacción social, habilidades para la interacción, habilidades interpersonales, habilidades de relación interpersonal, habilidades para la relación interpersonal, destrezas sociales, habilidades de intercambio social, conducta interactiva, conducta interpersonal, relaciones interpersonales, conducta sociointeractiva, intercambios sociales, entre otros (Caballo, 1993; Elliot y Gresham, 1991; Hundert, 1995, Monjas y González Moreno, 1998). Esta falta de precisión se aprecia también en los intentos de conceptualizar, definir y describir la



competencia social y las habilidades sociales, de forma que es un campo confuso que no está bien definido ni suficientemente delimitado (Monjas y González Moreno, 1998).

Se puede afirmar que hablar de comportamientos es hablar asimismo de motivos últimos de la persona que se fundamentan en valores y creencias. Es como hablar de la cultura imperante en su grupo o contexto. Es decir, que en las relaciones humanas encontramos, como telón de fondo, un bagaje de concepciones y actitudes que determinan diferentes posiciones ante las situaciones que se producen en cada momento y espacio contextual.

En esta línea de pensamiento es obvio que no siempre los intereses de las personas, los integrantes de cada grupo o sociedad, estén de acuerdo. Ante el desacuerdo surge el conflicto. Actualmente, el conflicto puede considerarse como un rasgo inevitable de las relaciones sociales, que en esencia no tiene por qué ser negativo o perverso. La dificultad estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y, por lo tanto, la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones puedan salir enriquecidos. No se trata de que existan ganadores o perdedores sino de construir una cultura basada en la colaboración y el acuerdo.

En las últimas décadas el interés por el estudio de las habilidades sociales, los logros escolares y el clima social familiar han aumentado de forma significativa. Esto se debe probablemente a que estas variables son importantes para contar con una adecuada relación intra e interpersonal con nuestro entorno e influyen en la toma de nuestras decisiones; como bien se sabe, es importante lograr desenvolverse de manera óptima en el medio en que uno interactúa cotidianamente, gracias a esta interacción las personas podrán afrontar situaciones difíciles expresándose adecuadamente, siempre y cuando se tenga la capacidad para hacerlo (García Núñez, 2005).

Por otra parte, los datos nos alertan de las consecuencias negativas que la inhabilidad interpersonal tiene para los sujetos, tanto a corto plazo, en la infancia, como a medio y largo plazo, en la adolescencia y en la vida adulta. La incompetencia social se relaciona con un variado elenco de desajustes y dificultades como son baja aceptación, rechazo, ignorancia y aislamiento, problemas emocionales y escolares, desajustes psicológicos y psicopatología infantil, delincuencia juvenil y diversos problemas de salud mental en la vida adulta (Pelechano, 1996; Navarro, 2003; Trianes y Sánchez, 2005; Sánchez, Rivas y Trianes, 2006).

Las investigaciones realizadas demuestran que el Entrenamiento en Habilidades Sociales (E. H. S.) es efectivo en la enseñanza de conductas socialmente hábiles

en niños y niñas y actualmente se dispone de suficiente evidencia sobre técnicas, estrategias y procedimientos que se pueden utilizar para la enseñanza de conductas de interacción social en la infancia (Beck y Forehand, 1984; Ladd y Asher, 1985; Gresham, 1988; Caballo, 1993, entre otros).

Desde otro marco teórico, y siguiendo una perspectiva constructivista, numerosas investigaciones ponen de manifiesto que la interacción entre alumnos, especialmente la de tipo cooperativo, favorece la adquisición de competencias y destrezas sociales y el rendimiento escolar (Echeita y Martín, 1990; Trianes, 1996; Trianes, Jiménez y Muñoz, 1997; Chica, 2007, Pujolás, 2009).

Los centros educativos, como colectivos vivos, no son, ni deben ser, una excepción. En ellos existirán problemas entre profesorado, entre alumnado, de estos dos colectivos, de alguno de ellos con las familias, etc. El trabajo del profesorado consistirá en crear los mecanismos de resolución y hacer que éstos sean elementos de consolidación de la convivencia en el centro. Todavía más, los centros educativos habrán de incluir la habilidad social en la resolución de conflictos personales como un elemento más de aprendizaje del alumnado, utilísimo en su vida futura.

Teniendo en cuenta lo anterior, el punto de partida del estudio se basa en dos consideraciones:

1. Que la enseñanza de las habilidades sociales a los alumnos es una competencia y responsabilidad clara de la escuela como institución, junto a la familia y en coordinación con ella.
2. Y que una conducta social adecuada disminuye la conflictividad entre iguales y dota al alumno de las herramientas necesarias para la resolución de conflictos.

### Contexto metodológico

El objetivo general de nuestra investigación se ha centrado en conocer las necesidades formativas que tienen los docentes de Educación Primaria y Secundaria de los centros privados y privados concertados de Andalucía en materia de habilidades sociales, legislación, resolución de conflictos y su aplicación en las situaciones de aula.

Para dar respuesta a nuestros objetivos de investigación, se desarrollaron dos instrumentos de recogida de información: uno de carácter cuantitativo (cuestionario) y otro de carácter cualitativo (entrevistas).

La validación del cuestionario fue realizada mediante un documento anexo al instrumento, con una serie de cuestiones abiertas y que fueron entregados a nueve especialistas en el área correspondientes a distintas universidades españolas. La selección de los expertos se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:



- Nivel científico y categoría docente.
- Prestigio como investigador.
- Labor investigativa en la temática que se analiza.
- Experiencia en el ejercicio de la profesión.
- Años de experiencia como investigador.

Para hallar la fiabilidad se aplicó el método de Alpha de Cronbach, que arrojó un resultado del 0.739. La versión definitiva del cuestionario contemplaba las siguientes dimensiones: Datos personales; Datos profesionales; Características del centro; Competencias profesionales; Formación recibida en Habilidades Sociales y Formación que demanda en Habilidades Sociales.

La muestra ha estado compuesta por 871 profesores/as. Para los análisis estadísticos cuantitativos realizados en la investigación, se ha aplicado el paquete estadístico SPSS 12.0 bajo *Windows*.

En relación a la obtención de los resultados, se han utilizado los estadísticos fundamentales en los análisis descriptivos: frecuencias y porcentajes. Así mismo, se realizaron filtros con el objeto de estudiar los datos por separado, y, a su vez, comparar lo manifestado por los encuestados pertenecientes a los diferentes subgrupos.

Los individuos entrevistados fueron 38 y cumplían los siguientes perfiles:

La versión definitiva del protocolo de entrevista contenía las siguientes dimensiones: Datos del entrevistado; Datos profesionales del entrevistado; Datos referidos al centro donde trabaja; Datos referidos a competencias profesionales; Formación recibida en Habilidades Sociales y, por último, Formación demandada en Habilidades Sociales.

Para la validación del protocolo de entrevistas, se utilizó el método Delphi (a dos vueltas), partiendo primera versión de la entrevista de las dimensiones validadas en el cuestionario. El análisis de contenido se realizó mediante el programa informático Nudit 5 (Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing).

### Conclusiones generales del estudio

Para la presentación de las conclusiones e implicaciones que se derivan de la investigación procederemos de forma ordenada siguiendo la misma estructura sobre la que se ha organizado la recogida de datos en nuestra investigación. Así pues, las conclusiones más relevantes son:

- Es una opinión generalizada, e influenciada por los medios de comunicación de masas, que los conflictos escolares han aumentado en los últimos años. A pesar de ello, el nivel de conflicto en los centros estudiados es muy escaso y variable, y está condicionado por factores de tipo socioeconómico

y cultural. La mayoría de ellos se generan entre los alumnos, seguidos de los que se producen entre profesores y alumnos. En esta línea, el contexto de relaciones de mayor conflictividad es el de alumno-alumno, seguido del de profesor-alumno y el de entre profesores y padres de alumnos. No existiendo prácticamente conflictos derivados de las relaciones entre los docentes.

- Los conflictos que se vienen generando con mayor frecuencia en este tipo de centros son los enfrentamientos y las malas contestaciones en clase, así como los insultos entre los alumnos. Es significativo el hecho de que las peleas entre los escolares sean escasas y puntuales.
- Existe un respeto generalizado a las normas de convivencia, incidiendo ello en la escasez de conductas conflictivas derivadas de una mala integración del alumnado.
- La desmotivación de los alumnos constituye una de las principales causas para la generación de situaciones conflictivas en los centros educativos andaluces.
- Entre los métodos utilizados para potenciar la convivencia escolar, el más utilizado ha consistido en fomentar y desarrollar actividades encaminadas a facilitar la integración y la participación del alumnado, seguido de medidas de carácter organizativo con el objeto de propiciar una correcta vigilancia de los espacios y los tiempos considerados de riesgo, así como la puesta en práctica de actividades dirigidas a facilitar la relación familia-centro.
- En líneas generales, a pesar de no existir un ambiente conflictivo en estos centros, la mayoría del profesorado tiene una valoración negativa del clima actual que existe en ellos. Una posible justificación puede ser la influencia que ejercen los medios de comunicación en la comunidad educativa en general y, en particular, entre los docentes.
- La gran mayoría del profesorado afirma que en su centro se fomentan las habilidades sociales como técnica para la resolución de conflictos.
- Entre las capacidades profesionales más necesarias para impulsar la convivencia en los centros educativos, se apuntan cuatro opciones principales: trabajar en equipo, el autocontrol, la capacidad de comunicación y la capacidad de reacción ante situaciones inesperadas.
- Las habilidades utilizadas para la resolución de situaciones conflictivas, se concretan en: escuchar, mantener conversaciones, hacer cumplidos, participar, disculparse, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, expresar afecto y auto-recompensarse, compartir



responsabilidades, negociar y defender los propios derechos.

- Los docentes piensan que la primera capacidad que fomentarían en sus alumnos para la convivencia en el centro es la de “escuchar”. Como segunda opción señalan las de “iniciar y/o mantener una conversación”, “disculparse”, “pedir ayuda” o “participar”. En tercer lugar le siguen capacidades como “comprender los sentimientos de los demás” o “conocer y/o expresar los propios sentimientos”. En cuarto lugar se decantan por capacidades como “comprender los sentimientos de los demás”, “emplear el autocontrol”, “compartir responsabilidad” o “negociar”. Finalmente, como quinta opción y con una frecuencia menor de elección, se refieren a las capacidades “discernir sobre la causa de un problema”, “emplear el autocontrol” o “comprender los sentimientos de los demás”.
- Las capacidades que fomentarían entre sus compañeros para resolver situaciones conflictivas destacan la capacidad de “trabajar en equipo” y la “capacidad de comunicación”.
- Existe una gran satisfacción con las actividades formativas realizadas, además de valorar positivamente la utilidad de las mismas para su desarrollo personal.
- Entre las temáticas más demandadas para el perfeccionamiento de las habilidades sociales se encuentra el desarrollo de habilidades personales relacionadas con: el liderazgo, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la capacidad de adaptación.

### Referencias

- Beck, S, y Forehand, R. (1984). Social skills training for children: A methodological and clinical review of behaviour modification studies. *Behavioural Psychotherapy*, 12, 17-45.
- Bericat, E. (1998). La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en La investigación social. Significado y medida. Barcelona: Ariel.
- Caballo, V. E. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Cerezo, F. (coord.) (1997). Conductas agresivas en la edad escolar. Aproximación teórica y metodológica . Propuestas de intervención. Madrid: Pirámide.
- Chica, M. (2007). “Del conflicto a la cultura de la paz: implicaciones”, *Revista Iberoamericana de Educación*, 44/5, noviembre.
- Echeita, G., y Martín. E. (1990). Interacción social y aprendizaje, en A. Marchesi,
- C. Coll y J. Palacios (Com.). Desarrollo psicológico y educación. III. Necesidades educativas especiales y aprendizaje escolar. Madrid: Alianza.
- García Núñez, C. R. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 11, 63-74
- Fernández Díaz, M. J. y González Galán, A. (1997). Desarrollo y situación actual de los estudios de eficacia escolar. *RELIEVE*, vol. 3, n. 1.
- Grandes, I. y Abascal, E. (2005). Análisis de encuestas. Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC
- Gresham, F. M. (1988). Social Skills: Conceptual and Applied Aspects of Assessment, Training and Social Validation, en J. C. Witt, S.N. Elliot, y F.M.
- Gresham (Eds.). *Handbook of Behavior Therapy in Education*. New York: Plenum Press, 523-546.
- Ladd, G. L., y Asher, S. R. (1985). Social Skills Training and Children's Peer Relations, en L'Abate, y Milan (Eds.). *Handbook of Social Skills Training and Research*. New York: John Wiley and Sons, 219-244.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (B.O.E. nº 141, de 04/05/2006).
- Linstone, H., Yy Turoff, M. (1975). *Delphi Method: Techniques and Applications*. Massachussets: Addison-Wesley.
- Luna, P. y otros (2006). “Los Delphi como fundamento metodológico predictivo para la investigación en sistemas de información y tecnologías de la información (IS/IT)”, *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 26, 89-112.
- Monjas Casares, M. I. (1999). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar. Madrid: CEPE.
- Monjas, I. y González Moreno, B. (Dirs) (1998). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: CIDE.
- Monjas, M. I. (1999). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar. Madrid: CEPE.
- Navarro. R. E. (2003). El desarrollo de habilidades sociales ¿determina el éxito académico? *Red Científica*. Veracruz: Universidad Cristóbal Colon.
- Pelechano, V. (1996). *Habilidades interpersonales. Teoría mínima y programas de intervención*. Vol. II. Programas para niños y adolescentes. Valencia: Promolibro.
- Pujolás, P. (2009). La calidad en los equipos de aprendizaje cooperativo: algunas consideraciones para el cálculo del grado de cooperatividad. *Revista de Educación*, 349, 225-239.



- Sánchez, A. M., Rivas, M. T., y Trianes, M. V. (2006). "Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar: Algunos resultados". *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9, vol 4(2), 353-370.
- Trianes, M. V. y Sánchez, A. M. (2005). Intervención en el desarrollo de competencia social para mejorar la convivencia en los centros educativos, en F. Haro (coor). *Psicología Evolutiva y de la Educación*, tomo II, Málaga: Aljibe, 320-350.
- Trianes, M. V., Jiménez M., y Muñoz, A. (1997). *Competencia social: su educación y tratamiento*. Madrid: Pirámide.
- Trianes, M<sup>a</sup> V. (1996). *Educación y competencia social en el aula. Un programa en el aula*. Málaga: Aljibe.