



ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ALUMNADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Irene Velázquez Gómez
Trabajo Fin de Grado (2018-2019)
Grado en Educación Primaria. 4º Curso.
Tutor: Andrés Valverde Macías

RESUMEN

La escuela de hoy en día no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños/as y adolescentes. En el ámbito escolar, al igual que en el resto de los entornos sociales es muy frecuente la aparición de conflictos. Una de las principales preocupaciones de los educadores/as en las instituciones escolares ha sido y aún sigue siendo, las cuestiones relacionadas con la indisciplina escolar, los conflictos y los actos de violencia entre iguales, es decir, entre los propios compañeros/as y, también las situaciones de tensión que se producen entre los alumnos/as y los profesores/as.

Concretamente, en el presente documento abordamos una investigación sobre la resolución de conflictos en el aula/escuela, en concreto, pretendemos conocer qué tipos de conflictos se producen con mayor frecuencia en el ámbito escolar, qué estrategias lleva a cabo el profesorado para la resolución de los diferentes conflictos que se suelen presentar en su entorno y qué percepción tienen los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen a su alrededor.

Para llevar a cabo dicha investigación, hemos realizado un estudio en los tres centros Públicos de Educación Primaria del municipio de Brenes, situado en la provincia de Sevilla. Concretamente, en los centros CEIP Miguel Hernández, CEIP Manuel de Falla y CEIP Vicente Aleixandre, indagando en las diferentes opiniones y puntos de vista de las personas que forman parte de ambos centros.

En síntesis, la experiencia y puesta en práctica de nuestro estudio nos ha permitido no sólo conocer cómo actúa el profesorado y el equipo directivo ante los diferentes conflictos que se les presentan en su día a día sino también conocer la percepción del alumnado acerca de la posición que toma el profesorado en estas situaciones haciendo esto que tengamos una visión global acerca de si son competentes o no en resolución.

PALABRAS CLAVE

Escuela, conflicto, convivencia, mediación.

ABSTRACT

Nowadays, school is not always the place of desired co-existence for our children and adolescents. In the school environment, in social terms, the appearance of conflict is very frequent. One of the main concerns of educators in school institutions has been and still is, issues related to school indiscipline, conflicts and acts of violence between peers and, also the situations of tension that occur between students and teachers.

In this document we present an investigation about the resolution of conflicts in the classroom/school, in particular, we intend to know what types of conflicts occur most frequently in the school environment, what strategies teachers use to resolve situations of different conflicts that environment and what perception students have about the conflicts that arise around them.

To carry out this investigation, we have completed a study in three Public Primary Schools in Brenes, in the province of Seville. Specifically, in 'Miguel Hernandez school' 'Manuel de Falla school' and 'Vicente Aleixandre school' inquiring into the different opinions and points of view of the people involved, such as students and teachers.

In summary, the experience and implementation of our study has allowed us not only to know how the teachers and the management team acts before the different conflicts that are presented to them in their day to day but also to know the perception of the students about the position that the teachers take in these situations. By doing this we have a global vision about whether they are competent or not in conflict resolution.

KEYWORDS

School, conflict, coexistence, mediation.

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	8
2. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	9
2.1 Conceptos claves.....	9
2.2 Características y elementos claves del proyecto de investigación.	11
2.2.1 El conflicto en el centro escolar y en el aula.	12
2.2.2 Componentes básicos del conflicto.....	12
2.2.3 Tipología de conflictos.....	14
2.2.4 Causas de la conflictividad en las aulas.....	15
2.2.5 Estrategias de resolución de conflictos.....	16
2.3 Investigaciones y Estudios Previos.	19
3. PROBLEMAS, OBJETIVOS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	24
4. DISEÑO Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	26
4.1 Método.....	26
4.2 Población y Muestra.....	27
4.3 Técnicas e Instrumentos de recogida de la información.	30
4.3.1 Descripción del procedimiento de recogida de información.....	30
4.3.2 Instrumentos de recogida de información.....	31
4.4 Técnicas de análisis de la información.	35
4.5 Fases y duración del Proyecto.....	36
4.6 Presupuesto.	37
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
5.1 Resultados de los datos descriptivos referentes a los participantes de nuestra investigación.....	38
5.2 Resultados relativos al Problema I: ¿Qué tipo de conflictos se producen con mayor frecuencia en nuestra aula/escuela?	41
5.3 Resultados relativos al Problema II: ¿Qué estrategias lleva a cabo el profesorado para la resolución de conflictos en el aula/escuela?.....	55
5.4 Resultados relativos al Problema III: ¿Qué percepción tienen los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen en el aula/ escuela?.....	64
5.5 Resultados de las Correlaciones entre las variables de estudio.	71
6. CONCLUSIONES, LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN Y PROSPECTIVA.	74
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	77
8. ANEXOS.	79

Índice de Cuadros

Cuadro 2.1	Factores básicos del conflicto.....	13
Cuadro 2.2	Niveles manifiesto y latente de los conflictos	13
Cuadro 2.3	Tipos de conflictos.....	15
Cuadro 3.1	Definición de Variables de Estudio.....	25
Cuadro 4.1.1	Diferencia metodología cualitativa y cuantitativa.....	27
Cuadro 4.2.1	Tipos de muestreo.....	28
Cuadro 4.2.2	Relación entre problema, objetivo y fuente de información, instrumentos, población y muestra.....	28-29
Cuadro 4.2.3	Población y muestra.....	29
Cuadro 4.3.2.1	Fuentes e Instrumentos.....	31
Cuadro 4.3.2.2	Registro de la Información para la Ecala de Valoración Resolución de conflictos alumnado.....	31-32
Cuadro 4.3.2.3	Registro de Información para la encuesta sobre la Resolución de conflictos en el aula/escuela para el profesorado.....	33
Cuadro 4.3.2.4	Registro de Información para la entrevista sobre la Resolución de conflictos en el aula/escuela para el Equipo Directivo.....	33-34
Cuadro 4.3.2.5	Cuadro de Instrumentos ficha de registro.....	34
Cuadro 4.4.1	Procedimiento del análisis de datos cuantitativos.....	35
Cuadro 4.4.2	Procedimiento del análisis de datos cualitativos.....	35
Cuadro 4.5.1	Fases y duración del proyecto.....	36
Cuadro 4.6.1	Presupuesto económico del Proyecto de Investigación.....	37
Cuadro 5.2.1	Conclusión del objetivo I.1.....	48
Cuadro 5.2.2	Conclusión del objetivo I.2.....	54
Cuadro 5.2.3	Conclusión del objetivo I.3.....	54
Cuadro 5.2.4	Respuesta al problema I.....	55
Cuadro 5.3.1	Conclusión del objetivo II.1.....	58
Cuadro 5.3.2	Conclusión del objetivo II.2.....	62
Cuadro 5.3.3	Conclusión del objetivo II.3.....	63
Cuadro 5.3.4	Respuesta al problema II.....	64
Cuadro 5.4.1	Conclusión del objetivo III.1.....	66
Cuadro 5.4.2	Conclusión del objetivo III.2.....	68
Cuadro 5.4.3	Conclusión del objetivo III.3.....	71
Cuadro 5.4.4	Respuesta al problema III.....	71
Cuadro 6.1	Puntos fuertes y débiles de la investigación.....	75

Índice de Tablas

Tabla 2.1: Tipos de estrategias. Comparativa entre la clasificación de Blake y Mouton (1964) y Colman y Wulfert (2002).....	18
Tabla 5.1.1 Alumno/as participantes en cada centro.....	38
Tabla 5.1.2 Género del alumnado participante.....	38
Tabla 5.1.3 Edades del alumnado participante.....	39
Tabla 5.1.4 Curso al que pertenecen los participantes.....	39
Tabla 5.1.5 Género del alumnado participante.....	39
Tabla 5.1.6 Profesorado participante por centro.....	39
Tabla 5.1.7 Curso que imparte el profesorado participante.....	40
Tabla 5.1.8 Especialidad que imparte el profesorado participante.....	40
Tabla 5.1.9 Edades del profesorado participante.....	40
Tabla 5.1.10 Años de experiencia profesorado participante.....	41
Tabla 5.2.1 Las agresiones son actualmente problema.....	41
Tabla 5.2.2 Conflictos más frecuentes según el profesorado.....	42
Tabla 5.2.3 Agresiones más corrientes entre el alumnado según profesorado.....	43
Tabla 5.2.4 Porcentaje invertido por el profesorado encuestado en disciplina y conflictos.....	43
Tabla 5.2.5 Me burlo de mis compañeros/a.....	44
Tabla 5.2.6 En mi clase hay agresiones físicas.....	44
Tabla 5.2.7 En mi clase hay agresiones verbales.....	44
Tabla 5.2.8 He puesto motes a compañeros/as.....	45
Tabla 5.2.9 He ignorado a algún compañero/a.....	45
Tabla 5.2.10 He imitado a compañeros/as.....	45
Tabla 5.2.11 Los conflictos se producen con alumnos/as de otros países/cultura...45-46	45-46
Tabla 5.2.12 Conflictos por temas amorosos.....	46
Tabla 5.2.13 Se desafía a los maestros/as en clase.....	46
Tabla 5.2.14 Mis compañeros/as son desobedientes.....	46
Tabla 5.2.15 Llego tarde a clase.....	47
Tabla 5.2.16 Traigo el material a clase.....	47
Tabla 5.2.17 En mi clase se interrumpe al maestro/a.....	47
Tabla 5.2.18 Ensuciamos el colegio.....	48
Tabla 5.2.19 Salimos de forma ordenada de clase.....	48
Tabla 5.2.20 Causa más común de las agresiones.....	49
Tabla 5.2.21 Desencadenantes de los conflictos.....	49
Tabla 5.2.22 Tengo confianza en el maestro/a.....	50
Tabla 5.2.23 Tengo confianza en mis compañeros/as.....	50
Tabla 5.2.24 En mi clase hay mucha competitividad.....	51
Tabla 5.2.25 Se realizan las actividades en grupo.....	51
Tabla 5.2.26 Apoyo a mis compañeros/as.....	51
Tabla 5.2.27 Respeto a compañeros/as de otras zonas/culturas.....	52
Tabla 5.2.28 Las peleas se producen entre pandillas.....	52
Tabla 5.2.29 Las peleas se producen dentro de pandillas.....	52
Tabla 5.2.30 Expreso mis deseos sin problema.....	52-53

Tabla 5.2.31	Siento miedo al expresarme.....	53
Tabla 5.2.32	Respeto el turno de palabra.....	53
Tabla 5.3.1	Actuación del profesor ante los conflictos.....	55-56
Tabla 5.3.2	Qué hace el profesorado cuando surge un conflicto.....	56
Tabla 5.3.3	Qué hace el profesorado ante un conflicto/problema en el aula.....	57
Tabla 5.3.4	Lo que intentan los maestros/as para conseguir un buen clima.....	58
Tabla 5.3.5	Solución más idónea para resolver problemas.....	59
Tabla 5.3.6	Ayuda de las medidas conjuntas del profesorado.....	60
Tabla 5.3.7	Los maestros/as proponen actividades para conocernos mejor.....	60
Tabla 5.3.8	Rotamos en clase y nos sentamos con compañeros/as diferentes.....	60
Tabla 5.3.9	Los maestros/as tienen en cuenta las necesidades de los alumnos/as...	60-61
Tabla 5.3.10	Los maestros/as nos preguntan qué queremos aprender.....	61
Tabla 5.3.11	Actividades en grupo con compañeros/as diferentes.....	61
Tabla 5.3.12	El maestro/a reconoce nuestras fortalezas/virtudes.....	61
Tabla 5.3.13	Me siento competente en resolución de conflictos.....	62
Tabla 5.4.1	Los enfrentamientos se producen por cosas insignificantes.....	64-65
Tabla 5.4.2	Alumnos/as no ponen interés para resolver los conflictos.....	65
Tabla 5.4.3	En los conflictos están implicados alumnos/as de otras razas/culturas.....	65
Tabla 5.4.4	Los alumnos/as tienen respeto al maestro/a.....	65
Tabla 5.4.5	Los maestros intervienen en los conflictos.....	66
Tabla 5.4.6	Los maestros/as dejan que los alumnos/as resuelvan los conflictos.....	66
Tabla 5.4.7	Los maestros/as deberían preocuparse más por los enfrentamientos.....	67
Tabla 5.4.8	El maestro/a resuelve cada conflicto de forma diferente.....	67
Tabla 5.4.9	El maestro/a ignora cuando hay peleas.....	67
Tabla 5.4.10	El maestro/a dirige a los implicados a la dirección del centro.....	68
Tabla 5.4.11	El maestro/a vigila a los implicados para que no se repitan los conflictos.....	68
Tabla 5.4.12	Me aparto del conflicto para que mis compañeros/as lo resuelvan por sí solos.....	69
Tabla 5.4.13	Intervengo y medío entre las partes para resolver el conflicto.....	69
Tabla 5.4.14	Comunico el conflicto al maestro/a.....	69
Tabla 5.4.15	Cómo actúa el alumnado ante el conflicto según el profesorado.....	70

Índice de Gráficos

Gráfico 2.1 Estrategias de resolución de conflictos según el factor preocupación.....17

1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Actualmente en nuestra sociedad, estamos viviendo una gran cantidad de cambios ya sean de carácter social, económico, cultural o educativo que influyen en nuestro modo de ver, actuar y vivir. Es una realidad que los diferentes cambios educativos que estamos sufriendo hoy en día influyen directamente nuestros niños y niñas.

La investigación que se llevó a cabo consistió en conocer cómo los docentes de diferentes colegios actúan ante los diferentes conflictos/enfrentamientos que se puedan producir en el aula/escuela, además de estudiar cómo estos conflictos son vividos por los alumnos/as de los respectivos centros.

Como podemos observar en el apartado de revisión de la literatura, todas las relaciones interpersonales llevan consigo una compleja relación entre las personas puesto que cada una de ellas suele tener objetivos y metas incompatibles y aspiran a cosas diferentes. Esto hace que el conflicto esté siempre presente en toda relación humana que se establezca.

El principal motivo por el que elegimos este tema se debió a nuestra preocupación e interés por conocer acerca de las estrategias existentes en resolución de conflictos en el aula/escuela, ha sido una preocupación que siempre me ha invadido, pero especialmente surgió en mí durante mi periodo de prácticas realizado en uno de los centros donde se llevó a cabo la investigación. Durante este periodo de prácticas, observé la inmensa preocupación existente en cuanto a este tema y el ambiente escolar que estos enfrentamientos diarios causaban.

Además, durante estos cuatro años de formación siempre nos han transmitido lo complicado que es el lidiar con este tipo de situaciones en el ámbito escolar y que necesitamos saber y tener claro cómo actuar en cada momento por ello de mi interés en conocer más sobre el tema.

El presente proyecto de investigación se dividió en tres partes: la primera de ellas muestra una revisión teórica de los contenidos fundamentales en relación con el tema, comenzando con los conceptos básicos para, seguidamente, abordar aspectos específicos del mismo y, finalmente, describir algunas investigaciones existentes en dicha temática las cuales nos han aportado datos muy relevantes. Finalmente, tras la citada revisión, planteamos los problemas de la investigación, así como los objetivos y sus variables de estudio.

Por otro lado, se planteó el diseño metodológico de la investigación, indicándose tanto la población como la muestra de estudio, el procedimiento de recogida de información seguido, las técnicas e instrumentos diseñados y usados para la recogida de información, los análisis realizados, el cronograma del proyecto y el presupuesto necesitado para el desarrollo del proyecto.

Finalmente, la última parte de nuestro estudio aborda la descripción y análisis de los resultados obtenidos en relación a los objetivos y problemas de investigación planteados, finalizando con las conclusiones, revisión de los puntos fuertes y débiles de la investigación, así como la perspectiva del proceso investigador desarrollado.

2. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

La violencia en nuestras escuelas y los comportamientos conflictivos en el ámbito escolar es una realidad la cual ha llegado a niveles alarmantes en los últimos años. Es uno de los fenómenos que más preocupa en la actualidad.

A continuación, presentamos los conceptos claves relacionados con la temática de nuestra investigación.

2.1 Conceptos claves.

Los conceptos claves de nuestra investigación son: escuela, conflictos, convivencia y mediación. Pasaremos a continuación a definirlos.

Escuela.

La Real Academia Española de la Lengua (RAE) define la escuela¹ como “*establecimiento o institución donde se dan o se reciben ciertos tipos de instrucción*”, además, también la define más concretamente como “*establecimiento público donde se da a los niños la instrucción primaria*”.

Para Crespillo Álvarez (2010:257) la escuela es “*la comunidad educativa específica que como órgano se encarga de la educación institucionalizada. La escuela es el lugar donde se realiza la educación, donde se cumple la educación, donde se ordena la educación*”.

Según Gardner, en López, Ridao e Hidalgo (2004:151) la escuela es “*una institución en la que un grupo de personas jóvenes, raramente con vínculos de sangre, pero por lo común pertenecientes a un mismo grupo social, se reúne en un lugar en compañía de un individuo, competente con el propósito explícito de adquirir una o diversas habilidades que el conjunto de la comunidad valora.*”

Seguidamente, en este poema podemos ver la concepción que tiene Freire² sobre la escuela “*Escuela es... el lugar donde se hacen amigos. No es edificios, salas, cuadros, programas, horarios, conceptos. Escuela es, sobre todo, gente. Gente que trabaja, que*

¹ <https://dle.rae.es/?id=GMFMuVv> (consultado el 19/02/2019)

² <http://paradigmaeducativo35.blogspot.com/2011/10/paulo-freire-definicion-de-escuela.html> (consultado el 19/02/2019)

estudia, que se alegra, se conoce, se estima. El/la directora es gente. El/la coordinador/a es gente, el profesor, la profesora es gente, el alumno, la alumna es gente, y la escuela será cada vez mejor en la medida en que cada uno/una se comporte como colega, como amigo, como hermano. Nada de islas cercada de gente por todos lados. Nada de convivir con las personas y descubrir que no se tiene a nadie como amigo. Nada de ser como block o ladrillo que forma la pared. Importante en la Escuela no es solo estudiar, no es solo trabajar, es también crear lazos de amistad. Es crear ambientes de camaradería. Es convivir, es sentirse “atada a ella”. Ahora, como es lógico.... en una escuela así va ser fácil estudiar, trabajar, crecer, hacer amigos, educarse, SER FELIZ. Es así como podemos comenzar a mejorar el mundo”

Desde nuestro punto de vista podemos definir el concepto de escuela como el lugar donde los seres humanos acuden para aprender y adquirir una serie de conocimientos mediante la instrucción del docente. Normalmente, el concepto de escuela está relacionado con el edificio donde se imparten dichos saberes.

Conflicto.

La Real Academia Española de la Lengua (RAE) define conflicto³ como “*combate, lucha, pelea*”.

En palabras de García Ruíz (2015:2) el conflicto es “*el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra*”. También lo define como “*el proceso de oposición a los intereses entre dos personas. Este proceso puede que se deba a una dinámica de antagonismo llegando a manifestaciones violentas*”

Por su parte, Casamayor (1998: 18-19) “*un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima*”.

Por tanto, podemos definir el término conflicto como un choque de intereses y necesidades o desacuerdo entre personas. Estos conflictos se pueden producir entre dos o más personas y pueden llegar a expresarse mediante ciertos tipos de violencia.

Convivencia.

La Real Academia Española de la Lengua (RAE) define el concepto de convivencia⁴ como “*acción de convivir*” siendo esto definido como “*vivir en compañía de otro u otros*”.

³ <https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk> (consultado el 19/02/2019)

⁴ <https://dle.rae.es/?id=AhSY7bu> (consultado el 19/02/2019)

Carretero (2008) en Bravo Antonio y Herrera Torres (2011:174) define el concepto convivencia como *“el proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás.*

Para Jares (2001, 2002:174) en Bravo Antonio y Herrera Torres el término convivencia hace referencia a *“vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado”.*

Bajo nuestro punto de vista, el término convivencia hace referencia a la capacidad que tenemos los humanos de vivir con otras personas, estableciendo unos con otros, relaciones interpersonales productivas.

Mediación.

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define el término mediación⁵ como *“acción y efecto de mediar”* pudiendo definir este otro como *“actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio”.*

En palabras de Iturbide y Muñoz Maya (2007:252) la mediación es *“un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación”.*

Para Bush y Folger (1994) en Armas Hernández (2003:128) la mediación *“se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero”.*

Atendiendo a nuestro punto de vista, podemos concluir que el término mediación hace referencia a un proceso en el que una tercera persona objetiva y neutral ayuda a dos o más partes a alcanzar un acuerdo con el fin de resolver una disputa.

2.2 Características y elementos claves del proyecto de investigación.

Tras el planteamiento de los conceptos claves, pasaremos a continuación a dar una breve pincelada sobre los elementos que hemos considerado significativos y que pueden sernos de gran utilidad a la hora de entender de forma más precisa el campo de estudio en el que basamos nuestra investigación.

⁵ <https://dle.rae.es/?id=OjnsTUN> (consultado 19/02/2019)

Una de las principales inquietudes de los educadores/as en los centros escolares ha sido y continúan siendo todo lo relacionado con la indisciplina o desobediencia en la escuela, los enfrentamientos y los actos de violencia que se producen entre los alumnos/as y, entre alumnos/as y profesores/as.

Hemos considerado de gran importancia aspectos desde los elementos básicos que componen el conflicto y tipología de enfrentamientos que existen, sus causas más comunes y, por último, las estrategias llevadas a cabo para su posterior solución.

2.2.1 El conflicto en el centro escolar y en el aula.

Todas las relaciones interpersonales implican una compleja relación entre las personas puesto que cada una de ellas tienen objetivos incompatibles y aspiran a metas diferentes. Esto hace que el conflicto esté siempre presente en toda relación humana y que todos tengamos experiencias cotidianas relacionadas ya sea en nuestro ámbito educativo, laboral o vecinal donde normalmente surgen disconformidades.

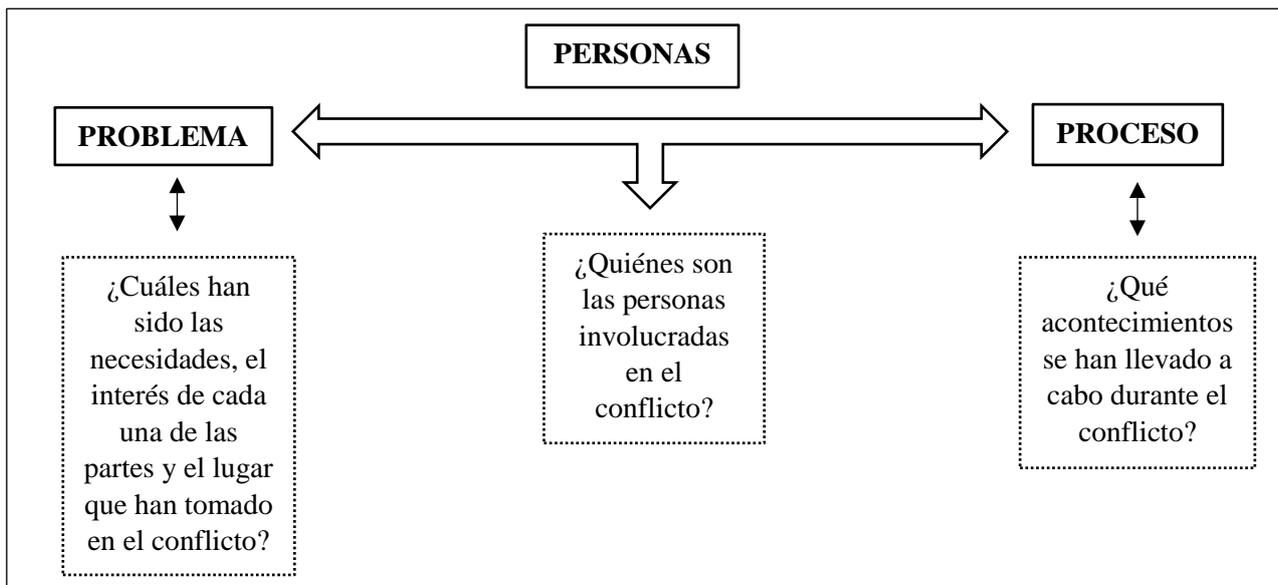
Según Vaello Orts (2003:9) *“los problemas de conducta y la desmotivación de los alumnos se han convertido en los principales obstáculos de la tarea docente, especialmente en los niveles obligatorios de enseñanza”*.

El conflicto puede conducirnos hacia una comunicación más abierta y, mediante la implantación de diversas soluciones, a la mejora de nuestras relaciones personales; pero también puede conducirnos, dependiendo de cómo lo afrontemos, a situaciones más graves las cuales deterioren nuestras relaciones interpersonales.

Según Chacón (2012b) en Pérez Romero (2016, 2017:6) el propio contexto social es el generador de los diferentes conflictos. Por lo tanto, las diferentes causas de los conflictos en las aulas se deberían buscar en las situaciones en la que los alumnos están diariamente implicados y que generan una serie de factores de riesgo los cuales provienen de orígenes muy diferentes. Según este autor podemos distinguir dos tipos de factores: los factores exógenos los cuales están relacionados con las diferentes causas externas como el contexto social, la familia y la influencia de los distintos medios de comunicación. Por otro lado, los factores endógenos los cuales nacen en el interior de la organización educativa, es decir, son acontecimientos institucionales internos.

2.2.2 Componentes básicos del conflicto.

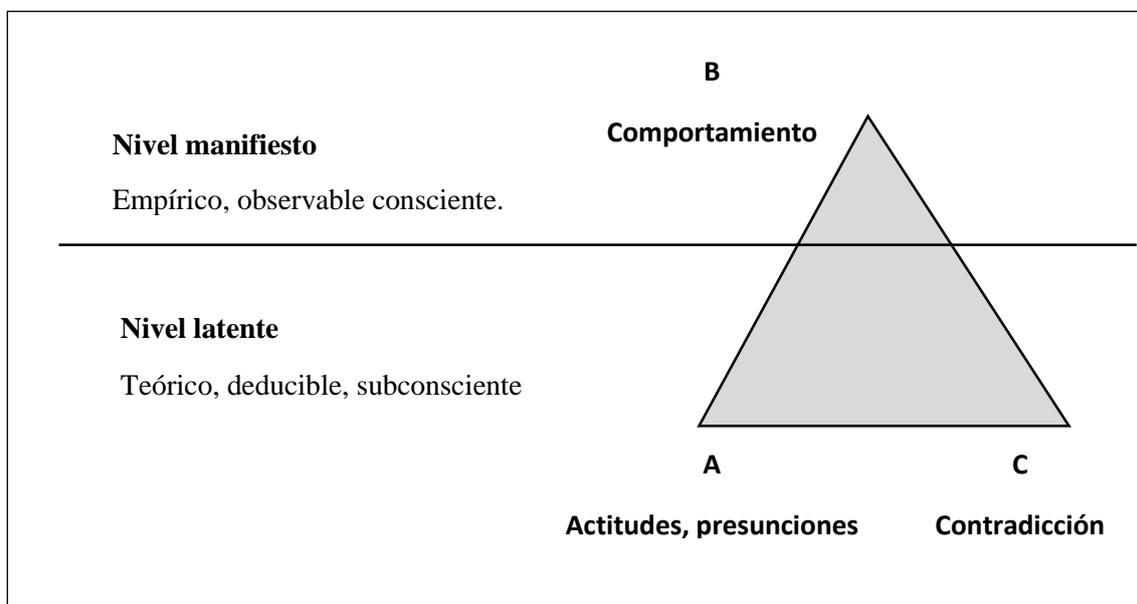
Según Iturbide y Muñoz Maya (2007:64) para conseguir una constructiva resolución de conflictos es necesario conocer de antemano los diferentes elementos que componen el conflicto, es decir, su estructura. Estos elementos son:



Cuadro 2.1: Factores básicos del conflicto (Elaboración propia)

Otra clasificación a destacar sería la de Galtung (citado en Martí Santacana, 2014:11), siguiendo su modelo podemos decir que el conflicto es la suma de una serie de factores:

- **Actitudes** (factor motivacional), son todos aquellos pensamientos e ideas que tienen las partes implicadas en la disputa y cómo evalúan el conflicto en sí.
- **Comportamiento** (factor objetivo), son todas las conductas que mantienen las personas inmersas en el conflicto. Estas conductas pueden ser constructivas o perjudiciales.



Cuadro 2.2: Niveles manifiesto y latente de los conflictos (elaborado a partir de ⁶)

⁶ https://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/DEA_Percy_Calderon.html (consultado el 22/02/2019)

Muchas veces no percibimos los tres factores que están en juego en el conflicto y sólo focalizamos nuestra atención en el comportamiento del alumno puesto que es dónde se suele manifestar las conductas negativas del conflicto como la violencia sin influir en este caso, en los demás factores como la contradicción o las actitudes.

2.2.3 Tipología de conflictos.

Existe una gran variedad de clasificaciones, entre ellas podemos destacar la clasificación de San Martín (2003) citada en Pérez Romero (2016-2017:7) dónde se establece que según los protagonistas del conflicto se pueden deducir cuatro tipos:

- ***Intrapersonal***, se da en el individuo consigo mismo. Se manifiesta mediante pensamientos y sentimientos negativos o contradictorios. Estos conflictos o sentimientos contradictorios surgen en el interior de la persona (creencias, percepciones, valores contradictorios, circunstancias íntimas...)
- ***Interpersonal***, estos conflictos se dan entre dos o más personas y surgen de oposiciones de intereses, ideas, normas...
- ***Intragrupal***, estas disputas surgen dentro de un grupo, organización, institución, etc.
- ***Intergrupal***, son el conjunto de conflictos que se dan entre grupos de individuos que pertenecen a agrupaciones, organizaciones o instituciones.

Otra clasificación a destacar sería la que nos ofrece Calvo, García y Marreno (2002) citada en Pérez Romero (2016-2017:8)

- ***Conflictos de relación/comunicación***: estos conflictos se producen cuando se da un deterioro en las relaciones que establecen los sujetos implicados y las interacciones que mantienen los miembros de la comunidad educativa.
- ***Conflictos de necesidades e intereses***: estos conflictos o disputas se dan cuando existen desigualdades o contraposiciones de intereses o necesidades por parte de los implicados en dicho conflicto.
- ***Conflictos de preferencias, valores o creencias***: son conflictos que se generan debido a las diferentes formas de entender y explicar la realidad. Estos conflictos son generalmente difíciles de resolver.

Para Casamayor (1998) en Martí Santacana (2014:12,13) existe una serie de conflictos que se dan con mayor frecuencia en los centros escolares. Estos son:

- ***Conflictos de relaciones entre los alumnos y entre profesores y alumnos***. Aquí podemos encontrar conductas de agresividad verbal y física, de desprecio o soberbia, etc.
- ***Conflictos de rendimiento escolar***. Estos conflictos están relacionados con la actitud con la que los alumnos y alumnas se enfrentan a las cuestiones académicas, por lo que dichas actitudes pueden afectar a su rendimiento. Por ejemplo, conductas poco motivacionales o de pasividad.

- **Conflictos de poder.** Estos conflictos están relacionados con las relaciones jerárquicas, es decir, relacionados con el escalafón o el rango que ocupa cada uno de los alumnos. Un ejemplo sería los liderazgos negativos.
- **Conflictos de identidad.** Estas conductas se producen en contra de los materiales y edificio escolar.

Hay que tener en cuenta que para Casamayor (1998) citado en Martí Santacana (2014:12,13) un conflicto no es un acto de desobediencia o rebeldía, este se produce cuando hay un enfrentamiento o desacuerdo en relación a intereses, necesidades y/o ideas. Por ello, la resolución de estas disputas se lleva a cabo a través de la negociación, técnica que ha de incorporarse a la dinámica habitual de los centros.

TIPOS DE CONFLICTOS		
<i>San Martín (2003) en Pérez Romero (2016-2017)</i>	<i>Calvo, García y Marreno (2002) en Pérez Romero (2016-2017)</i>	<i>Casamayor (1998) en Martí Santacana (2014)</i>
Según los protagonistas del conflicto.	Según elementos relativos a personas y protagonistas.	Según la frecuencia de aparición en los centros escolares.
<ul style="list-style-type: none"> • Intrapersonal. • Interpersonal. • Intragrupal. • Intergrupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de relación/comunicación. • Conflictos de necesidades e intereses. • Conflictos de preferencias, valores o creencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de relaciones entre los alumnos y entre profesores y alumnos. • Conflictos de rendimiento escolar. • Conflictos de poder. • Conflictos de identidad.

Cuadro2.3: Tipos de conflictos (Elaboración propia)

2.2.4 Causas de la conflictividad en las aulas.

El deterioro de la convivencia escolar es una realidad. Son muchas las causas por las que se producen los conflictos en el ámbito escolar y el rechazo hacia sus normas. Existen multitud de aspectos que pueden conllevar a una situación de enfrentamiento o disputa en las aulas. Los detallamos a continuación:

Según Iturbide y Muñoz Maya (2007:65) existen diferentes aspectos desencadenantes del conflicto. Estos son:

1. **Diferencias y defectos de Personalidad.** Normalmente las partes implicadas en el conflicto aseguran que alguna deficiencia o rasgo negativo de ellos mismos desempeña un papel central en el enfrentamiento.
2. **Actividades de trabajo interdependientes.** El conflicto surge cuando la oleada de trabajo no es la adecuada. La falta de interés y motivación que manifiestan los estudiantes en el trabajo diario es una de las causas principales del conflicto.

3. **Objetivos y metas diferentes.** Objetivos y metas incompatibles ya sea entre los mismos estudiantes o entre los miembros de la comunidad escolar. El pensamiento subjetivo de dicha incompatibilidad es lo que tiene más peso. La escuela es el reflejo de la sociedad en la que se desarrolla.
4. **Recursos compartidos.** En la mayoría de las ocasiones trabajamos con recursos escasos los cuales hemos de compartir. Además, cada miembro de la comunidad puede percibir o considerar que aporta mucho y que esto no es recíproco.
5. **Diferencias de información y percepción.** Cada persona dentro de la comunidad escolar seleccionará y actuará una serie de intereses según sus necesidades. Este aspecto puede llegar al conflicto debido a la dificultad en la toma de decisiones.

Otra clasificación a destacar sería la de *Dreikurs y Grunwald (1982) en Martí Santacana (2014:16)*. Estos autores determinan que existen cuatro aspectos por los que los alumnos se comportan mal en el aula.

- Obtener atención por parte de los presentes.
- Obtener poder, sentirse poderoso, que él manda.
- Deseo de venganza hacia los demás.
- Ineptitud asumida por parte del estudiante.

Por último, *Ortega y Del Rey (2003) en Martí Santacana (2014:17)* considera que los factores que desencadenan los conflictos son principalmente tres:

- Falta de comunicación en el ámbito escolar.
- Dificultad para establecer un dialogo o conversación de forma adecuada.
- Diferentes tensiones emocionales que se generan diariamente entre los compañeros.

Teniendo en cuenta las aportaciones de estos autores podemos concluir que si observamos detalladamente estos aspectos podemos tener la perspectiva de que muchas de las causas que desencadenan el conflicto son síntomas de problemas más profundos que se han ido desarrollando poco a poco en el tiempo. Por lo tanto, el papel del educador/a es imprescindible para mediar y potenciar en el alumnado aspectos positivos que lleven a una resolución eficaz de los conflictos escolares.

2.2.5 Estrategias de resolución de conflictos.

Existen multitud de formas de afrontar y resolver los conflictos. Para ello, se pueden utilizar diferentes estrategias.

Iturbide y Muñoz Maya (2007:66) nos muestra los cinco estilos más usuales de afrontar un conflicto. Estos son:

- **Competir.** Una de las personas implicadas en el conflicto mantiene una actitud firme. Utiliza todo tipo de amenazas e imposiciones para convencer a la otra persona a aceptar su solución. Esto no cesa hasta que no haya un ganador y un perdedor. La resolución del conflicto no se consuma porque continua la mala relación con el perdedor.

- **Evitar.** Se trata de evadir el conflicto, no hacer nada y esperar que el conflicto desaparezca. No se pretende favorecer los intereses de ninguno de los implicados. Existe tranquilidad, pero el problema puede volver a aparecer en cualquier momento.
- **Acomodar.** En este caso, se satisfacen los intereses de la persona contraria renunciando a los propios con el fin de ajustar nuestra conducta a las expectativas de la otra persona. La conclusión del conflicto se consigue cediendo, por lo tanto, es muy probable que se dañe la autoestima del que cede.
- **Negociar.** Mediante esta estrategia de resolución de los conflictos se satisfacen ambas partes, pero en este caso, la impresión final es de satisfacción porque han sido albergados las necesidades e intereses de ambos.
- **Colaborar.** En este caso se favorecen conductas cooperativas para complacer en mayor medida los intereses y las necesidades de las partes implicadas. Este proceso es más largo, pero existen más expectativas de que se resuelva el conflicto. Es considerado la estrategia más adecuada porque fortalece la relación entre las personas y ambas partes son beneficiadas.

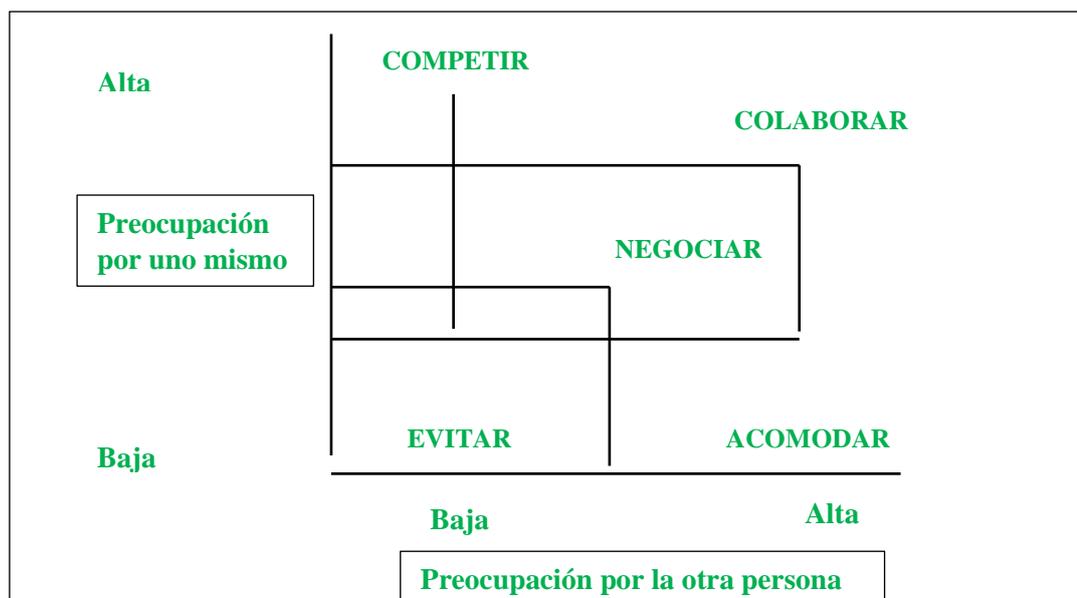


Gráfico 2.1: Estrategias de resolución de conflictos según el factor preocupación (Iturbide y Muñoz Maya, 2007)

Dependiendo de cómo se afronten los diferentes conflictos, se conseguirá obtener actitudes positivas o negativas. Cuando las disputas no se afrontan adecuadamente pueden llegar a producirse conductas violentas.

Por su parte, la clasificación Dual Concern Model o Modelo de Intereses Dobles propuesto por Blake y Mouton (1964) en Pérez Romero (2016-2017:8) donde se establece el modo en que una persona actúa tras un conflicto y sus dos dimensiones motivacionales (inclinación propia o inclinación por los demás) la cual puede ser alta o baja. Estas dimensiones desencadenan en cinco estrategias de conflictos (Montes, Rodríguez y Serrano, 2014 citado en Pérez Romero 2016, 2017:8).

1. **Integración.** La inclinación propia y por los demás es alta. Su finalidad es conseguir soluciones adecuadas para ambas partes. En este caso se acepta la responsabilidad de la persona en el conflicto, se intentan mermar las diferencias y plantear posibles alternativas posibles, etc.
2. **Dominación.** Existe una alta inclinación propia y una baja inclinación o interés por los demás. La finalidad es hallar un acuerdo eficiente a nivel individual. Un ejemplo en este caso sería la dominación verbal, las burlas o las acusaciones. Según Colsman y Wulfert (2002) en Pérez Romero (2016, 2017:9) esta técnica recibe el nombre de estilo polémico.
3. **Servilismo.** La inclinación o interés propio es bajo y la inclinación por los demás es alta. Su finalidad es dar preferencia a las aspiraciones de los demás. Por ejemplo, aceptar o aprobar las decisiones de los demás.
4. **Evitación.** La inclinación propia y por los demás es baja. Su finalidad es eludir el desacuerdo. Un ejemplo en este caso sería negar que existe un conflicto, rehuir de determinados temas, etc. Según Colsman y Wulfert (2002) en Pérez Romero (2016, 2017:9) es también conocido como estilo evitativo.
5. **Compromiso.** El interés o la inclinación propia o por los demás es moderada. Su finalidad principal es implantar una solución intermedia. Por ejemplo, buscar un camino intermedio o reducir las desigualdades. Según Colsman y Wulfert (2002) en Pérez Romero (2016, 2017:9) este estilo es también conocido como estilo de compromiso.

Según Montes, Rodríguez y Serrano (2014) en Pérez Romero (2016, 2017:9) estamos ante dos dimensiones una distributiva y otra integrativa. La dimensión distributiva en relación a la inclinación propia o por los demás tiene como extremos de dicha dimensión la dominación y el servilismo. En el caso de la dimensión integrativa tiene como extremos la integración y la evitación. El compromiso se encuentra en un punto intermedio entre ambas dimensiones.

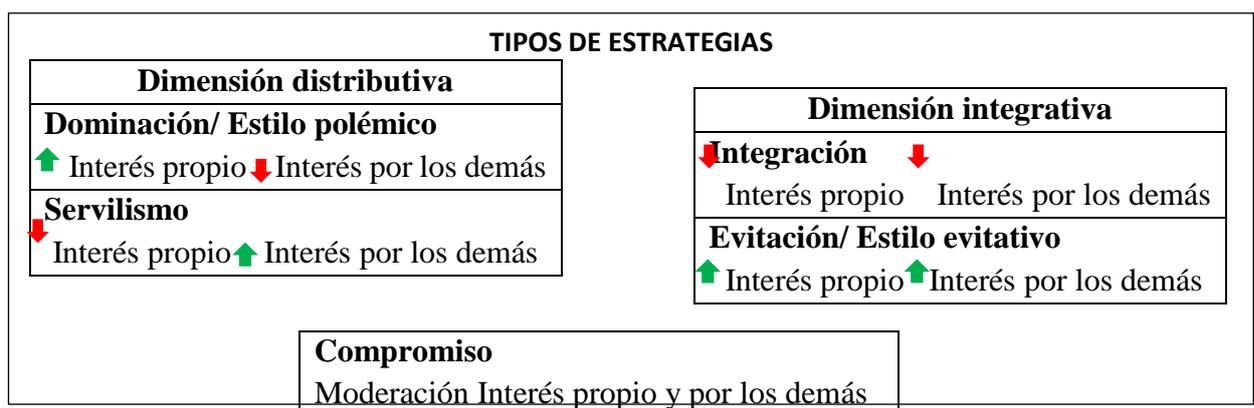


Tabla 2.1: Tipos de estrategias. Comparativa entre la clasificación de Blake y Mouton (1964) y Colsman y Wulfert (2002). (Elaboración propia)

2.3 Investigaciones y Estudios Previos.

Una vez conocidos los conceptos y los aspectos fundamentales sobre el tema a investigar, consideramos de gran importancia la búsqueda de investigaciones y estudios previos realizados anteriormente acerca de nuestro ámbito de estudio con el fin de acercarnos y conocer la realidad en la que se encuentra el tema abordado. Se ha optado por cinco investigaciones:

- “La Mediación para Resolver los Conflictos en las Aulas”

Esta investigación titulada “La mediación para resolver los conflictos en las aulas” ha sido realizada por Romero Rodríguez (2014).

Este estudio tiene como objetivo principal detectar la necesidad de un programa de mediación en un centro escolar. Para ello, se realiza un análisis cualitativo para conocer la necesidad existente y la importancia de tener un programa de mediación en los centros educativos. Esta investigación está dirigida a tres agentes de dos centros bilbaínos (Nuestra señora de Begoña y Zamakola) y a uno del centro San Juan Bautista, en Muskiz (ambos en el País Vasco).

Para llevar a cabo la recogida de información se ha realizado la técnica de entrevistas las cuales contienen diferentes preguntas formuladas a través de los diferentes objetivos específicos. La realización de entrevistas en diferentes centros educativos ha permitido la comparación de la información y que los diferentes resultados y conclusiones sean lo más cercanas a la realidad.

En relación al análisis de las entrevistas se ha diferenciado entre aquellas preguntas relacionadas con el conflicto en el aula y las correspondientes con un programa de mediación.

Con respecto a los resultados y/o conclusiones a las que se ha llegado con dicha investigación podemos destacar los siguiente:

En primer lugar, se ha podido percibir claramente la diferencia entre los centros que tienen el programa de mediación y los que no además se ha comprobado que es necesario un programa de mediación en todos los centros con el fin de resolver los conflictos en los distintos supuestos.

Por otro lado, se ha podido comprobar la poca formación en relación a gestión de conflictos existente en uno de los centros educativos, así como la ambigüedad presente en el término conflicto que hace que los centros no lo consideren como tal un simple enfrentamiento de opiniones, ideas, necesidades y/o objetivos a alcanzar por parte del alumnado.

Por último, destacar que principalmente con uno de los centros a investigar se ha llegado a la conclusión de que la llegada de inmigrantes supone el aumento de los conflictos en las aulas debido a la diferencia de culturas.

- “Resolución de Conflictos en las Aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”

Esta investigación titulada “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción” ha sido realizada por Pérez de Guzmán (2011)

Este estudio tiene como objetivo principal “*identificar las conductas conflictivas que más se reiteran en nuestras aulas, con el fin de diseñar acciones preventivas y de intervención*”. Para conseguir este objetivo se ha llevado a cabo una metodología cualitativa la cual ha abarcado el fenómeno en conjunto y ha permitido comprender la cuestión a investigar y obtener un conocimiento representativo caracterizado por un tipo de investigación humanista. La investigación-acción ha constituido el eje central de este estudio. Este tipo de investigación posibilita a los docentes a reflexionar constantemente acerca de su práctica docente diaria y así poder analizar las diferentes conductas conflictivas que haya con el fin de buscar diversas soluciones.

La muestra a la que se dirige este estudio está formada por 756 alumnos de primaria (8-12 años), 857 alumnos de secundaria (12-16 años) y 42 profesores, 19 de primaria y 23 de secundaria. Se ha recogido información de 41 centros educativos de todo el territorio español.

Para llevar a cabo la recogida de información se han utilizado diversos instrumentos. Por un lado, una encuesta semiestructurada con el fin de recoger la información proveniente de los profesores y para recoger la información de los alumnos se ha utilizado un test y y postest, técnicas de grupos y grupos de discusión.

Para realizar el análisis de los datos cuantitativos obtenidos se ha utilizado el paquete estadístico SPSS y en el caso de los cualitativos se ha analizado el contenido a través del programa informático Atlas-ti.

Con respecto a los resultados y/o conclusiones obtenidas en la investigación podemos destacar lo siguiente:

En primer lugar, se ha podido comprobar que las conductas que más se producen en el aula según la opinión de los alumnos de primaria son conductas disruptivas (como hacerse el gracioso o hacer ruidos en clase), conductas indisciplinadas (hablar sin permiso, empujar o comer en el aula), desinterés académico (no traer hecha la tarea) o conductas antisociales (decir mentiras). Si tomamos como referencia el género masculino se ha concluido que las conductas que más se producen son levantarse sin permiso, hacer ruidos en clase, la mayoría de las peleas se producen en el recreo a través del juego, principalmente del fútbol y el aseo es otro lugar donde se producen muchos enfrentamientos. En cambio, las chicas han aportado muchos más datos a la investigación, según ellas, se terminan los trabajos de clase antes de tiempo y mal y que en el patio además de las peleas que se producen por el juego los chicos sobre todo se suelen tirar objetos. Además, suele haber muchos empujones a la salida del recreo y que en el aseo suelen realizarse gamberradas tales como tirar papeles mojados al techo. Se ha

comprobado un mayor interés en relación a temas académicos en las chicas que en los chicos y una cierta madurez en sus respuestas.

Por otro lado, teniendo en cuenta los datos obtenidos de los niños de secundaria las conductas que más se producen en clase son conductas disruptivas (como molestar al compañero, ser maleducado, ser impertinente o actuar impulsivamente), conductas indisciplinadas (incumplimiento de normas, correr por el centro, empujar, ensuciar la clase o conflictos de forma directa con el profesor), desinterés académico (no traer la tarea hecha, llegar tarde al aula, no atender en clase) y conductas antisociales (destrozar el material de clase, decir mentiras, enfrentamientos raciales, robos, consumo de drogas o vandalismo). Las chicas nuevamente son más claras a la hora de enumerar los conflictos y problemas que suceden en el centro educativo, así como también son las que entre ellas se hacen más daño realizando comentarios dañinos.

En cuanto a los datos de postest obtenidos de los alumnos de primaria y secundaria los profesores han sido conscientes de que los conflictos en el aula y en el recreo han ido disminuyendo y que el mayor cambio que se ha producido ha sido en las conductas disruptivas y en las indisciplinadas. Las técnicas de grupo han sido clave para eliminar ciertas conductas.

Con respecto a los datos obtenidos de los grupos de discusión de primaria y secundaria se ha podido comprobar que estos han ayudado a profundizar en la percepción que tienen los alumnos sobre el conflicto, así como en fomentar la convivencia. Los alumnos propusieron una serie de propuestas entre ellas destacaron la de mejorar el respeto hacia los compañeros, atender más en clase, mejorar el comportamiento, colaborar en mayor medida con los compañeros y ser más educados.

Por último, en la encuesta realizada a los docentes tanto de primaria y secundaria se han obtenidos por parte de los profesores/as diferentes aspectos a tener encuesta con el fin de una mejora de la convivencia.

- “Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6º de Primaria”.

Esta investigación titulada “Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6º de primaria” ha sido realizada por Pérez Romero (2016, 2017).

Este estudio consta de dos partes una investigación y una propuesta de intervención.

La investigación está constituida por varios objetivos principales como conocer las ideas previas de los alumnos sobre conflictos y violencia, saber cómo actúa el alumnado en diferentes situaciones conflictivas y por último conseguir que el alumnado diferencie entre conflicto y violencia.

La muestra consta de 50 alumnos de dos colegios de Sevilla (C.D.P Selesianos Santísima Trinidad y Colegio Diocesano Corpus Christi) los cuales tienen entre 10 y 12 años y se encuentran cursando 5º y 6º de Primaria.

El diseño de esta investigación es de carácter cuantitativo, cualitativo y transversal. El estudio se realiza a través de cuestionarios.

Con respecto a las conclusiones y/o resultados a las que se llegaron con la realización de esta investigación fueron las siguientes cuestiones cuantitativas:

En primer lugar, se llegó a la conclusión de que la mayoría de los alumnos cuando un compañero no le deja exponer sus ideas insisten en que los atiendan y en concreto dos alumnos aseguraron que para que así sea indiquen en el insulto o en los gritos. Además, se ha averiguado que la mayoría de los alumnos no piensan en la otra persona cuando están inmersos en un enfrentamiento, es decir, no existe empatía alguna por parte de ellos.

Por otro lado, se ha comprobado por un porcentaje alto que los profesores de manera general interceden ante los conflictos con el fin de resolverlos y un dato importante es que un alto porcentaje de alumnos han asegurado que alguna vez o incluso muchas veces han ridiculizado o insultado a otro compañero.

Además, un bajísimo porcentaje de alumnos asegura que muchas veces han sufrido críticas a sus espaldas y por esta razón hayan perdido amistades. En cambio, está muy igualado el porcentaje cuando se refieren a el hecho de haber hablado mal de otra persona con la intención de que los demás hablen mal de ella y un 28% reconoce haber intimidado o perseguido a algún compañero. Casi la totalidad de los alumnos y alumnas responden no haberse sentido nunca acosados sexualmente y consideran que su forma de expresarse no da lugar a que los demás lo interpreten.

Por último, un dato curioso es que sólo un 18% de los alumnos consideran que cada uno debe resolver sus propios conflictos sin recibir ayuda externa alguna.

Si tenemos en cuenta las cuestiones cualitativas de dicha investigación se pudo concluir lo siguiente:

Un 22 % de los alumnos considera que la forma ideal de resolver los conflictos es dialogando frente al resto de los alumnos que no respondieron la pregunta ya que no entendieron la pregunta o no sabían cómo resolverla.

Además, se comprobó que un alto porcentaje de los alumnos no conocía el verdadero significado de la palabra conflicto ni las acciones que podían considerarse como tal, así como tampoco tienen claro el concepto de violencia.

Tras todos estos resultados se vio conveniente realizar una propuesta de intervención con el fin de ayudar al alumnado a resolver los conflictos de manera positiva. Como objetivo general de ésta intervención está el ayudar a los alumnos y alumnas a gestionar sus conflictos sin incurrir en la violencia.

En cuanto a la metodología de dicha intervención, la mayoría de las actividades se realizarán mediante grupos cooperativos y algunas otra de forma individual. Esta intervención está destinada a los mismos alumnos a los que se les realizó la investigación y se llevará a cabo durante 5 semanas.

Tras toda esta intervención se pudo concluir la falta de formación de los alumnos y profesores en gestión de conflictos, así como la importancia de trabajar estos temas con el alumnado desde edades tempranas.

- “Investigation of Primary School Teachers’ Conflict Resolution Skills in Terms of Different Variables”.

Esta investigación titulada “Investigación acerca de las habilidades de resolución de conflictos de maestros de educación primaria en términos de diferentes variables” ha sido realizada por Vatansever Bayraktar y Özge Yilmaz (2016).

El objetivo principal de dicha investigación es determinar el nivel de resolución de conflictos de los maestros de educación primaria y si varían según las diferentes variables. El estudio fue realizado mediante una técnica de escaneo, es decir, encuestas con el fin de describir situaciones actuales y pasadas.

La muestra a la que se dirige esta investigación consta de maestros de educación primaria los cuales trabajan en 14 centros dos de cada una de las 7 regiones geográficas. El grupo muestra consta de 191 maestros seleccionados al azar.

Con respecto a los resultados y/o conclusiones a las que se llegaron mediante la realización de esta investigación podemos destacar los siguiente:

En primer lugar, se determinó que las habilidades de resolución de conflictos de los maestros de educación primaria están en un nivel medio. Además, se ha podido comprobar que los maestros generalmente prefieren el enfoque integrador como estilo de resolución de conflictos. Una diferencia muy significativa según la variable de edad, años de servicio y enfoque de concesión que se ha podido comprobar tras analizar la relación entre las habilidades de resolución de conflictos y las propiedades demográficas de los maestros ha sido que los maestros en el intervalo de edad entre 34 y 39 años tienden a usar el enfoque de concesión más que otros maestros en otros grupos de edad.

Por último, las habilidades de resolución de conflictos de los maestros de educación primaria no muestran una diferencia notable por las variables de estado civil, género, educación, región geográfica y provincia donde trabajan.

3. PROBLEMAS, OBJETIVOS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

A continuación, expondremos los problemas, objetivos y variables de la investigación que llevamos a cabo.

Problema I: ¿Qué tipo de conflictos se producen con mayor frecuencia en nuestra aula/escuela?

Objetivos de investigación:

- I.1 Describir los principales conflictos que se producen en el aula/escuela.
- I.2 Identificar las razones y/o motivos por los que se producen los conflictos.
- I.3. Clasificar los principales conflictos que se producen en el aula/escuela.

Problema II: ¿Qué estrategias lleva a cabo el profesorado para la resolución de conflictos en el aula/escuela?

Objetivos de investigación:

- II.1. Identificar las estrategias que desarrolla el profesorado para la resolución de conflictos.
- II.2. Conocer las estrategias que utilizan los profesores/as para generar un buen clima y fomentar la convivencia.
- II.3. Estudiar si el profesorado se siente competente para la resolución de conflictos.

Problema III: ¿Qué percepción tienen los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen en el aula/ escuela?

Objetivos de investigación:

- III.1 Conocer la percepción de los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen en el aula/escuela.
- III.2 Conocer la opinión del alumnado respecto a la implicación del profesorado en la gestión de conflictos.
- III.3 Conocer cómo actúa el alumnado ante los conflictos que se dan en el aula/escuela.

Partiendo de los objetivos de investigación, seleccionamos las variables de nuestro estudio que se muestran a continuación:

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA I
Variable 1: Conflictos (Obj.I.1)
Variable 2: Razones y/o motivos (Obj.I.2)
Variable 3: Clasificación conflictos (Obj.I.3)
PROBLEMA II
Variable 4: Estrategias profesorado (Obj.II.1)
Variable 5: Estrategias para un buen clima y convivencia (Obj.II.2)
Variable 6: Profesorado competente en conflictos (Obj.II.3)
PROBLEMA III
Variable 7: Percepción alumnado (Obj.III.1)
Variable 8: Opinión alumnado sobre implicación profesorado (Obj.III.2)
Variable 9: Actuación alumnado en conflictos (Obj.III.3)

Cuadro 3.1: Definición de Variables de Estudio (Elaboración Propia).

4. DISEÑO Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En toda investigación se pueden plantear multitud de problemas los cuales pueden ser resueltos mediante métodos muy diversos. Es de gran importancia seleccionar los métodos adecuados para abordar los diferentes problemas.

En este apartado de la investigación se especifica la metodología utilizada, la población y muestra de nuestra investigación, los diferentes instrumentos diseñados para cada una de las fuentes de información, así como las técnicas de análisis de la información, el cronograma y el presupuesto realizado.

4.1 Método

En general, existen distintos tipos de metodologías de investigación. Cada metodología se encuadra en distintos paradigmas de investigación y en función de esos paradigmas tenemos metodologías cuantitativas, cualitativas o mixtas. El método elegido para este proyecto se caracteriza por ser una metodología mixta, ya que en ella aparecen tanto datos cuantitativos como datos cualitativos.

Por ello, a continuación, mostramos distintas definiciones sobre la investigación cuantitativa y cualitativa para comprender de forma más clara de qué se trata.

Según Fernández y Pértegas (2002) la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan los datos numéricos sobre variables, es decir, estudia la relación entre variables cuantificadas. Esta metodología está basada en la inducción probabilística del positivismo lógico, es objetiva, está orientada al resultado y aporta datos “sólidos y repetibles”.

Esta investigación se considera por un lado cuantitativa porque parte de la información recogida se ha realizado a través de encuestas.

Por otro lado, en palabras de Fernández y Pértegas (2002), mediante la investigación cualitativa se hacen registros descriptivos de los fenómenos que son estudiados mediante diferentes técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. Esta metodología se realiza con el fin de conocer la naturaleza más profunda de las realidades, es decir, para indagar sobre la realidad. Es subjetiva, exploratoria, inductiva y descriptiva y aporta datos “ricos y profundos”.

Esta investigación se considera por otro lado cualitativa porque parte de la recogida de información se ha llevado a cabo a través de entrevistas, escalas de valoración y análisis documental.

Por tanto, hemos utilizado una metodología mixta, ya que en nuestro estudio utilizamos ambas metodologías de investigación.

En resumen, aquí mostramos una tabla con las principales características y diferencias de ambas metodologías: cuantitativas y cualitativas.

	Metodología Cualitativa	Metodología Cuantitativa
Características	<ul style="list-style-type: none"> -Se presentan estrategias para conocer diferentes hechos y procesos. -Más cercano a lo fenomenológico e interactivo. -El investigador desarrolla su trabajo dentro del campo experimental. -Más utilizado para temas de exploración, entendimiento y razones sociológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se basa en la búsqueda de la objetividad. -Medición íntegra y controlada. Objetivo: conseguir una teoría explicativa generalizable. -Estudio de la realidad empírica paso a paso. -Método hipotético- deductivo.
Diferencias	<ul style="list-style-type: none"> -Paradigma constructivista. -Existe interacción al llevarla a cabo. -Punto de vista del investigador e interpretación. -Subjetivo, todo puede suceder. -Eventos atípicos, no siempre sucede lo mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Paradigma positivista. -Busca la hipótesis y trata de comprobarla. -Parte de lo particular a lo universal. -Relación causal entre fenómenos. -Explicación, validez y control. -Objetivo.

Cuadro 4.1.1: Diferencia metodología cualitativa y cuantitativa

4.2 Población y Muestra

A continuación, vamos a describir la población y muestra de nuestro estudio.

En primer lugar, vamos a definir qué se entiende por población. En palabras de López (2004) la población de una investigación corresponde al conjunto de personas u objetos de los que se desea obtener algún tipo de información⁷. Asimismo, según Tamayo y Tamayo (1997), *“la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”*⁸

Para llevar a cabo nuestro estudio fue imposible recoger los datos de la totalidad de individuos que conforman la población debido al gran número de individuos que la constituía. Por este motivo, se utilizó una muestra representativa de esta población.

Así, Tamayo y Tamayo (1997) afirma que la muestra *“es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”*⁹

Igualmente, distinguimos dos tipos fundamentales de muestreo: probabilísticos y no probabilísticos. A continuación, les mostramos los tipos de muestreo más destacados.

⁷ http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012 (consultado el 17/03/2019)

⁸ <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> (consultado el 17/03/2019)

⁹ <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> (consultado el 17/03/2019)

TIPOS DE MUESTREO		
PROBABILÍSTICOS	Aleatorio Simple	Todos los individuos de un universo tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (n/N)
	Sistemático	Consiste en seleccionar a un individuo de forma aleatoria entre la población.
	Estratificado	Consiste en dividir a la población en diferentes estratos de forma que un individuo solo tenga permanencia en uno de ellos.
	Por conglomerados	Se refiere a la selección de una muestra que reúne todas las variables a estudiar y el grupo seleccionado representa correctamente a toda la población.
NO PROBABILÍSTICOS	A juicio	Los elementos son seleccionados a juicio o bajo la opinión del investigador.
	Por conveniencia	Se eligen los elementos que se encuentren a mayor alcance del investigador, es decir, son fáciles de acceder a ellos.
	Voluntariado	La muestra o grupo de estudio está formado por todos los sujetos que se prestan voluntariamente al trabajo, es decir, prestan información sin ser seleccionados.

Cuadro 4.2.1: Tipos de muestreo (elaboración propia)

Asimismo, nuestra investigación se centró en los **tres centros educativos** de la localidad de Brenes (Sevilla), en concreto, en la población del alumnado, maestros y maestras y equipo directivo pertenecientes a los Centros públicos de Educación Primaria: C.E.I.P Miguel Hernández, C.E.I.P Vicente Aleixandre y C.E.I.P Manuel de Falla. Estos centros están formados por dos líneas.

A continuación, mostramos un cuadro donde se relaciona cada problema con su objetivo, fuente de información, instrumentos a utilizar, población y muestra en general.

PROB	OBJ	FUENTE DE INFORM	INSTRUMENTOS	POBLACIÓN	MUESTRA
I	1	Ref. bibliográfica	Ficha de registro documental	Conjunto de bibliografía	3 libros.
		Docentes	Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as
		Equipo directivo	Entrevistas	9 miembros E.D	3 miembros E.D
		Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
	2	Ref. bibliográfica	Ficha de registro documental	Conjunto de bibliografía	3 libro
		Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
		Equipo directivo	Entrevistas	9 miembros E.D	3 miembros E.D
		Docentes	Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as
	3	Ref. bibliográfica	Ficha de registro documental	Conjunto de bibliografía	3 libros.
	II	1	Ref. bibliográfica	Ficha de registro documental	Conjunto de bibliografía
Equipo directivo			Entrevistas	9 miembros E.D	3 miembros E.D
Docentes			Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as
2		Equipo directivo	Entrevistas	9 miembros E.D	3 miembros E.D
		Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
		Docentes	Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as
3		Docentes	Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as

		Equipo directivo	Entrevistas	9 miembros E.D	3 miembros E.D
III	1	Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
	2	Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
	3	Alumnado	Escala de valoración	993 alumnos/as	180 alumnos/as
		Docentes	Encuestas	56 maestros/as	12 maestros/as

Cuadro 4.2.2: Relación entre problema, objetivo, fuente de información, instrumentos, población y muestra (elaboración propia)

Como podemos ver en el cuadro anterior 4.2.2, vamos a disponer principalmente de cuatro fuentes de información (libros, alumnos/as, docentes y miembros del equipo directivo). Para la bibliografía, realizaremos análisis documental, con los docentes realizaremos encuestas, con los miembros del equipo directivo llevaremos a cabo entrevistas y, por último, con los alumnos/as realizaremos escalas de valoración. En cuanto a la población tenemos el conjunto de bibliografía y los tres centros educativos los cuales hacen un total de 56 maestros y maestras, 993 alumnos/as y 9 miembros del equipo directivo. Con respecto a la muestra representativa que utilizaremos para nuestro estudio tenemos 3 libros, 12 maestros y maestras, 180 alumnos/as y 3 miembros del equipo directivo.

Concretamente, la población y muestra elegida para nuestra investigación se ve reflejada en el siguiente cuadro de forma más precisa, indicando además que hemos realizado un muestreo aleatorio estratificado:

CENTROS	POBLACIÓN			MUESTRA		
	PROFESORADO	EQUIPO DIRECTIVO	ALUMNADO	PROFESORADO (encuestas)	EQUIPO DIRECTIVO (entrevistas)	ALUMNADO (escala de valoración)
CEIP Miguel Hernández.	19 maestros y maestras	1 Director/a 1 Jefe/a de Estudios 1 Secretario/a	1º ciclo → 107 alumnos/as 2º ciclo → 111 alumnos/as 3º ciclo → 109 alumnos/as	1º ciclo → 4 maestros/as	1 miembro E.D	1º ciclo → 20 alumnos/as 2º ciclo → 20 alumnos/as 3º ciclo → 20 alumnos/as
CEIP Vicente Aleixandre.	19 maestros y maestras	1 Director/a 1 Jefe/a de Estudios 1 Secretario/a	1º ciclo → 109 alumnos/as 2º ciclo → 112 alumnos/as 3º ciclo → 110 alumnos/as	2º ciclo → 4 maestros/as	1 miembro E.D	1º ciclo → 20 alumnos/as 2º ciclo → 20 alumnos/as 3º ciclo → 20 alumnos/as
CEIP Manuel de Falla.	18 maestros y maestras	1 Director/a 1 Jefe/a de Estudios 1 Secretario/a	1º ciclo → 113 alumnos/as 2º ciclo → 110 alumnos/as 3º ciclo → 112 alumnos/as	3º ciclo → 4 maestros/as	1 miembro E.D	1º ciclo → 20 alumnos/as 2º ciclo → 20 alumnos/as 3º ciclo → 20 alumnos/as
	56 maestros/as	9 miembros E.D	993 alumnos/as	12 maestros/as	3 miembros E.D	180 alumnos/as

Cuadro 4.2.3: Población y muestra (elaboración propia)

En este cuadro (4.2.3) podemos ver de forma más detallada la población y la muestra representativa elegida. En concreto, hay 19 maestros y maestras en los colegios Miguel Hernández y Vicente Aleixandre y 18 maestros/as en el colegio Manuel de Falla, así como 3 miembros del equipo directivo en los tres centros (director/a jefe/a de estudios y secretario/a). En los tres centros educativos hay un total de 993 alumnos y alumnas. En particular, realizaremos entrevistas a un miembro del equipo directivo de cada uno de los centros haciendo un total de 3 entrevistas. Además, realizaremos 4 encuestas por centro a maestros/a haciendo un total de 12 encuestas (en cada centro se realizó las encuestas a maestros/as de un ciclo de primaria diferente). Por último, realizaremos 20 encuestas a alumnos y alumnas de cada uno de los ciclos de los centros, haciendo un total de 60 encuestas en cada centro y 180 en total.

4.3 Técnicas e Instrumentos de recogida de la información.

En este apartado abordaremos el procedimiento llevado a cabo para la recogida de información, así como los instrumentos diseñados y utilizados para dicha recogida.

4.3.1 Descripción del procedimiento de recogida de información.

Dentro de una investigación educativa, es importante tener claro la manera de acceder al campo de estudio para la recogida de información.

Este estudio se llevó a cabo en **tres centros educativos públicos** del municipio de Brenes (Sevilla).

En primer lugar, nos desplazamos al centro educativo Miguel Hernández a primera hora de la mañana de un martes donde tuvimos la oportunidad de conversar con el director del centro el cual nos dio luz verde para poder realizar nuestra investigación en su centro. En ese mismo momento comenzamos nuestra investigación en ese centro. Por un lado, realizamos una entrevista al director del centro y posteriormente realizamos 4 encuestas a maestros/as del primer ciclo de primaria. Seguidamente, nos acercamos a las clases a realizar las escalas de valoración. Realizamos 20 escalas de valoración en cada ciclo, un total de 60 escalas en el centro.

Por otro lado, al siguiente día nos desplazamos al centro educativo Manuel de Falla y concertamos una reunión con el director del centro. Tras conversar con el director del centro, comenzamos el jefe de estudios del centro ya que era el que se encontraba disponible en ese momento. Seguidamente, realizamos 4 encuestas a cuatro maestros/as del 2º ciclo. Posteriormente, comenzamos a realizar las escalas de valoración en los diferentes ciclos, 20 escalas en cada ciclo haciendo un total de 60 escalas.

Por último, el viernes de esa misma semana nos desplazamos al centro Vicente Aleixandre donde tuvimos gran facilidad de acceso a la recogida de datos. Primeramente, informamos al equipo directivo de la investigación a realizar y efectuamos la entrevista al director del centro. Una vez realizada la entrevista, pasamos a realizarles las encuestas

concretamente a cuatro maestros/as del tercer ciclo. Posteriormente, realizamos las 60 escalas de valoración repartidas entre los diferentes ciclos del centro.

La recogida de información en los tres centros educativos se llevó a cabo sin ningún tipo de inconveniente por parte de los responsables del centro. Todo ello nos llevó 3 días desde primaria hora de la mañana hasta terminar nuestro trabajo de investigación en cada centro.

4.3.2 Instrumentos de recogida de información.

En nuestro estudio hemos trabajado con diferentes fuentes de información, por ello, se han utilizado diferentes instrumentos para la recogida de dicha información: encuestas, entrevistas, escalas de valoración y análisis de datos.

A continuación, se detallan los instrumentos utilizados para las distintas fuentes:

CENTROS C.E.I.P Miguel Hernández C.E.I.P Manuel de Falla C.E.I.P Vicente Aleixandre	
FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS
Alumnado	Escala de valoración
Docentes	Encuestas
Equipo directivo	Entrevistas
Bibliografía	Ficha de registro de información

Cuadro 4.3.2.1. Fuentes e Instrumentos (elaboración propia)

Como podemos apreciar en este cuadro, formaron parte de nuestra investigación cuatro tipos de fuentes: alumnos/as, docentes, miembros del equipo directivo y el conjunto de bibliografía.

En relación a la primera de las fuentes, **alumnos/as**, y tomando en consideración las variables de estudio indicadas en el cuadro 4.3.2.2, nos planteamos los siguientes enunciados que conformaron el instrumento elaborado: **escala de valoración**.

VARIABLES	ENUNCIADOS DE ESCALA DE VALORACIÓN PARA ALUMNADO
Variable 1: Conflictos (Obj.I.1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me burlo de mis compañeros/as cuando se equivocan. 2. En mi clase hay agresiones físicas. 3. En mi clase hay agresiones verbales. 4. He puesto motes a otros compañeros/as de clase. 5. Alguna vez he ignorado a algún compañero/a. 6. He imitado a otros compañeros/as. 7. Los conflictos se producen con alumnos/as de otros países/culturas/religiones. 8. Los enfrentamientos entre compañeros/as se producen por temas sentimentales/amorosos. 9. En mi clase se desafía continuamente a los maestros/as. 10. Mis compañeros son desobedientes. 11. Llego tarde a clase. 12. Traigo el material a clase. 13. Mis compañeros suelen interrumpir al maestro/a. 14. Ensuciamos y tiramos cosas al suelo en el aula y en el centro. 15. Salimos de forma ordenada de clase.

<p>Variable 2: Razones y/o motivos (Obj.I.2)</p>	<p>16. Tengo confianza hacia el maestro/a. 17. Tengo confianza hacia mis compañeros/as. 18. En mi clase hay mucha competitividad. 19. Se realizan muchas actividades en grupo. 20. Apoyo a mis compañeros de clase haciendo que ninguno de ellos se sienta solo. 21. Respeto a mis compañeros/as de otras razas o culturas/religión. 22. La mayoría de las peleas se producen entre pandillas. 23. La mayoría de los conflictos se producen entre compañeros/as de una misma pandilla. 24. Expreso mis deseos y necesidades sin ningún problema en el aula. 25. Siento miedo de expresar mis emociones en el aula. 26. Respeto el turno de palabra.</p>
<p>Variable 5: Estrategias para un buen clima y convivencia (Obj.II.2)</p>	<p>27. Los maestro/as nos proponen actividades para conocernos mejor entre los compañeros. 28. Todas las semanas rotamos en clase y nos sentamos con un compañero diferente. 29. Los maestros/as tienen en cuenta nuestras necesidades. 30. Los maestros/as nos preguntan qué queremos aprender en cada asignatura. 31. En las actividades de grupo nos ponemos con compañeros/as diferentes para así conocernos mejor todos. 32. El maestro/a reconoce nuestras fortalezas/virtudes.</p>
<p>Variable 7: Percepción alumnado (Obj.III.1)</p>	<p>33. Los enfrentamientos que surgen en el aula son por cosas insignificantes. 34. Los alumnos/as no ponen interés para resolver los conflictos. 35. En los enfrentamientos están implicados los alumnos/as de diferente raza/cultura/religión. 36. Los alumnos/as tienen respeto a los maestros/as.</p>
<p>Variable 8: Opinión alumnado sobre implicación profesorado (Obj.III.2)</p>	<p>37. Los maestros/as intervienen constantemente en los conflictos para resolverlos. 38. Los maestros/as dejan que sean los alumnos/as los que resuelvan solos los conflictos. 39. El maestro/a debería preocuparse más por los enfrentamientos que surgen en el aula/escuela. 40. Cada conflicto el maestro/a lo resuelve de forma diferente. 41. El maestro/a hace como si no hubiera pasado nada cuando hay peleas. 42. El maestro/a cuando hay peleas dirige a los implicados a la dirección del centro para que sea el director el que solucione los problemas. 43. Una vez que se han resuelto los conflictos el maestro/a vigila de forma activa a los implicados para que no vuelva a suceder.</p>
<p>Variable 9: Actuación alumnado en conflictos (Obj.III.3)</p>	<p>44. Cuando hay un conflicto entre mis compañeros me aparto para que ellos solos lo resuelvan. 45. Cuando hay conflictos intervengo y meojo entre las partes implicadas para que lleguen a un acuerdo. 46. Cuando hay un conflicto entre mis compañeros se lo comunico directamente al maestro/a.</p>

Cuadro 4.3.2.2. Registro de la Información para la Escala de Valoración Resolución de conflictos alumnado (elaboración propia)

El diseño final de la escala elaborada para el alumnado se encuentra en el **ANEXO I**.

En cuanto a la segunda fuente de información, **docentes**, y tomando como referencia las variables de estudio indicadas en el cuadro 4.3.2.3, nos planteamos los siguientes enunciados que conformaron el instrumento elaborado: **encuestas**.

VARIABLES	ENUNCIADOS DE ENCUESTA PARA PROFESORADO
Variable 1: Conflictos (Obj.I.1)	1. Considero que las agresiones y conflictos en los centros escolares actualmente es un problema... 2. Los conflictos que se dan con mayor frecuencia en mi escuela son... 3. ¿Qué tipo de agresiones suelen ser las más corrientes entre el alumnado? 4. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de tu tiempo en un día escolar inviertes en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?
Variable 2: Razones y/o motivos (Obj.I.2)	5. ¿Cuál es la causa más común entre el alumnado que provocan las anteriores agresiones? 6. Los conflictos en el aula/centro son mayoritariamente desencadenados por/para...
Variable 4: Estrategias profesorado (Obj.II.1)	7. Cuando se presenta en la clase algún problema de disciplina o conflicto disruptivo (de carácter leve, aunque sea repetido), ¿cómo actúas habitualmente? 8. En general, cuando tengo un problema de disciplina o conflicto con el alumnado... 9. Cuando tengo un problema/ conflicto en el aula...
Variable 5: Estrategias para un buen clima y convivencia (Obj.II.2)	10. Para conseguir un buen clima en el aula y fomentar la convivencia intento... 11. Indica la solución que consideras más idónea para resolver los problemas dentro del aula/centro 12. ¿Crees que el hecho de que el equipo de profesorado adopte medidas conjuntas desde el comienzo del curso ayudaría a la resolución de los conflictos en el aula?
Variable 6: Profesorado competente en conflictos (Obj.II.3)	13. Me siento competente en resolución de conflictos...
Variable 9: Actuación alumnado en conflictos (Obj.III.3)	14. Cuando se produce un conflicto en el aula/centro los alumnos/as...

Cuadro 4.3.2.3. Registro de la Información para la encuesta sobre Resolución de Conflictos en el aula/escuela para el profesorado (elaboración propia)

El diseño final de la encuesta elaborada para los maestros/as se encuentra en el **ANEXO II**.

A continuación, en relación a la tercera de las fuentes de información, **equipo directivo** y tomando en consideración las variables de estudio indicadas en el cuadro 4.3.2.4 nos planteamos las siguientes preguntas que conformaron el instrumento elaborado: **entrevistas**.

VARIABLES	PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA EQUIPO DIRECTIVO
Variable 1: Conflictos (Obj.I.1)	Pregunta 1: ¿Consideras que los conflictos en los centros escolares actualmente es un problema? Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia se producen conflictos/enfrentamientos en el centro? Pregunta 3: ¿Qué tipos de conflictos son los que más se reiteran en el centro?
Variable 2: Razones y/o motivos (Obj.I.2)	Pregunta 4: ¿Cuáles son los principales motivos por los que se producen estos enfrentamientos? ¿La mayoría de ellos se producen siempre por las mismas razones?
Variable 4: Estrategias profesorado (Obj.II.1)	Pregunta 5: ¿Cómo actúa el profesorado/equipo directivo ante los conflictos que se presentan en el aula/centro? Pregunta 6: ¿Lleva a cabo el profesorado alguna metodología de convivencia con el fin de erradicar estos comportamientos?

	Pregunta 7: ¿Estas estrategias que lleváis a cabo solucionan o reducen estos problemas?
Variable 5: Estrategias para un buen clima y convivencia (Obj.II.2)	Pregunta 8: ¿Qué tipo de estrategias utilizáis el equipo directivo y el profesorado con el fin de fin de generar un buen clima y fomentar la convivencia? Pregunta 9: ¿Estas estrategias son bien acogidas por el alumnado del centro?
Variable 6: Profesorado competente en conflictos (Obj.II.3)	Pregunta 10: ¿Consideras que el profesorado es competente en relación a la resolución de conflictos? Pregunta 11: ¿Se trabaja/orienta al profesorado en resolución de conflictos? ¿Se considera importante trabajar sobre este tema?
Variable 9: Actuación alumnado en conflictos (Obj.III.3)	Pregunta 12: ¿Cuál es la reacción del resto del alumnado ante los conflictos que se producen en su entorno? Pregunta 13: ¿Se fomenta en el centro que los alumnos/as medien en los conflictos/enfrentamientos entre sus compañeros/as con el fin de alcanzar una conciliación entre las partes?

Cuadro 4.3.2.4. Registro de la Información para la entrevista sobre Resolución de Conflictos en el aula/escuela para el Equipo Directivo (elaboración propia)

El diseño final de la entrevista para los miembros del equipo directivo se encuentra en el **ANEXO III**.

Con respecto a la última fuente de información de la que disponemos, **conjunto de bibliografía**, y teniendo en cuenta las variables de estudio de nuestra investigación indicadas en el cuadro 4.3.2.5 nos planteamos las siguientes preguntas que conformaron nuestro instrumento elaborado: **ficha de registro de información**.

Ficha de registro de información	
Variable	Información.
Variable 1: Conflictos (Obj.I.1)	¿Cuáles son los principales conflictos que se producen en el aula/escuela?
Variable 2: Razones y/o motivos (Obj.I.2)	¿Cuáles son las causas más comunes por las que se producen los conflictos?
Variable 3: Clasificación conflictos (Obj.I.3)	Clasificación tipos de conflictos.
Variable 4: Estrategias profesorado (Obj.II.1)	Estrategias de resolución de conflictos.

Cuadro 4.3.2.5. Cuadro de Instrumentos ficha de registro (Elaboración propia)

El diseño final de la ficha de registro se encuentra en el **ANEXO IV**.

4.4 Técnicas de análisis de la información.

En este apartado procederemos a conocer cómo se ha llevado a cabo el análisis de los datos obtenidos con cada uno de los instrumentos de recogida de información elaborados. Concretamente, las encuestas, escalas de valoración y entrevistas.

Para analizar los datos cuantitativos que se obtuvieron a través de encuestas y escalas de valoración realizados a una parte de la población, se ha utilizado el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) un programa estadístico informático muy usado. Este programa cuenta con una gran variedad de técnicas que se pueden aplicar, así como una gran posibilidad a la hora de realizar informes y tablas.

El procedimiento llevado a cabo, como podemos ver en el cuadro 4.4.1 es el siguiente:

PRODEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS	
1. Tabulación de Datos	Los datos obtenidos son introducidos en el programa informático SPSS
2. Depuración de Datos	Revisión de los datos obtenidos, detectar posibles fallos
3. Descripción univariable	Obtención de los datos estadísticos (tablas de frecuencia y desviación típica) por cada variable.
4. Descripción de la relación de las variables	Obtención de estadísticos correlacionales, concretamente correlación de Pearson (relación entre variables)

Cuadro 4.4.1. Procedimiento del análisis de datos cuantitativos (elaboración propia)

En las entrevistas, desde una metodología cualitativa, se ha analizado la información a través del programa informático Weft-QDA, una herramienta de gran utilidad para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales. Dicha herramienta nos ayudó a organizar y reagrupar los datos obtenidos.

El procedimiento seguido lo podemos encontrar en el siguiente cuadro (4.4.2):

PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS
1. Categorización de los datos a partir de un sistema de categorías
2. Disposición y análisis los datos de manera ordenada según las categorías creadas
3. Obtención de conclusiones
4. Verificación de conclusiones

Cuadro 4.4.2. Procedimiento del análisis de datos cualitativos. (elaboración propia)

4.5 Fases y duración del Proyecto.

En toda investigación educativa, es importante que exista una detallada organización. Por ello, a continuación, presentamos un cuadro con las fases del proyecto desarrollado y la duración de este.

FASES	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
1. Elección del tema	4- 10 de febrero				
2. Revisión de la literatura	11-24 de febrero				
3. Definición de problemas, objetivos y variables		25 de febrero- 10 de marzo			
4. Definición de elementos metodológicos del estudio		11 – 31 de marzo			
5. Elaboración de instrumentos de recogida de información			1-7 de abril		
6. Recogida de información			CEIP Miguel Hernández (10 de abril) CEIP Manuel de Falla (11 de abril) CEIP Vicente Aleixandre (12 de abril)		
7. Análisis de la información obtenida			29 abril- 5 de mayo		
8. Redacción del informe final de investigación				6-12 de mayo	
9. Revisión final					

Cuadro 4.5.1 Fases y duración del proyecto. (Elaboración Personal)

En el mes de **febrero**, comenzamos la búsqueda del tema de nuestro proyecto de investigación. Una vez elegido nuestro tema a investigar empezamos con la revisión bibliográfica de dicho tema para realizar la fundamentación teórica del proyecto. Esto nos ha ocupado el mes de febrero en su totalidad.

El mes de **marzo**, lo dedicamos a elaborar los problemas de investigación, los distintos objetivos y a definir las variables de nuestro estudio. Seguidamente, elegimos la

metodología con la que llevaríamos a cabo nuestro estudio, así como la población y muestra a la que va dirigida nuestra investigación educativa.

En el mes de **abril**, pedimos los permisos necesarios para llevar a cabo nuestra investigación en los tres centros educativos seleccionados. Asimismo, elaboramos los instrumentos de recogida de información. Seguidamente a su elaboración, realizamos la recogida de información en los centros y analizamos los datos obtenidos.

El mes de **mayo** lo dedicamos en su mayoría a la redacción de las conclusiones y del informe final, así como a perfeccionar todos los apartados de nuestra investigación.

En el mes de **junio** se realizó la revisión del final de nuestro Trabajo Fin de Grado para así proceder a su entrega final.

4.6 Presupuesto.

La investigación nos ha supuesto un determinado coste, el cual se presenta a continuación:

CONCEPTO	COSTE POR UNIDAD	CANTIDAD	TOTAL
Fotocopias de los instrumentos utilizados (entrevistas, encuestas y escalas de valoración)	0.03€/copia	180 escalas	5.85€
		12 encuestas	
		3 entrevistas	
Desplazamiento a la Facultad de Ciencias de la Educación (Tutorías TFG)	4.10€/ida y vuelta	9 veces	36.90€
Copias de la memoria final del Trabajo Fin de Grado y encuadernación.	0.03€/copia	1	3.90€
	1.20€ encuadernación		
CD	0.80€/unidad	1	0.80€
TOTAL →			47.45€

Cuadro 4.6.1 Presupuesto económico del Proyecto de Investigación (Elaboración Personal)

Primeramente, los instrumentos para la recogida de información utilizados, en concreto, escalas de valoración, encuestas y entrevistas fueron impresas en una papelería. Se realizaron un total de 195 copias, con un coste por unidad de 0.03€ haciendo un total de 5.85€.

Por otra parte, la asistencia continua a las tutorías en la Facultad de Ciencias de la educación ha supuesto otro gasto, habiendo hecho un total de 9 viajes en tren (ida y vuelta), suponen un costo final de 36.90 €.

En cuanto a la impresión de la memoria final del Trabajo de Fin de Grado y su encuadernación nos ha costado 3.90 €.

Por último, el CD para la entrega en formato digital del TFG ha costado 0.80€.

Por tanto, nuestra investigación ha tenido un coste total de 47.45€.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado presentaremos los principales resultados obtenidos en relación a los objetivos de investigación, así como las respuestas a los tres problemas que nos planteamos al comienzo de nuestro estudio. Pasemos a describirlos.

5.1 Resultados de los datos descriptivos referentes a los participantes de nuestra investigación.

A nivel descriptivo, se presentan a continuación los principales resultados relativos al porcentaje de sujetos participantes por centros visitados para cumplimentar la escala por parte del alumnado y la encuesta por parte del profesorado. Hemos descrito por un lado el género, la edad y el curso y colegio al que pertenecen los diferentes alumnos participantes y, por otro lado, hemos descrito el género, colegio y curso al que pertenecen, especialidad que imparten, edad y años de experiencia del profesorado participante de dicha investigación.

En cuanto a los datos descriptivos de las escalas de valoración realizadas por parte del alumnado podemos destacar lo siguiente:

En relación a los centros, como se observa en la tabla 5.1.1, la participación del alumnado ha sido idéntica en los tres centros con un porcentaje de participación de 33.3%.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CEIP Miguel Hernández	60	33,3	33,3	33,3
	CEIP Manuel de Falla	60	33,3	33,3	66,7
	CEIP Vicente Aleixandre	60	33,3	33,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.1.1 Alumno/as participantes en cada centro

En cuanto al género del alumnado participante, los resultados obtenidos en la tabla 5.1.2. muestran una participación de los chicos y chicas muy similar, en concreto, un 51.1 % han sido realizadas por chicos y un 48.9 % por parte de chicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	chico	92	51,1	51,1	51,1
	chica	88	48,9	48,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.1.2 Género del alumnado participante

Por su parte, en cuanto a los resultados de la edad de los niños y niñas participantes obtenidos en la tabla 5.1.3 podemos apreciar que ha habido un porcentaje de un 7.2% de participación por parte de niños/as de 6 años de edad, seguido de un 17.8% de niños/as de 7 años, un 17.2% por parte de niños/as de 8 años, un 15.6 % de niños/as de 9 años de edad, un 13 .3% de niños/as de 10 años, un 18.9 % de niños/as de 11 así y por último un 10% de participación de niños/as de 12 años de edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	13	7,2	7,2	7,2
	7	32	17,8	17,8	25,0
	8	31	17,2	17,2	42,2
	9	28	15,6	15,6	57,8
	10	24	13,3	13,3	71,1
	11	34	18,9	18,9	90,0
	12	18	10,0	10,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.1.3 Edades del alumnado participante

Por último, como podemos observar en la tabla 5.1.4 el porcentaje del curso al que pertenecen los alumnos/as participantes es 16.7% que se repite desde 1º a 6º curso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	30	16,7	16,7	16,7
	2	30	16,7	16,7	33,3
	3	30	16,7	16,7	50,0
	4	30	16,7	16,7	66,7
	5	30	16,7	16,7	83,3
	6	30	16,7	16,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.1.4 Curso al que pertenecen los participantes

En cuanto a los datos descriptivos de las encuestas realizadas por parte del profesorado de los centros podemos destacar lo siguiente:

En cuanto al género del profesorado participante, los resultados obtenidos en la tabla 5.1.5 muestran una participación igualitaria del 50% en ambos géneros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	chico	6	50,0	50,0	50,0
	chica	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.1.5 Género del alumnado participante

Por su parte, como podemos observar en la tabla 5.1.6 la participación del profesorado en los tres centros ha sido igualmente igualitaria de un 33.3%.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CEIP Miguel Hernández	4	33,3	33,3	33,3
	CEIP Manuel de Falla	4	33,3	33,3	66,7
	CEIP Vicente Aleixandre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.1.6 Profesorado participante por centro

En cuanto al curso al que pertenecen los profesores participantes podemos observar en la tabla 5.1.7 que ha habido un 16.7% de los participantes los cuales pertenecen al 1º curso de primaria, 25% al 2º curso, 16.7% al 3º curso, 8.3% al 4º y 5º curso, así como el 25% de ellos pertenecen al 6º curso de primaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	16,7	16,7	16,7
	2	3	25,0	25,0	41,7
	3	2	16,7	16,7	58,3
	4	1	8,3	8,3	66,7
	5	1	8,3	8,3	75,0
	6	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.1.7 Curso que imparte el profesorado participante

Por su parte, en cuanto a la especialidad del profesorado participante podemos concluir, como podemos ver en la tabla 5.1.8 que el 66.7% de ellos son generalistas, 16.7% son de la especialidad de inglés y 16.7% son de la especialidad de Educación Física.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	generalista	8	66,7	66,7	66,7
	Inglés	2	16,7	16,7	83,3
	Educación Física	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.1.8 Especialidad que imparte el profesorado participante

En concreto, como podemos observar en la tabla 5.1.9, la edad de los profesores participantes ha rondado entre los 29 y los 56 años de edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	29	1	8,3	8,3	8,3
	31	1	8,3	8,3	16,7
	34	1	8,3	8,3	25,0
	35	1	8,3	8,3	33,3
	36	1	8,3	8,3	41,7
	37	1	8,3	8,3	50,0
	42	1	8,3	8,3	58,3
	46	1	8,3	8,3	66,7
	51	1	8,3	8,3	75,0
	53	1	8,3	8,3	83,3
	54	1	8,3	8,3	91,7
	56	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.1.9 Edades del profesorado participante

Por último, como podemos ver en la tabla 5.1.10, los años de experiencia del profesorado participante son muy diversos, desde un profesor con sólo 2 años de experiencia a otro profesor con 28 años de experiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	8,3	8,3	8,3
	3	1	8,3	8,3	16,7
	6	2	16,7	16,7	33,3
	7	1	8,3	8,3	41,7
	8	1	8,3	8,3	50,0
	14	1	8,3	8,3	58,3
	15	1	8,3	8,3	66,7
	21	1	8,3	8,3	75,0
	24	1	8,3	8,3	83,3
	27	1	8,3	8,3	91,7
	28	1	8,3	8,3	100,0
	Total		12	100,0	100,0

Tabla 5.1.10 Años de experiencia profesorado participante

5.2 Resultados relativos al Problema I: ¿Qué tipo de conflictos se producen con mayor frecuencia en nuestra aula/escuela?

Para responder a dicha pregunta, se abordaron tres objetivos de investigación, cuyos resultados han mostrado:

I.1. En relación a *Describir los principales conflictos que se producen en el aula/escuela*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

Primeramente, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

En primer lugar, con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas al profesorado hemos podido observar que el 100% de los encuestados piensan que las agresiones en el entorno escolar son actualmente un gran problema. Estos datos los podemos ver reflejados en la tabla 5.2.1.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	12	100,0	100,0	100,0

Tabla 5.2.1 Las agresiones son actualmente problemas

Además, esta información la podemos contrastar con la información recogida en las entrevistas a los miembros del equipo directivo de los tres centros educativos.

“Actualmente vivimos en una sociedad donde los conflictos se han convertido en un gran problema no solo para los que pertenecemos a esta institución sino también para la sociedad en general. En este caso, los conflictos escolares es un problema de todos ya sea por la pérdida de valores que está teniendo la sociedad o por cuestiones externas, pero existen muchos conflictos ya sean relacionados con las diferencias de saber como

las diferentes creencias o valores que tenemos cada uno de nosotros implícitas o también quizás por la escasez de recursos entendiéndose como la falta de dinero, poder, tiempo o posición. Además de la rivalidad que existe cada vez mayor en el entorno escolar”. (Director CEIP Miguel Hernández)

“Antes apenas existían los conflictos en los centros escolares, se le tenía más respeto al profesorado que hoy en día. Todo eso ha cambiado mucho, ahora el que haya conflictos en los colegios es algo normal, algo que está a la orden del día. A partir de ahí está como cada colegio trabaje en ello para sobrellevarlo o erradicarlo”. (Director CEIP Manuel de Falla)

“Es un problema con el que contamos siempre. Este colegio pertenece a una zona del pueblo con familias las cuales carecen de recursos y en el comportamiento de los niños/as aquí en el colegio se refleja mucho su situación familiar y su día a día fuera de aquí. Es algo con lo que tenemos que lidiar día a día”. (Director CEIP Vicente Aleixandre)

En cuanto a los conflictos que se dan con mayor frecuencia en los centros hemos obtenido por parte del profesorado, como podemos observar en la tabla 5.2.2, que los que más se reiteran con un 50% son los relacionados con interrupciones diarias del alumnado en clase. Seguidamente, con un 33.3% agresiones, gritos y malos modos entre otros y, por último, con un 16.7% malas maneras y agresiones del alumnado hacia el profesorado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alumnado interrumpe la clase	6	50,0	50,0	50,0
	Agresiones, gritos, malos modos...	4	33,3	33,3	83,3
	Malas maneras, agresiones del alumnado hacia el profesorado...	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.2.2 Conflictos más frecuentes según el profesorado

En cambio, según los directores de los centros educativos afirman lo siguiente:

“Existen conflictos de todo tipo, desde alumnado que interrumpe continuamente y no deja que esta se imparta por parte del profesor a agresiones ya sean físicas y verbales entre los alumnos y alumnas. Además de vandalismo y destrozos en el material escolar que eso es algo que sucede de forma muy continuada en el centro también tenemos conflictos entre los alumnos y el profesorado del centro”. (Director CEIP Miguel Hernández)

“En nuestro colegio la mayoría de los conflictos que se producen no tienen importancia alguna, nada de agresiones físicas como tal o agresiones verbales. La mayoría de los conflictos son por ejemplo por falta de entendimiento entre las partes que se suelen solucionar al instante. La verdad es que es un colegio que solemos destacar por el buen comportamiento que tienen los niños y niñas del centro en general” (Director CEIP Manuel Falla)

“En este centro, como ya he comentado anteriormente, los conflictos es algo de nuestro día a día. Tenemos conflictos de todo tipo entre los alumnos y entre los alumnos y los profesores. El último caso que hemos tenido en el centro ha sido un niño normalmente conflictivo ha acusado a una maestra de haberle cogido del brazo y haberle hecho daño. Este niño y su madre se dirigieron al centro de salud y hoy esta maestra tiene que acudir a juicio en breve. Como te podrás imaginar tenemos problemas de todo tipo y la verdad es que es una tarea difícil para el profesorado del centro lidiar con este tipo de situaciones tan difíciles. (Director CEIP Vicente Aleixandre)

En cuanto a las agresiones que son más corrientes entre el alumnado podemos ver en la siguiente tabla (5.2.3) que los profesores participantes en las encuestas consideran con el 58.3% que las agresiones verbales son las más frecuentes. Seguido de un 25% el aislamiento, rechazo y presión psicológica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Agresiones verbales (insultos, amenazas)	7	58,3	58,3	58,3
	Aislamiento, rechazo, presión psicológica...	3	25,0	25,0	83,3
	Chantajos, robos, destrozos	1	8,3	8,3	91,7
	Casi no existen agresiones de importancia	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.2.3 Agresiones más corrientes entre el alumnado según profesorado

Además, como podemos ver en la tabla 5.2.4, un dato curioso es que sólo el 8.3% de los profesores encuestados invierten más del 60% en disciplina y conflictos. Así como el 66.6% de los maestros participantes invierten entre 20% y 40% en disciplina y conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	menos del 20%	4	33,3	33,3	33,3
	entre el 21 y el 40 %	4	33,3	33,3	66,7
	entre el 41 y el 60 %	3	25,0	25,0	91,7
	más del 60 %	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.2.4 Porcentaje invertido por el profesorado encuestado en disciplina y conflictos

Por su parte, los directores de los centros educativos nos han hablado sobre la frecuencia en que se producen los diferentes conflictos en sus respectivos centros.

“Conflictos en sí hay todos los días en mayor o en menor medida y de mayor o menos gravedad” (Director CEIP Miguel Hernández)

“Como ya te he comentado con anterioridad es un centro que la verdad es que generalmente tiene muy buen clima ya sea en el aula que en el entorno del colegio. Es un colegio que destaca principalmente por el buen comportamiento del alumnado y rara vez se producen conflictos de gravedad” (Director CEIP Manuel de Falla)

“Este centro se encuentra en una zona del pueblo donde la mayor parte de las familias tienen escasos recursos en general. Existen un gran número de alumnos que pertenecen a familias conflictivas por lo que eso se ve reflejado diariamente en el centro” (Director CEIP Vicente Aleixandre)

Seguidamente, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante.

Según, los resultados obtenidos en las escalas de valoración, como podemos ver en la tabla 5.2.5, es curioso que el 100% de los alumnos participantes aseguran no haberse nunca burlado de ningún compañero/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	180	100,0	100,0	100,0

Tabla 5.2.5 Me burlo de mis compañeros/as

Por otro lado, como podemos observar en la tabla 5.2.6, según un 55% del alumnado participante en su clase nunca se producen agresiones físicas, así como un 45 % de los mismos aseguran que éstas se producen a veces.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	99	55,0	55,0	55,0
	A veces	81	45,0	45,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.6 En mi clase hay agresiones físicas

Por su parte, los alumnos y alumnas participantes, como podemos apreciar en la tabla 5.2.7, aseguran con un 49.4% que en su clase nunca suele haber agresiones verbales, así como otro 50% de los encuestados aseguran que a veces sí existen agresiones verbales en sus clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	89	49,4	49,4	49,4
	A veces	90	50,0	50,0	99,4
	Con frecuencia	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.7 En mi clase hay agresiones verbales

Además, como podemos observar en la tabla que se muestra a continuación (tabla 5.2.8), los alumnos y alumnas participantes aseguran también con un porcentaje muy igualado

(49.4%) que nunca han puesto ningún mote a ningún compañero/a frente a un 50% del alumnado que afirma que a veces lo ha hecho.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	89	49,4	49,4	49,4
	A veces	91	50,6	50,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.8 He puesto motes a compañeros

Así pues, en cuanto a si alguna vez han ignorado a algún compañero/a, como podemos observar en la tabla 5.2.9, con un 39.4 afirman que nunca han ignorado a ningún compañero/a frente a un 58.9% el cual asegura que a veces lo ha hecho. Es curioso que sólo un 1.7% de los participantes afirman hacerlo con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	39,4	39,4	39,4
	A veces	106	58,9	58,9	98,3
	Con frecuencia	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.9 He ignorado a algún compañero/a

Por otro lado, como podemos apreciar en la tabla que se muestra a continuación (5.2.10), un 61.7% de los participantes afirman haber imitado alguna vez a algún compañero/a frente a un 35 % los cuales aseguran nunca haberlo hecho. Sólo un 3.3% de los encuestados aseguran hacerlo con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	35,0	35,0	35,0
	A veces	111	61,7	61,7	96,7
	Con frecuencia	6	3,3	3,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.10 He imitado a compañeros/as

Al mismo tiempo, como podemos ver en la tabla 5.2.11, los alumnos y alumnas participantes en la encuesta aseguran con un 25.6% que los conflictos nunca se producen con alumnos/as de otros países y/o culturas frente a un 47.8% los cuales afirman que a veces los alumnos/as de otros países/culturas participan en los conflictos que surgen en el aula/escuela. Sólo un 26.1% de los mismos aseguran que esto sucede con frecuencia y sólo un 0.6% de los alumnos/as asegura que esto sucede siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	25,6	25,6	25,6
	A veces	86	47,8	47,8	73,3
	Con frecuencia	47	26,1	26,1	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0

	Total	180	100,0	100,0
--	--------------	-----	-------	-------

Tabla 5.2.11 Los conflictos se producen con alumnos/as de otros países/culturas

Por su parte, son curiosos los datos obtenidos con respecto a esta variable. Como podemos apreciar en la tabla 5.2.12, en relación a si los conflictos que suceden en el aula/escuela son relacionados con temas amorosos hemos obtenido que un 49.4% de los participantes aseguran que a veces suelen ser por este motivo y por otro lado, sólo un 21.7% afirma que los conflictos que suceden en su aula/escuela suelen ser por este motivo frente a un 28.9% los cuales aseguran que con frecuencia suelen suceder los conflictos por este motivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	21,7	21,7	21,7
	A veces	89	49,4	49,4	71,1
	Con frecuencia	52	28,9	28,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.12 Conflictos por temas amorosos

Seguidamente, en cuanto a si se desafía a los maestros/as en el aula, como podemos ver en la tabla 5.2.13, hemos obtenido datos muy interesantes. El 65% de los participantes aseguran que a veces se desafía al profesorado en clase, así como el 17.2% de los mismos aseguran que nunca se les desafía. Sólo el 17.8% de los alumnos/as afirman que con frecuencia sucede esto en el aula.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	17,2	17,2	17,2
	A veces	117	65,0	65,0	82,2
	Con frecuencia	32	17,8	17,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.13 Se desafía a los maestros/as en clase

En cuanto a si los compañeros/as de los alumnos/as encuestados suelen ser desobedientes en clase, como podemos apreciar en la tabla 5.2.14, con un 52.8% aseguran que a veces suelen ser desobedientes y no acatar las normas de la clase. Además, un 34.4% de los participantes afirman que con frecuencia suelen ser desobedientes en el aula y sólo un 12.8% confirman que nunca son desobedientes en la escuela.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	12,8	12,8	12,8
	A veces	95	52,8	52,8	65,6
	Con frecuencia	62	34,4	34,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.14 Mis compañeros/as son desobedientes

Con respecto a si los alumnos/as de los diferentes centros suelen llegar tarde a clase, como podemos apreciar en la tabla 5.2.15, aseguran con un 91.7% que nunca llegan tarde a clase, en cambio, sólo el 8.3% de los encuestados afirman que a veces llegan tarde a clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	165	91,7	91,7	91,7
	A veces	15	8,3	8,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.15 Llego tarde a clase

Por otro lado, como podemos apreciar en la tabla 5.2.16, en cuanto a si suelen traer el material a clase, un 92.8% de los alumnos y alumnas participantes aseguran traer siempre el material a sus clases frente a sólo un 7.2% el cual afirma que lo suele hacer con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con frecuencia	13	7,2	7,2	7,2
	Siempre	167	92,8	92,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.16 Traigo el material a clase

En cuanto a si se interrumpe normalmente al maestro/a en clase, como podemos observar en la tabla 5.2.17, el 66.1% de los alumnos/as encuestados aseguran que a veces interrumpen al maestro/a, el 31.1% reconoce que lo hace con frecuencia y el 0.6% afirma que lo hace siempre. Es interesante conocer que sólo el 2.2% de los participantes afirma no hacerlo nunca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,2	2,2	2,2
	A veces	119	66,1	66,1	68,3
	Con frecuencia	56	31,1	31,1	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.17 En mi clase se interrumpe al maestro/a

En relación a la variable que hace referencia a si los alumnos/as suelen ensuciar el colegio, como podemos ver en la tabla 5.2.18, el 60.6% de los participantes reconocen hacerlo a veces y el 37.2% con frecuencia. En concreto, sólo el 1.7% de los encuestados aseguran no ensuciar el colegio nunca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,7	1,7	1,7
	A veces	109	60,6	60,6	62,2
	Con frecuencia	67	37,2	37,2	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.18 Ensuciamos el colegio

Por último, en cuanto a si los alumnos/as salen de forma ordenada de clase, como podemos ver en la tabla 5.2.19, es curioso que sólo el 1.7% de los alumnos y alumnas participantes en la encuesta aseguran que siempre lo hacen. En cambio, el 65% de los mismos reconoce que sólo a veces suelen salir de forma ordenada de clase y el 33.3% lo hace con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	117	65,0	65,0	65,0
	Con frecuencia	60	33,3	33,3	98,3
	Siempre	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.19 Salimos de forma ordenada de clase

Todo ello lo podemos contrastar con la ficha de registro realizada sobre la variable 1, donde analizamos los principales conflictos que se producen en el aula/escuela llegando a la conclusión de que en muchos casos se asemejan. Entre los principales conflictos entre alumnos encontramos las bromas pesadas, los insultos, los malentendidos, los celos (temas amorosos) y prejuicios.

Como conclusión del objetivo I.1, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas, escalas de valoración y entrevistas realizadas a profesorado, alumnado y equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que los conflictos en los centros escolares actualmente es un problema ya que se refleja en todos los instrumentos que hemos podido pasar. Además, podemos relacionar el alto número de conflictos con el porcentaje de tiempo que invierte el profesorado en disciplina y conflictos el cual es relativamente bajo. Por otro lado, podemos destacar que en la mayoría de los conflictos que se producen en el aula/escuela de los centros educativos son de tipo disruptivo.

Cuadro 5.2.1 Conclusión del objetivo I.1.

I.2. En relación a *Identificar las razones y/o motivos por los que se producen los conflictos*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirmaron lo siguiente:

Primeramente, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

En primer lugar, en cuanto a la causa más común que provoca las agresiones entre el alumnado, como podemos ver en la tabla 5.2.20, que sólo el 16.7% del profesorado participante en la encuesta reconoce que en sus clases casi no hay agresiones. En cambio, el 75% de los participantes aseguran las agresiones que se producen en sus clases son mayoritariamente causadas por temas de personalidad y caracteres.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi, no hay agresiones	2	16,7	16,7	16,7
	Personalidad, carácter..	9	75,0	75,0	91,7
	Status, modelado social	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.2.20 Causa más común de las agresiones

Por su parte, como podemos apreciar en la siguiente tabla (5.2.21), existen diversos desencadenantes del conflicto. El 33.3 % de los encuestados asegura que estos conflictos están relacionados con la diferencia de información y percepción. Además, otro 33.3% del profesorado participante afirma que este tema está relacionado con el sentirse poderoso y que los alumnos/as mandan. Un 8.3% del profesorado reconoce que esto se debe a que los alumnos y alumnas tienen normalmente objetivos y metas diferentes, así como otro 8.3% asegura que se debe a que pretenden obtener atención por parte de los presentes. Por último, un 16.7% afirma que esto es a causa de la falta de comunicación que existe en el ámbito escolar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diferencia de información y percepción	4	33,3	33,3	33,3
	Objetivos y metas diferentes	1	8,3	8,3	41,7
	Falta de comunicación en el ámbito escolar	2	16,7	16,7	58,3
	Obtener atención por parte de los presentes	1	8,3	8,3	66,7
	Sentirse poderoso, que él/ella manda	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.2.21 Desencadenantes de los conflictos

Además, esta información la podemos contrastar con la información recogida en las entrevistas a los miembros del equipo directivo de los tres centros educativos:

“Las causas de los conflictos son muy diversas. Hay conflictos como en todos los colegios que surgen por cosas sin importancia, por falta de comunicación entre ellos y existen conflictos los cuales se producen por la falta de empatía, valores y educación que tienen. Hay de todo, pero la mayoría de los conflictos son por cosas sin importancia que al final que convierten en un enfrentamiento a mayor nivel” (Director CEIP Miguel Hernández)

“Los conflictos en este colegio se suelen resolver fácilmente. Son conflictos sin importancia porque al fin y al cabo son niños y niñas que al igual que nosotros tienen pensamientos y formas de ver las cosas diferentes y hay que enseñarles a dialogar e intercambiar estos puntos de vista antes de llegar al conflicto” (Director CEIP Manuel de Falla)

“A mi parecer, las causas principales de los conflictos que se producen en el centro escolar son procedentes de la escasez de valores y educación que han obtenido estos niños en el ámbito familiar. Las razones por las que se producen estos conflictos suelen ser muy variadas desde querer sentirse poderoso en el aula, sentirse que él o ella manda ante todos y obtener la atención por parte de todos los presentes a una inmensa falta de comunicación entre ellos que hace que estos conflictos surjan” (Director CEIP Vicente Aleixandre)

Seguidamente, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante.

En cuanto a si los alumnos/as tienen confianza en el maestro/a, como podemos ver en la tabla 5.2.22, es importante destacar que el 49.9% de los alumnos/as participantes aseguran que a veces tienen confianza con su maestro/a y un 51.1 asegura que con frecuencia. El 4.4% de los participantes siempre mantienen la confianza en el maestro/a y sólo el 0.6% de los encuestados asegura no tener nunca confianza en el maestro/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,6	,6	,6
	A veces	79	43,9	43,9	44,4
	Con frecuencia	92	51,1	51,1	95,6
	Siempre	8	4,4	4,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.22 Tengo confianza en el maestro/a

Por otro lado, con respecto a la confianza que mantienen los alumnos/as en sus compañeros/as, como podemos apreciar en la tabla 5.2.23, el 63.3% de los participantes en la encuesta asegura que suele tener confianza en sus compañeros/as a veces, el 32.8% afirma que tiene confianza con frecuencia y sólo el 3.9% del alumnado participante reconoce que siempre confía en sus compañeros/as.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	114	63,3	63,3	63,3
	Con frecuencia	59	32,8	32,8	96,1
	Siempre	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.23 Tengo confianza en mis compañeros/as

En cuanto a si existe competitividad en el aula a la que pertenecen los alumnos/as participantes, como podemos ver en la tabla 5.2.24, el porcentaje es muy similar. El 32.2% de los encuestados asegura que a veces existe esa competitividad, el 33.9% afirma que con frecuencia y otro 33.9% reconoce que siempre existe competitividad en el aula entre los alumnos y alumnas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	58	32,2	32,2	32,2
	Con frecuencia	61	33,9	33,9	66,1
	Siempre	61	33,9	33,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.24 En mi clase hay mucha competitividad

Con respecto a si en clase suelen hacer actividades en grupo, podemos ver en la tabla 5.2.25, que el 53.3% del alumnado asegura que las suele realizar con frecuencia y el 41.1% de los encuestados afirma que las realiza a veces. Sólo el 5.6% de los alumnos/as reconoce hacerlo siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	74	41,1	41,1	41,1
	Con frecuencia	96	53,3	53,3	94,4
	Siempre	10	5,6	5,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.25 Se realizan las actividades en grupo

Por su parte, en cuanto a si los alumnos/as participantes en la encuesta apoyan a sus compañeros/as, como podemos observar en la tabla 5.2.26, el 60 % de los encuestados aseguran que a veces apoyan a sus compañeros/as y un 37.8% lo hace con frecuencia. Es importante destacar que sólo el 2.2% de los alumnos/as reconocen apoyar siempre a sus compañeros/as.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	108	60,0	60,0	60,0
	Con frecuencia	68	37,8	37,8	97,8
	Siempre	4	2,2	2,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.26 Apoyo a mis compañeros/as

Seguidamente, abordando la variable relacionada con si el alumnado respeta a los compañeros/as de otras razas/culturas/religiones, como podemos apreciar en la siguiente tabla (5.2.27), el 98.9% de los alumnos/as aseguran respetar siempre a sus compañeros/as de otros países, razas o religiones. Sólo el 1.1% de ellos reconoce hacerlo con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con frecuencia	2	1,1	1,1	1,1
	Siempre	178	98,9	98,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.27 Respeto a compañeros/as de otras zaras/culturas

En cuanto a si las peleas en el aula/escuela se producen entre pandillas, como podemos ver en la tabla 5.2.28, el 61.7% de los alumnos/as participantes afirman que con frecuencia las peleas que se producen son entre pandillas, el 36.1% de ellos aseguran que se producen a veces y sólo el 2.2% de los encuestados reconoce que siempre las peleas se producen entre pandillas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	65	36,1	36,1	36,1
	Con frecuencia	111	61,7	61,7	97,8
	Siempre	4	2,2	2,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.28 Las peleas se producen entre pandillas

Por otro lado, con respecto a si en este caso las peleas se producen dentro de las pandillas, como podemos ver en la siguiente tabla (5.2.29), el 62.8% asegura que suelen suceder con frecuencia, el 35% de los alumnos/as afirman que a veces se producen los conflictos dentro de las pandillas. Sólo el 1.7 % de los alumnos/as afirman que siempre las peleas que se producen son dentro de las pandillas que existen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,6	,6	,6
	A veces	63	35,0	35,0	35,6
	Con frecuencia	113	62,8	62,8	98,3
	Siempre	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.29 Las peleas se producen dentro de pandillas

Además, con respecto a si los alumnos/as suelen expresar sus deseos sin problema en clase, como podemos ver en la tabla 5.2.30, el 64.4% de los encuestados aseguran que expresan sus deseos sin problema alguno a veces, el 31.1% con frecuencia y el 3.9% de los participantes lo suelen hacer siempre. Sólo el 0.6% de los participantes reconocen no expresar nunca sus deseos en clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,6	,6	,6
	A veces	116	64,4	64,4	65,0

	Con frecuencia	56	31,1	31,1	96,1
	Siempre	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.30 Expreso mis deseos sin problema

Por su parte, como podemos ver en la tabla 5.2.31, el 61.7% de los encuestados aseguran que con frecuencia sienten miedo de expresarse en clase, el 36.1% de los participantes aseguran que a veces, el 1.1% aseguran que nunca lo han sentido y otro 1.1% afirma que siempre ha sentido ese miedo de expresarse en clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,1	1,1	1,1
	A veces	65	36,1	36,1	37,2
	Con frecuencia	111	61,7	61,7	98,9
	Siempre	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.31 Siento miedo al expresarme

Por último, en cuanto a si respetan el turno de palabra normalmente en clase, como podemos ver en la tabla 5.2.32, el 40.6% de los participantes aseguran que a veces lo respetan, el 40% afirman que con frecuencia y el 18.3% reconoce que siempre lo hace. Destacar que el 1.1% de los alumnos/as ha reconocido que nunca suele respetar el turno de palabra en clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,1	1,1	1,1
	A veces	73	40,6	40,6	41,7
	Con frecuencia	72	40,0	40,0	81,7
	Siempre	33	18,3	18,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.2.32 Respeto el turno de palabra

Con respecto a la ficha de registro realizada sobre la variable de estudio 2, podemos decir que la información recogida ha sido muy congruente con la de nuestra ficha de registro ya que las causas más comunes por las que se producen los diferentes conflictos están las relacionadas con obtener atención por parte de los presentes, sentirse que el/ella manda, las diferencias de percepción, el tener objetivos y metas diferentes y las diferencias y defectos de la personalidad.

Como conclusión del objetivo I.2, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas, escalas de valoración y entrevistas realizadas a profesorado, alumnado y equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que las causas más comunes de las agresiones que se producen en el aula/escuela de los tres centros son relacionadas con la personalidad y el carácter de los alumnos/as. Además, el mayor desencadenante de conflictos está relacionado con tener diferencias de percepción y con el poder, que ellos se puedan sentir que mandan. Los maestros/as encuestados nos han hecho bastante hincapié en que los motivos son muy diversos, pero han coincidido en que existe muy poca comunicación e intercambio de percepciones entre ellos, lo cual puede ser una de las causas de los enfrentamientos que se producen. Es destacable que con casi la totalidad de ellos han reconocido que suelen respetar a sus compañeros/as de otras razas y/culturas. Además, la falta de confianza que pueden llegar a tener tanto en el maestro/a como en sus propios compañeros/as puede estar relacionado con el hecho de expresar sus deseos sin problema y que sientan miedo por ello.

Cuadro 5.2.2 Conclusión del objetivo I.2.

I.3. En relación a *Clasificar los principales conflictos que se producen en el aula/escuela*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirmaron lo siguiente:

En este caso, abordaremos lo relativo a la ficha de registro de información realizada.

En primer lugar, podemos decir que la información recogida ha sido muy congruente en relación a nuestra ficha de registro sobre la tipología de conflictos ya que hemos podido contrastar que existen conflictos de poder relacionados con las relaciones jerárquicas, conflictos de identidad los cuales son relacionados con la personalidad y carácter de los alumnos/as y conflictos de relación/comunicación derivados de la falta de comunicación existente entre el alumnado. Además de los enfrentamientos relacionados con las diferencias de necesidades e intereses.

Como conclusión del objetivo I.3, teniendo en cuenta los datos obtenidos en la ficha de registro de información podemos decir que en los diferentes centros educativos existen tipología de conflictos muy diversas entre las cuales podemos destacar: conflictos o enfrentamientos relacionados con el poder, es decir, relacionados con que el niño/a se sienta superior a los/as demás, sentirse que él/ella manda; conflictos en los que intervienen el carácter y la personalidad de los implicados; y por último, conflictos relacionados con la escasa comunicación existente en el ámbito escolar.

Cuadro 5.2.3 Conclusión del objetivo I.3

Finalmente:

En síntesis, como **respuesta al problema I**, en base a los resultados obtenidos en los objetivos anteriores, podemos decir que los conflictos en los centros escolares actualmente es uno de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares, las cuestiones relacionadas con la indisciplina escolar, los conflictos y los actos de violencia entre iguales, es decir, entre los propios compañeros y también las situaciones de tensión que se producen entre los alumnos/as y los profesores. Aun así, es poco el tiempo que el profesorado invierte en estos temas.

Por su parte, los conflictos y enfrentamientos que se producen son de tipología diversa y causados por multitud de factores, pero es importante destacar la poca comunicación que existe entre el alumnado que hace que estos conflictos surjan aún más.

Así mismo, existe muy poca confianza tanto en el profesorado como en los propios compañeros puede ser una de las causas principales de que surjan continuamente disputas.

Cuadro 5.2.4. Respuesta al problema I.

5.3 Resultados relativos al Problema II: ¿Qué estrategias lleva a cabo el profesorado para la resolución de conflictos en el aula/escuela?

Para responder a dicha pregunta, se abordaron tres objetivos de investigación, cuyos resultados han mostrado:

II.1. En relación a *Identificar las estrategias que desarrolla el profesorado para la resolución de conflictos*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman lo siguiente:

En este caso, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

En primer lugar, en cuanto a cómo actúa el profesorado participante en la encuesta ante un conflicto que suceda en el aula, como podemos observar en la siguiente tabla (5.3.1), el 75% de los maestros/as participantes reconocen que responden ante los conflictos que se producen en el aula hablando con el chico o la chica en un lugar aparte. El 16.7% de los encuestados aseguran que suelen escribirles partes de incidencias a estos niños/as. Sólo el 8.3% reconoce que responde ante estas situaciones echando el chico/a de la clase.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Echando al chico/a de la clase	1	8,3	8,3	8,3
	Hablando con el chico/a aparte	9	75,0	75,0	83,3

	Escribiendo un parte de incidencias	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.1 Actuación del profesor ante los conflictos

Además, esta información la podemos contrastar con la información recogida en las entrevistas a los miembros del equipo directivo de los tres centros educativos:

“En este centro hay de todo. Hay profesores ya cansados de estar continuamente resolviendo conflictos en lugar de impartir sus clases y optan por llevarlos conmigo aquí a la dirección del centro para que se les aplique sanciones más estrictas y, por otro lado, existen profesores los cuales resuelven los conflictos dentro del aula con muy buenos resultados” (Director CEIP Miguel Hernández)

“En este colegio el profesorado tiene la absoluta libertad de tomar las decisiones que considere ante un conflicto. Suele haber maestros/as que soluciona los enfrentamientos o disputas que puedan surgir por su cuenta sin consultarnos nada al equipo directivo y hay quienes directamente prefieren que sea el equipo directivo del centro el que tome medidas acerca de los conflictos, pero como ya te he comentado antes, esto suele ocurrir rara vez” (Director CEIP Manuel de Falla)

“Aquí los maestros como ya te imaginarás, están cansados de estar continuamente envueltos en problemas y disputas. Aquí normalmente optan por mandarlos directamente a la dirección del centro y somos nosotros los que determinamos las sanciones que se ponen en cada caso” (Director CEIP Vicente Aleixandre)

Además, a todo esto, le podemos añadir la visión del profesorado participante, como podemos ver en la siguiente tabla (5.3.2), el 75% de los encuestados reconocen comunicar los problemas existentes al tutor/a y/o al jefe/a de estudios. Sólo el 25% de ellos asegura que no lo suele comunicar a nadie, es decir, que resuelve los problemas por el/ella mismo/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se lo comunico al tutor/a y/o al jefe/a de estudios	9	75,0	75,0	75,0
	No lo comunico a nadie, lo resuelvo por mí mismo/a	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.2 Qué hace el profesorado cuando surge un conflicto

Por su parte, el profesorado encuestado asegura, como podemos observar en la tabla 5.3.3, con un 91.7% que cuando tiene un problema/conflicto en el aula suele negociar para que sean albergadas las necesidades de ambas partes implicadas en el conflicto. Sólo el 8.3% reconoce imponer una única solución sin tener en cuenta los intereses de los implicados en la disputa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negocio para que sean albergadas las necesidades de ambas partes	11	91,7	91,7	91,7
	Intento imponer una solución sin tener en cuenta los intereses de los implicados	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.3 Qué hace el profesorado ante un conflicto/problema en el aula

En cuanto a si el profesorado lleva a cabo alguna metodología la cual haga erradicar estos comportamientos y si éstas funcionan, esta información la podemos contrastar con la información recogida en las entrevistas a los miembros del equipo directivo de los tres centros educativos:

“Se suelen llevar a cabo todo tipo de metodologías que desarrolle un buen clima en el centro, pero no todos los profesores las llevan a cabo en su día a día. Hay profesores muy autónomos en ese sentido que prefieren realizar sus propias metodologías de aula y hay quienes prefieren trabajar conjuntamente con el fin de erradicar este problema.

En muchos casos los resultados han sido muy positivos. Tenemos niños en el centro que eran muy conflictivos hasta el punto de expulsarlos del colegio varias ocasiones y llamar a asuntos sociales y gracias a estas metodologías que crean un buen clima en el centro y en las aulas hemos conseguido que estos niños al menos intenten solucionar los problemas en los que se ven inmersos de otra manera” (Director CEIP Miguel Hernández)

“En el centro se suelen llevar a cabo programas relacionados con favorecer la convivencia y el clima en el centro, creo que es algo muy importante que tenemos que fomentar. Además, muchos maestros los cuales están muy implicados en el tema suelen trabajar mucho este tema en sus clases y existe un clima de aula fabuloso.

En nuestro caso no hemos notado mucho que estos programas que se desarrollan hayan hecho que cambie mucho el ambiente y clima que siempre tiene el colegio. No tenemos casos graves en los que podamos ver esto reflejado” (Director CEIP Manuel de Falla)

“En nuestro centro hay varios programas que fomentan la convivencia y el compañerismo. Este tema es muy trabajado en el centro por parte de todos pero los maestros/as ya se sienten un poco cansados de no obtener resultados en cuanto a esto, es por ello que las metodologías que llevamos a cabo suelen trabajarse de forma conjunta, en lugar que algo más individualizado por parte de los docentes” (Director CEIP Vicente Aleixandre)

En cuanto a la ficha de registro en relación a las diferentes estrategias de resolución de conflictos, hemos de apuntar que no es congruente con lo que suelen realizar los diferentes maestros/as participantes en las encuestas ya que sólo se asemeja en la estrategia

relacionada con negociar con las partes implicadas en el conflicto, pero no mencionan en ningún caso ningún otro tipo de estrategia estudiada anteriormente.

Como conclusión del objetivo II.1, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas al profesorado y al equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir de forma general el profesorado intenta resolver los conflictos hablando a solas con el/la implicado/a y algunos optan por la opción del parte de incidencias. Además, los profesores intentan evadirse un poco del tema, dirigiendo la mayoría de ellos a los alumnos/as conflictivos a la dirección del centro además de comunicárselo al tutor/a o jefe/a de estudios. Así mismo, afirman que pese a todo intentan negociar con ellos para conseguir llegar a un acuerdo entre las partes.

Cuadro 5.3.1 Conclusión del objetivo II.1.

II.2. En relación a Conocer las estrategias que utilizan los profesores/as para generar un buen clima y fomentar la convivencia, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

En primer lugar, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

Por su parte, según la visión del profesorado en cuanto a lo que suelen hacer con el fin de conseguir un buen clima en el aula y fomentar la convivencia, como podemos ver en la siguiente tabla (5.3.4), con un porcentaje exacto del 50% los maestros/as han asegurado que intentan rotar la ubicación del aula con el fin de que se sienten con el resto de compañeros/as y que también suelen rotar los grupos de trabajo para que no estén constituidos siempre por amigos/as.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rotar la ubicación del aula para que se sienten con el resto de compañeros/as	6	50,0	50,0	50,0
	Rotar los grupos de trabajo que no estén constituidos siempre por amigos/as	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.4 Lo que intentan los maestros/as para conseguir un buen clima

Además, en cuanto a la solución que consideran los maestros/as participantes más idónea para resolver los problemas dentro del aula/centro, como podemos observar en la tabla 5.3.5, el 66.7% de los encuestados aseguran que la solución sería aplicar sanciones más estrictas, así como el 25% de ellos afirman que la solución en este caso sería mejorar el clima del centro. Sólo el 8.3% de ellos asegura que la solución está en incluir el tema de disciplina dentro del Proyecto Curricular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejorar el clima del centro	3	25,0	25,0	25,0
	Aplicar sanciones estrictas	8	66,7	66,7	91,7
	Incluir el tema de disciplina dentro del Proyecto Curricular	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.5 Solución más idónea para resolver problemas

Esto lo podemos relacionar con la información recogida en las entrevistas a los miembros del equipo directivo de los tres centros educativos los cuales nos comentan acerca de las estrategias utilizadas con el fin de generar un buen clima y fomentar la convivencia y si son éstas bien acogidas por el alumnado.

“Nuestro principal objetivo en este caso es fomentar la comunicación entre los alumnos del centro y entre ellos y los profesores, que dialoguen sus problemas y que lleguen a un acuerdo común. Ese es nuestro principal objetivo y lo que intentamos con cada una de las metodologías que llevamos a cabo en el centro, que intenten cambiar su manera de resolver los conflictos que tienen habitualmente.

Generalmente son muy bien acogidas por todo el alumnado. Todos se implican mucho en realizar todas las actividades que proponemos, pero esto no significa que todos ellos finalmente las lleven a cabo” (Director CEIP Miguel Hernández)

“En nuestro centro los maestros/as suelen hacer cosas de todo tipo desde formar ellos los grupos de trabajo para que no estén constituidos siempre por amigos/as hasta realizar actividades que ayuden a que se conozcan más entre ellos. La verdad es que nuestros maestros/as consideran muy importante este tema y es algo que trabajan mucho.

Todas las actividades que solemos realizar tanto a nivel de centro como en el aula son muy bien acogidas por todos los alumnos/as, hemos visto reflejado que se han hecho muy buenas amistades nuevas a raíz de estas actividades” (Director CEIP Manuel de Falla)

“Nuestro centro, como ya he comentado anteriormente, realiza muchos proyectos relacionados con este tema y a nivel de aula se suelen realizar actividades igualmente. Normalmente las actividades que se suelen hacer son las que los propios alumnos propongan en relación a este tema para que se sientan mejor.

Estas actividades en particular son muy bien acogidas por todo el alumnado en general, pero después como es obvio muchas de ellas no las ponen en práctica” (Director CEIP Vicente Aleixandre)

Por otro lado, en cuanto a si el hecho de que se adopten medidas conjuntas desde el comienzo del curso ayudaría a la resolución de los conflictos, como podemos ver en la tabla 5.3.6, el 83.3% del profesorado participante asegura que sería ideal si además del

equipo docente del centro se implicaran las familias. Sólo el 16.7% de los encuestados aseguran que sería ideal si se implica todo el profesorado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sí, pero sólo si todo el profesorado se implica	2	16,7	16,7	16,7
	sí, si además del equipo docente se implican las familias	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.6 Ayuda de las medidas conjuntas del profesorado

Seguidamente, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante.

En cuanto a si los profesores proponen actividades para conocerse mejor, los alumnos participantes en la encuesta aseguran, como podemos ver en la siguiente tabla (5.3.7), con el 48.3% que nunca lo hacen, el 31.1% afirma que a veces y el 20.6% con frecuencia suele realizar actividades para conocerse mejor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	87	48,3	48,3	48,3
	A veces	56	31,1	31,1	79,4
	Con frecuencia	37	20,6	20,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.7 Los maestros/as proponen actividades para conocernos mejor

Por su parte, el alumnado participante en la encuesta, como podemos ver en la tabla 5.3.8, asegura con un 31.7% que nunca lo suele hacer, el 48.3% afirma que a veces y el 20% reconoce hacerlo con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	57	31,7	31,7	31,7
	A veces	87	48,3	48,3	80,0
	Con frecuencia	36	20,0	20,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.8 Rotamos en clase y nos sentamos con compañeros/as diferentes

Por otro lado, los alumnos y alumnas que han participado en nuestra investigación aseguran, como podemos ver en la siguiente tabla (5.3.9), el 78.3% de los encuestados que a veces los maestros/as tienen en cuenta sus necesidades, el 2.2% reconoce que nunca lo hacen, el 17.8% asegura que lo hacen con frecuencia y sólo el 1.7% de ellos afirma que lo hacen siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,2	2,2	2,2
	A veces	141	78,3	78,3	80,6

	Con frecuencia	32	17,8	17,8	98,3
	Siempre	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.9 Los maestros/as tienen en cuenta las necesidades de los alumnos/as

Además, el 55.6% de los alumnos y alumnas encuestados nos han asegurado, como podemos ver en la tabla 5.3.10, que a veces los maestros/as les preguntan qué quieren aprender, el 22.2% asegura que nunca se les suele preguntar nada y el 21.7% afirma que suele suceder con frecuencia. Sólo el 0.6% de ellos reconoce que esto sucede siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	22,2	22,2	22,2
	A veces	100	55,6	55,6	77,8
	Con frecuencia	39	21,7	21,7	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.10 Los maestros/as nos preguntan qué queremos aprender

Así mismo, los alumnos/as encuestados aseguran, como podemos observar en la tabla 5.3.11, con un 56.7% que suelen realizar a veces actividades en grupo con compañeros/as diferentes, el 23.3% de ellos asegura que suele realizarse con frecuencia y sólo el 20% de los participantes reconoce que en su clase nunca se suelen hacer las actividades con compañeros/as diferentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	20,0	20,0	20,0
	A veces	102	56,7	56,7	76,7
	Con frecuencia	42	23,3	23,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.11 Actividades en grupo con compañeros/as diferentes

Por último, los alumnos y alumnas participantes, como podemos ver en la tabla que se muestra a continuación (5.3.12), con un 41.1% asegura que el maestro/a nunca reconoce sus fortalezas/virtudes, otro 41.1% reconoce que su maestro/a lo suele hacer a veces y el 17.8% afirma que lo suele hacer con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	74	41,1	41,1	41,1
	A veces	74	41,1	41,1	82,2
	Con frecuencia	32	17,8	17,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.3.12 El maestro/a reconoce nuestras fortalezas/virtudes

Como conclusión del objetivo II.2, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas, escalas de valoración y entrevistas realizadas a profesorado, alumnado y equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que el profesorado participante afirma rotundamente que la solución a todo el tema relacionado con conflictos sería el aplicar sanciones más estrictas y tomar medidas conjuntas tanto con el resto del profesorado como con las familias. Normalmente, los directores de los centros coinciden en que lo más importante es fomentar la comunicación entre los alumnos/as del centro. De igual modo, el alumnado asegura que el profesorado suele proponer actividades en grupo y les suelen preguntar qué quieren aprender. Además, más de la mitad de ellos reconocen que su maestro/a los anima y les habla sobre sus fortalezas y virtudes.

Cuadro 5.3.2 Conclusión del objetivo II.2.

II.3. En relación a *Estudiar si el profesorado se siente competente para la resolución de conflictos*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

En este caso, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

En primer lugar, el profesorado participante en la encuesta, como podemos ver en la siguiente tabla (5.3.13), asegura el 58.3% que se siente poco competente en resolución de conflictos, así como el 41.7% afirma que es necesario que trabajen más en ese tema.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	poco	7	58,3	58,3	58,3
	es necesario que trabajemos más en este tema	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.3.13 Me siento competente en resolución de conflictos

Así mismo, podemos contrastar esta información con la recogida en las diferentes entrevistas a los directores de los tres centros educativos de Educación Primaria en relación a si se sienten competentes en resolución de conflictos y si se trabaja con el profesorado en ello.

“Considero que el tema de la resolución de conflictos es un tema muy complicado. Es un tema que al igual que la enseñanza en el aula debemos de estar en continua formación todos los que pertenecemos a esta institución.

Existe profesorado muy competente en este ámbito y otro porcentaje de profesorado que huye de estos temas.

En este centro, al estar continuamente trabajando para la mejora del ambiente y clima escolar, estamos en continua comunicación con el profesorado del centro. Siempre se les intenta orientar y aconsejar en torno a este tema, ya que es un problema diario con el que cuenta el centro.

Todos consideramos importante trabajar sobre este tema ya que es un problema generalizado tanto en los centros educativos como en la sociedad en la que vivimos” (Director CEIP Miguel Hernández)

“Nunca se es competente del todo en un tema tan complejo como ese. En este colegio el profesorado está muy actualizado e intenta siempre conocer y saber más sobre cualquier tema de actualidad. Los conflictos en los colegios es un grave problema el cual debemos sobrellevar e intentar solucionar entre todos.

Aquí intentamos orientar al profesorado en todo en todos los ámbitos y si alguno de ellos en especial necesita trabajar acerca de uno de ellos, intentamos ayudarle lo máximo posible. Como orientación diaria acerca del tema no, aquí ahora mismo no nos es muy necesaria” (Director CEIP Manuel de Falla)

“Pues la verdad es que considero que el profesorado de este centro es muy competente en resolución de conflictos. Hemos tenido muchos casos en el centro de enfrentamientos de todo tipo y en muchas ocasiones me ha resultado sorprendente lo resolutivos que pueden llegar a ser.

Normalmente sí. Aquí solemos trabajar mucho en cuanto a resolución de conflictos ya que en nuestro centro es algo que está a la orden del día y es algo de lo que siempre necesitamos todos saber más, nuestro trabajo nos lo requiere” (Director CEIP Vicente Alexandre)

Como conclusión del objetivo II.3, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas al profesorado y equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que el profesorado no se siente muy competente en resolución de conflictos, ellos piensan que pueden trabajar más acerca de ese tema. Además, el equipo directivo de los centros nos ha destacado la importancia de trabajar y orientar al profesorado sobre este tema, aun así, en el colegio Manuel de Falla no se trabaja en torno a esto debido a que las características de su alumnado no lo requieren, no son alumnos/as conflictivos y no se producen casi enfrentamientos.

Cuadro 5.3.3 Conclusión del objetivo II.3.

Finalmente:

En síntesis, como **respuesta al problema II**, en base a los resultados obtenidos en los objetivos anteriores, podemos decir que existen profesores los cuales intentan resolver los conflictos y se implican en este tema, pero hay quienes ya están demasiado quemados y no suelen implicarse en estos temas relacionados con conflictos y optan por dirigir a los implicados en los enfrentamientos a la dirección del centro y aplicar sanciones más estrictas.

El hecho de negociar entre las partes no hace que cesen los problemas en el aula/escuela y es imprescindible que se tomen medidas conjuntas para resolver este tema implicándose a su vez todo el equipo docente y las familias.

Todo ello, destacando la importancia de ayudar fomentar la competencia del profesorado en resolución de conflictos, trabajar y orientarles en este tema

Cuadro 5.3.4 Respuesta al problema II.

5.4 Resultados relativos al Problema III: ¿Qué percepción tienen los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen en el aula/ escuela?

Para responder a dicha pregunta, se abordaron tres objetivos de investigación, cuyos resultados han mostrado:

III.1. En relación a *Conocer la percepción de los alumnos/as acerca de los conflictos que surgen en el aula/escuela*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

A continuación, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante en cuanto a esta variable de estudio.

En primer lugar, con respecto a si los enfrentamientos que se producen en el aula son por cosas insignificantes, como podemos observar en la tabla 5.4.1, el 82.8% de los alumnos/as participantes piensan que a veces se producen por cosas sin importancia, el 13.9% asegura que suele ocurrir con frecuencia y el 2.8% afirma que nunca suelen ocurrir por cosas insignificantes. Sólo el 0.6% de los encuestados reconoce que siempre los enfrentamientos surgen por situaciones sin importancia alguna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	2,8	2,8	2,8
	A veces	149	82,8	82,8	85,6
	Con frecuencia	25	13,9	13,9	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0

	Total	180	100,0	100,0
--	--------------	-----	-------	-------

Tabla 5.4.1 Los enfrentamientos se producen por cosas insignificantes

Por su parte, los alumnos/as encuestados, como podemos ver en la siguiente tabla (5.4.2), aseguran el 72.2% de ellos/as que a veces ellos mismos no ponen interés alguno en resolver los conflictos, el 26.1% afirma que con frecuencia no suelen poner interés alguno y el 1.7% reconoce no poner nunca interés en resolver los diferentes conflictos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,7	1,7	1,7
	A veces	130	72,2	72,2	73,9
	Con frecuencia	47	26,1	26,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.2 Alumnos/as no ponen interés para resolver los conflictos

Además, en cuanto a si los conflictos que se producen están implicados alumnos/as de otras razas/culturas, como podemos ver en la tabla que se muestra a continuación (5.4.3), los alumnos/as participantes en la encuesta aseguran con el 65.6% que a veces suelen estar implicados, el 32.2% afirman que con frecuencia y el 0.6% asegura que siempre. Sólo el 1.7% de los participantes dice que nunca suelen estar implicados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,7	1,7	1,7
	A veces	118	65,6	65,6	67,2
	Con frecuencia	58	32,2	32,2	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.3 En los conflictos están implicados alumnos/as de otras razas/culturas

En cuanto a si los alumnos/as suelen tenerle respeto al maestro/a, como podemos ver en la tabla 5.4.4, el 61.1% asegura que a veces le tiene respeto, el 37.2% afirma que con frecuencia y sólo un sorprendente 1.7% reconoce tenerle siempre respeto a los docentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	110	61,1	61,1	61,1
	Con frecuencia	67	37,2	37,2	98,3
	Siempre	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.4 Los alumnos/as tienen respeto al maestro/a

Como conclusión del objetivo III.1, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las escalas de valoración realizadas al alumnado de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que la mayoría de los conflictos/ disputas que surgen en el aula/escuela suelen ser por cosas insignificantes, así como que suelen tener todos los alumnos/as encuestados interés a la hora de resolver los conflictos que se producen. Además, en la mayoría de los conflictos que se producen están implicados alumnos/as de otras razas y/o culturas según el alumnado participante. Por su parte, es destacable que sólo un escaso porcentaje de ellos reconoce tenerle siempre respeto al maestro/a.

Cuadro 5.4.1 Conclusión del objetivo III.1.

III.2. En relación a *Conocer la opinión del alumnado respecto a la implicación del profesorado en la gestión de conflictos*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

Seguidamente, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante en cuanto a esta variable de estudio.

En primer lugar, en cuanto a si los maestros/as intervienen en los diferentes conflictos, como podemos ver en la tabla 5.4.5, el 54.4% de los alumnos/as participantes en la encuesta aseguran que lo suelen hacer a veces, el 44.4% afirma que lo hacen con frecuencia. Es destacable que sólo el 1.1% de los alumnos/as aseguren que los maestros/as nunca intervienen en los conflictos que se producen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,1	1,1	1,1
	A veces	98	54,4	54,4	55,6
	Con frecuencia	80	44,4	44,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.5 Los maestros intervienen en los conflictos

Además, en cuanto a si dejan los maestros/as que los alumnos/as resuelvan los conflictos por sí solos, según podemos apreciar en la siguiente tabla (5.4.6), el 50.6% de los alumnos/as encuestados aseguran que a veces suelen hacerlo, el 48.3% de ellos asegura que lo suelen hacer con frecuencia y sólo el 1.1% de ellos afirma que lo hacen siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	91	50,6	50,6	50,6
	Con frecuencia	87	48,3	48,3	98,9
	Siempre	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.6 Los maestros/as dejan que los alumnos/as resuelvan los conflictos

Por su parte, los alumnos/as participantes en la encuesta, como podemos observar en la tabla que se muestra a continuación (5.4.7), han asegurado con el 50% que los maestros/as con frecuencia se deberían preocupar más por los enfrentamientos, el 40.6% afirma que a veces, el 0.6% reconoce que nunca. Sólo el 8.9% afirma que siempre deberían preocuparse más por estos temas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,6	,6	,6
	A veces	73	40,6	40,6	41,1
	Con frecuencia	90	50,0	50,0	91,1
	Siempre	16	8,9	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.7 Los maestros/as deberían preocuparse más por los enfrentamientos

Así mismo, los alumnos/as participantes, como podemos ver en la siguiente tabla (5.4.8), aseguran el 94.4% de los encuestados que el maestro/a nunca resuelve cada conflicto de forma diferente, el 3.9% afirma que suele hacer a veces y el 0.6% con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	170	94,4	94,4	94,4
	A veces	7	3,9	3,9	98,3
	Con frecuencia	1	,6	,6	98,9
	Siempre	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.8 El maestro/a resuelve cada conflicto de forma diferente

En relación a si el maestro suele ignorar la situación o no cuando se producen peleas, como podemos ver en la tabla 5.4.9, el 86.7% del alumnado participante asegura que a veces si suelen ignorar la situación, el 12.2 afirma que lo hacen con frecuencia, y sólo el 0.6% asegura que nunca suele ignorar la situación y otro 0.6% afirma que siempre lo hacen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,6	,6	,6
	A veces	156	86,7	86,7	87,2
	Con frecuencia	22	12,2	12,2	99,4
	Siempre	1	,6	,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.9 El maestro/a ignora cuando hay peleas

En cuanto a si los maestros/as dirigen a los implicados de los conflictos a la dirección del centro, como podemos ver en la tabla 5.4.10, el 87.8% de los participantes aseguran que a veces suelen ser llevados a dirección tras producirse el conflicto, el 10% afirma que suele suceder con frecuencia y sólo el 2.2% reconoce que suele ocurrir siempre que tengan que ser dirigidos hacia la dirección del centro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	158	87,8	87,8	87,8
	Con frecuencia	18	10,0	10,0	97,8
	Siempre	4	2,2	2,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.10 El maestro/a dirige a los implicados a la dirección del centro

Por último, en cuanto a si el maestro/a vigila a los implicados en los conflictos para que no se vuelva a repetir, como podemos observar en la tabla que se muestra a continuación (5.4.11), el 85% de los alumnos/as participantes afirman que el maestro/a vigila a veces, el 11.7% reconoce que lo hace con frecuencia y el 1.7% asegura que no suele vigilar nunca. Sólo un 1.7% de los encuestados reconoce que el maestro/a suele vigilar siempre a los implicados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,7	1,7	1,7
	A veces	153	85,0	85,0	86,7
	Con frecuencia	21	11,7	11,7	98,3
	Siempre	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.11 El maestro/a vigila a los implicados para que no se repitan los conflictos

Como conclusión del objetivo III.2, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las escalas de valoración realizadas al alumnado de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que casi la totalidad de los docentes suelen intervenir cuando se producen conflictos. Además, los alumnos/as aseguran que normalmente los maestros/as los dejan que resuelvan los conflictos por ellos mismos. De igual manera, piensan que siempre deben preocuparse más por este tipo de situaciones. Afirman que los maestros/as no suelen resolver cada conflicto de forma diferente, sino que generalmente todos los resuelven de la misma manera. Aun así, el profesorado ignora a veces la mayor parte de los conflictos que ocurren en el aula, cual puede estar muy relacionado con que suelen dirigir a los implicados de los enfrentamientos a la dirección del centro. Así mismo, el maestro no suele vigilar siempre a los implicados en los conflictos.

Cuadro 5.4.2 Conclusión del objetivo III.2.

III.3. En relación a *Conocer cómo actúa el alumnado ante los conflictos que se dan en el aula/escuela*, los resultados obtenidos en las variables de estudio confirman los siguiente:

En primer lugar, abordaremos lo relativo a la visión del **ALUMNADO** participante en cuanto a esta variable de estudio.

Por su parte, los alumnos/as participantes en la encuesta, como podemos ver en la tabla 5.4.12, afirman el 71.1% de ellos que a veces se apartan del conflicto para que sean sus compañeros los que resuelvan el conflicto por ellos mismos, así como el 28.9% de los encuestados aseguran que suelen apartarse con frecuencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	128	71,1	71,1	71,1
	Con frecuencia	52	28,9	28,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.12 Me aparto del conflicto para que mis compañeros/as lo resuelvan por sí solos

En cuanto a si suelen intervenir y mediar entre las partes, como podemos ver en la siguiente tabla 5.4.13, el 72.8% de los participantes aseguran que a veces lo suelen hacer, el 24.4% interviene y media con frecuencia y sólo el 2.8% lo hace siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	131	72,8	72,8	72,8
	Con frecuencia	44	24,4	24,4	97,2
	Siempre	5	2,8	2,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.13 Intervengo y medio entre las partes para resolver el conflicto

En relación a si los alumnos/as participantes en la encuesta suelen comunicar el hecho de que haya algún conflicto al maestro/a, como podemos ver en la tabla que se muestra a continuación (5.4.14), el 36.1% suele hacerlo a veces, el 30% con frecuencia y el 33.9% suele comunicar siempre cualquier conflicto que se produzca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	65	36,1	36,1	36,1
	Con frecuencia	54	30,0	30,0	66,1
	Siempre	61	33,9	33,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Tabla 5.4.14 Comunico el conflicto al maestro/a

Seguidamente, abordaremos lo relativo a la visión del **PROFESORADO Y EQUIPO DIRECTIVO** participante.

En cuanto a cómo actúan los alumnos ante un conflicto según el profesorado participante, como podemos ver en la tabla 5.4.15, el 33.3% de los profesores participantes aseguran que los alumnos/as se suelen apartar del conflicto, no quieren implicarse en él. El 8.3% de ellos afirma que los alumnos/as lo suelen comunicar directamente al maestro/a responsable. Más de la mitad de los profesores encuestados (58.3%) aseguran que los alumnos/as suelen intervenir en el conflicto haciendo que este empeore.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se apartan del conflicto, no quieren implicarse	4	33,3	33,3	33,3
	Lo comunican directamente al maestro/a o responsable	1	8,3	8,3	41,7
	Intervienen y colaboran al empeoramiento del enfrentamiento	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Tabla 5.4.15 Cómo actúa el alumnado ante el conflicto según el profesorado

Esta información la podemos contrastar con la información recogida en las diferentes entrevistas realizadas al equipo directivo de los tres centros que hemos investigado. A continuación, mostramos la percepción de los directores de los tres centros en cuanto a cómo ven la reacción del resto del alumnado ante los conflictos que se producen en su entorno y cómo se fomenta en el centro que los alumnos/as medien en los enfrentamientos entre sus compañeros para alcanzar una conciliación entre las partes.

“Pues en este centro los alumnos reaccionan de forma normal, cuando hay un conflicto, la mayoría, suele comunicárnoslo directamente al profesorado que haya en ese momento.

En este centro la verdad es que no hemos trabajado en relación a que los alumnos/as medien en el conflicto, consideramos que es mejor y más efectivo que lo comuniquen directamente a algún profesor responsable y que éste decida la sanción correspondiente. Hemos tenido muchos casos en los que mediando los alumnos entre las partes han llegado a empeorar el conflicto existente” (Director CEIP Miguel Hernández)

“En este centro cuando se produce un conflicto grave los alumnos se sorprenden, al no ser habitual, cuando sucede, es de lo que se habla día tras día en el colegio.

Nosotros trabajamos mucho en ese aspecto, aquí los maestros intentan que sus alumnos siempre lleguen a un acuerdo común cualquier actividad de clase, que se facilite la comunicación entre ellos y que consigan valorar siempre la opinión y puntos de vista de todos para llegar a un acuerdo. Creemos que es algo muy importante hoy en día que se fomente el que los alumnos/as medien ante un conflicto y que intente llegar a un acuerdo común teniendo en cuenta ambas partes” (Director CEIP Manuel de Falla)

“Normalmente los alumnos reaccionan de manera muy normal a los conflictos ya que para ellos es algo muy común en su día a día. La mayoría de ellos optan por no interceder en los conflictos y que sean ellos o los profesores los que los solucionen.

Esta es una cuestión que trabajamos en un principio pero que fue imposible continuar llevándola a la práctica. Normalmente los alumnos implicados en los conflictos no suelen escuchar a la otra parte, por ello por lo que el conflicto continúa hasta puntos extremos por ello, en ningún caso escucharán a una parte mediadora que intervenga en su conflicto. Principalmente nuestra intención es que resuelvan los conflictos por ellos mismos, para ello, las metodologías que llevamos a cabo” (Director CEIP Vicente Alexandre)

Como conclusión del objetivo III.3, teniendo en cuenta los datos obtenidos en las encuestas, escalas de valoración y entrevistas realizadas a profesorado, alumnado y equipo directivo de los tres centros educativos de Educación Primaria en los que hemos realizado dicha investigación, podemos decir que según el alumnado no ha quedado muy claro exactamente cómo actúan ante el conflicto ya que los porcentajes no son muy determinantes y hay un porcentaje alto el cual se aparta a veces del conflicto, otro porcentaje interviene y hay quienes lo comunican al profesorado. Aun así, según el profesorado y el equipo directivo al que hemos entrevistado los alumnos/as al mediar e intervenir en los conflictos lo que suelen hacer es contribuir al empeoramiento de éste, es por ello, por lo que los directores de los centros no han reconocido que prefieren que los diferentes conflictos sean comunicados a ellos de inmediato.

Cuadro 5.4.3 Conclusión del objetivo III.3.

Finalmente:

En síntesis, como **respuesta al problema III**, en base a los resultados obtenidos en los objetivos anteriores, podemos decir que la mayoría de los conflictos se producen por cosas insignificantes y que la mayoría del alumnado pone interés en resolverlos de inmediato. Además, es sorprendente la sinceridad con la que se muestran ya que sólo ha reconocido un escaso porcentaje de ellos que les tiene respeto al maestro/a.

Por otro lado, es un hecho el que los maestros deberían preocuparse más por los conflictos que se producen en el aula/escuela, esto puede estar muy relacionado con que suelen dejar que lo resuelvan a su manera y que resuelvan todos los conflictos de igual forma e incluso en muchas ocasiones los ignoren o directamente opten con dirigir a los implicados a la dirección del centro.

Además, ante todo esto hemos podido comprobar que tanto el profesorado como el equipo directivo de los centros prefieren que cada conflicto sea comunicado a ellos para evitar que las situaciones empeoren al mediar el alumnado entre las partes, aun así, consideran que es algo primordial que se debe fomentar en el aula.

Cuadro 5.4.4 Respuesta al problema III.

5.5 Resultados de las Correlaciones entre las variables de estudio.

A continuación, mostraremos las correlaciones entre las variables que hemos estudiado con respecto al alumnado de los tres centros educativos.

En cuanto a las variables de edad y curso existe una correlación casi perfecta de 963 ya que hemos realizado las escalas de valoración de forma uniforme en los tres ciclos de primaria.

Además, existe una correlación moderada de 430 en cuanto a si los maestros dejan que sean los alumnos/as los que resuelvan los conflictos por sí solos y el colegio al que pertenecen.

Con respecto a las variables agresiones físicas y verbales hemos de decir que existe una correlación muy alta de 866 lo cual nos dice que normalmente cuando se produce una se lleva a cabo la otra.

Así mismo, podemos decir que la variable correspondiente con las agresiones físicas está relacionada con que los alumnos/as les ponen motes a sus compañeros/as con una correlación alta de 649. Igualmente, las agresiones físicas tienen una correlación moderada de 434 en relación a que los maestros/as intervengan en los conflictos.

Por otro lado, hemos de decir que existe una correlación alta de 750 entre las agresiones verbales y los motes, es decir, normalmente estos motes son considerados agresiones verbales hacia los demás. De la misma manera, las agresiones verbales y el ignorar a los compañeros/as con una correlación moderada de 415.

En cuanto a la variable “motes a los compañeros/as” existe una correlación moderada de 574 con la relacionada con imitar a los compañeros/as además de una correlación alta con la relacionada con ignorar a los compañeros/as.

De igual manera, con respecto a la variable correspondiente a los conflictos son producidos por alumnos/as de otros países/culturas hemos de decir que existe una correlación alta de 618 con la relacionada con que los conflictos son producidos por temas amorosos. Así mismo, existe una correlación moderada con que son ellos los que desafían a los maestros/as (409) y con la variable “mis compañeros/as son desobedientes” 480. Podemos decir que el hecho de que los conflictos se produzcan por alumnos/as de otros países/ culturas está relacionado con otros factores como que además ellos suelen ser desobedientes y desafían al profesorado.

Además, entre las variables “hay mucha competitividad” y “Respeto el turno de palabra” hay una correlación moderada de 422 por lo que podemos decir que a veces no se suele respetar el turno de palabra debido a la competitividad existente entre el alumnado.

En cuanto a la variable correspondiente a si los maestros/as proponen actividades para conocernos mejor podemos decir que esta variable está muy relacionada con las que se refieren a que los maestros rotan en clase a los alumnos/as para que se sienten con compañeros/as diferentes con una correlación alta de 613 y con la relacionada con que los maestros/as tienen en cuenta las necesidades del alumnado con una correlación moderada de 465, es decir, podemos afirmar que los maestros se implican en cierta medida a que los alumnos/as de los diferentes centros se conozcan y establezcan entre ellos relaciones de amistad. Así mismo, está igual de relacionada con la variable “los maestros nos preguntan qué queremos aprender” con una correlación moderada de 536 y

con la variable relacionada con que los maestros/as reconocen las fortalezas/virtudes con una correlación de 450.

Por otro lado, la variable “rotamos en clase y nos sentamos con compañeros/as diferentes” está relacionada con la variable “los maestros tienen en cuenta nuestras necesidades” con una correlación moderada de 439 y con la variable “los maestros/as nos preguntan qué queremos aprender” con una correlación alta de 567. De igual forma, relacionada con la variable “actividades en grupo con compañeros/as diferentes” con una correlación moderada de 437. Todo ello de igual manera con el fin de que establezcan relaciones más estrechas entre ellos.

Además, existe relación entre la variable anteriormente comentada “actividades en grupo con compañeros diferentes” y la variable “maestros dirigen a los implicados de los conflictos a la dirección del centro” con una correlación moderada de 451, es decir, que el maestro/a permita la realización de estas actividades puede conllevar a que se produzcan conflictos los cuales a veces son solucionados por parte del profesorado dirigiendo a los implicados a la dirección.

Por último, existe relación entre la variable “los alumnos/as no ponen interés en resolver los conflictos” y la variable “en los conflictos están implicados alumnos/as de otras razas/culturas” con una correlación moderada de 421. Con esto podemos decir que los alumnos en cierta manera no ponen interés alguno en resolver los enfrentamientos que se producen cuando en ellos están implicados alumnos/as de otras razas/culturas.

En cuanto a las correlaciones entre las variables correspondiente al profesorado encuestado de los tres centros podemos decir lo siguiente:

Existe una correlación casi perfecta de 991 entre la edad de los profesores y los años de experiencia en docencia.

6. CONCLUSIONES, LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN Y PROSPECTIVA.

En este apartado desarrollaremos una reflexión acerca de las conclusiones obtenidas en este estudio, realizando un juicio crítico sobre la validez de esta investigación, así como si se han obtenido los resultados esperados. Seguidamente, se pasará a analizar los principales puntos fuertes y débiles que hemos encontrado, así como las principales dificultades y limitaciones que la han podido obstaculizar en el transcurso de nuestra investigación. Finalmente, se describirán algunas mejoras que podríamos llevar a cabo en futuras líneas de avance en relación a la investigación realizada.

Como bien podemos observar en el apartado de resultados y discusiones de esta, nuestra investigación, gracias a toda la información obtenida y analizada, podemos decir que **se han conseguido los objetivos que nos trazamos en un principio** y, por tanto, hemos podido responder a los tres problemas de investigación que nos planteamos inicialmente. Para todo ello, se han utilizado datos de naturaleza variada desde datos cuantitativos a datos cualitativos los cuales nos han permitido su comparación, así como la obtención de los diferentes datos descriptivos los cuales han hecho más completo nuestro estudio. Aún así somos conscientes de que la muestra utilizada no nos permite generalizar en cuanto a este tema.

En cuanto al primer problema de investigación, podemos decir que los conflictos que más se producen en los centros educativos en los que hemos llevado a cabo nuestro estudio son conflictos de tipo disruptivo como boicotear la labor del profesor y generar un mal clima en el aula. Todos estos comportamientos tienen como finalidad alterar la vida del aula. Siguiendo con el segundo problema podemos decir que el profesorado se encuentra cansado de estas situaciones y suelen expulsar al alumnado de clase y dirigirlo a la dirección del centro con el fin de que les pongan sanciones más estrictas. Para terminar, en cuanto al tercer problema de investigación, los resultados nos muestran que según el alumnado los conflictos en la mayoría de los casos surgen por motivos insignificantes y que el profesorado debería preocuparse más por estos temas.

Es por ello por lo que quisiéramos mostrar nuestra satisfacción en cuanto a los resultados obtenidos en nuestra investigación ya que hemos podido acercarnos a la realidad que se vive en los centros, el cual fue uno de los objetivos que nos marcamos antes de comenzar nuestro estudio. Sin embargo, es cierto que a pesar de que hayamos respondido a todos los problemas de investigación planteados, hay aspectos en los que podríamos haber profundizado más y tener una perspectiva más amplia del tema por parte del equipo docente. En este caso, podríamos haber realizado entrevistas en lugar de encuestas y hubiéramos conocido más a fondo los pensamientos y/o opiniones de los docentes de los tres centros educativos.

Durante nuestra investigación se han encontrado tanto puntos fuertes como débiles que han favorecido o dificultado el desarrollo de esta. A continuación, mostramos un cuadro que sintetiza dichos puntos:

Puntos Fuertes	Puntos Débiles
<ul style="list-style-type: none"> - Fácil acceso a los Centros Educativos de la muestra - Facilidad en la búsqueda de la información - Obtención de datos cuantitativos y cualitativos - Organización previa de los pasos a seguir en la investigación - Motivación constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra seleccionada - Transcripción de las entrevistas - Traspaso de los datos obtenidos al programa SPSS

Cuadro 6.1 Puntos fuertes y débiles de la investigación

Haciendo referencia a los **puntos fuertes** de la investigación, hay que destacar en primer lugar la facilidad encontrada a la hora de acceder a los centros educativos para la recogida de información. Los tres centros educativos se han mostrado con gran interés en participar y pusieron a nuestra disposición todo tipo de medios que nos pudieran hacer falta para llevar a cabo la investigación en sus centros. Además, igualmente los alumnos/as de los diferentes centros se mostraron muy receptivos a participar. Por otro lado, otro de nuestros puntos fuertes ha sido la facilidad que hemos encontrado a la hora de llevar a cabo la búsqueda de información necesaria, ya que estamos ante un tema muy interesante y muy estudiado en el ámbito de la educación. Esto ha supuesto que hayamos encontrado con gran facilidad multitud de artículos, libros y estudios relacionados con nuestra temática. Otro de nuestros puntos fuertes ha sido la obtención de los diferentes datos tanto cuantitativos como cualitativos, los cuales nos han resultado fáciles de obtener debido a lo anteriormente señalado, la implicación de los diferentes centros educativos para la realización de nuestro proyecto. Además, nos resulta de gran importancia destacar la buena organización por parte de nuestro tutor en cuanto a los pasos que teníamos que seguir en nuestra investigación. Consideramos que ha sido la clave de que nuestro proyecto haya finalizado con éxito. Por último, señalar la motivación constante que hemos tenido durante todo el desarrollo de nuestro estudio debido principalmente a que el tema tratado nos parecía bastante atractivo, actual y plantea una clara necesidad de estudio por parte del ámbito educativo.

En cuanto a los **puntos débiles** de la investigación, hemos de destacar la muestra seleccionada ya que como bien hemos apuntado antes se trata de una investigación de muestra reducida que no nos permite generalizar al conjunto de la población los datos aquí obtenidos. Además, otro de nuestros puntos débiles presente en nuestro estudio ha sido la dificultad encontrada a la hora de transcribir las entrevistas realizadas ya que nos han supuesto dedicarle mucho tiempo. Así mismo, ha supuesto un gran esfuerzo pasar los datos obtenidos en los diferentes instrumentos al programa SPSS ya que por una parte, contábamos con un gran número de escalas de valoración y encuestas y por otro lado, cada uno de los instrumentos contaban con un gran número de variables.

Con respecto a las **principales dificultades y limitaciones encontradas**, podemos decir que están muy relacionadas con nuestros puntos débiles descritos con anterioridad. Señalar como principal dificultad el hecho de pasar todas las escalas de valoración y encuestas realizadas al programa SPSS ya que nos supuso mucho tiempo, así como la posterior interpretación de los resultados obtenidos. Además, podemos decir que nos supuso una gran dificultad en un principio el tema relacionado con las citas y normas APA, ya que para nosotros era algo nuevo y complejo que hemos tenido que ir aprendiendo a realizarlas conforme íbamos avanzando en nuestro proyecto.

Como **posibles modificaciones a introducir en futuras líneas**, ampliaría los ítems de la encuesta del profesorado para conseguir una información más detallada, o bien, optaría por la realización de entrevistas en su lugar para que nos ofrecieran una visión más cercana de la realidad que viven día a día en los centros en torno a este tema. Consideramos que es importante la visión del equipo docente por lo que igualmente ampliaríamos la muestra de profesores/as a la que esta investigación fuera dirigida.

Respecto a las **futuras líneas de avance en la investigación** realizada resaltaría el continuar ampliando este estudio ampliando la muestra tanto del alumnado como del equipo docente de los centros, así como también estudiaría la resolución de conflictos haciendo una comparativa de los centros públicos ya estudiados con los centros privados/concertados. Sería interesante conocer la diferencia existente en cuanto a cómo resuelven los conflictos en ambos ámbitos escolares.

En último lugar, como **prospectiva** de este estudio, se propone con todo ello orientar al profesorado y equipo directivo de los centros para una mayor implicación que conlleve a la mejora de las relaciones interpersonales entre los alumnos/as y entre los alumnos/as y profesores/as. Por tanto, sería interesante poder diseñar intervenciones para que el profesorado pueda actuar en casos en los que sea necesario intervenir debido al comportamiento conflictivo de los alumnos/as.

Finalmente, me gustaría añadir la importancia de atender al alumnado conflictivo en los centros educativos además de la importancia de orientar al profesorado en cuanto a este tema ya que es algo que nos acontece en nuestro día a día y que va empeorando debido a la situación social que estamos viviendo. Los conflictos en el aula/escuela están relacionados con el hecho de convivir. Lo que debe preocuparnos como docentes no es que existan sino cómo se resuelven.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- **Bibliografía.**

Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva p/sicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco

Armas Hernández, M. (2003) *La mediación en la resolución de conflictos*. Revista Educar, 32 pp. 126

Binaburo Iturbide, J.A, Muñoz Maya, B. (2007) *Educación desde el conflicto: Guía para la Mediación Escolar*. Barcelona: CEAC

Bravo Antonio, I. Herrera Torres, L. (2011). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. REVISTA DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, 1 pp.173-212

Chacón, A. (2012a). La gestión de los conflictos estudiantiles: un enfoque desde la administración de la educación. Revista Gestión de la Educación, 2 (1), 1-50.

Chacón, A, (2012b). Propuesta para la elaboración de un manual para la gestión de los conflictos estudiantiles. Revista Gestión de la Educación, 4 (1). 1-35.

Crespillo Álvarez, E. (2010). La escuela como institución educativa. Pedagogía Magna. Revista nº5. pp 257

Fernández, S. Díaz, S. Atención Primaria en la red. Investigación Cualitativa y Cuantitativa. pp. 1-4

García Ruíz, M.D. (2015) El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. Revista Arista Digital, nº 52. pp. 2

Jares, X. R. (2001). Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Popular.

Jares, X. R. (2002). Aprender a convivir. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 44 (2002) 79-92.

López Verdugo, I., Ridao Ramírez, P. y Sánchez Hidalgo, J. (2003). Las familias y las escuelas: Una reflexión acerca de entornos educativos compartidos. Revista de Educación, nº 334 (2004), pp. 143-163.

Martí Santacana, M. (2014). Aplicación de una propuesta de intervención en resolución de conflictos en infantil. (Trabajo Fin de Grado). Facultad de Educación, Universidad internacional de La Rioja.

Pérez Romero, M. (2016-2017). Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para los alumnos de 6º de Primaria. (Trabajo fin de Grado). Facultad Ciencias de la Educación, Universidad de Sevilla.

Valleo Orts, J. (2003). Resolución de conflictos en el aula. Santillana. pp. 9

- **Webgrafía**

<https://dle.rae.es/?id=GMFMuVv>

<http://paradigmaeducativo35.blogspot.com/2011/10/paulo-freire-definicion-de-escuela.html>

<https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>

<https://dle.rae.es/?id=AhSY7bu>

<https://dle.rae.es/?id=OjnsTUN>

https://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/DEA_Percy_Calderon.html

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

8. ANEXOS.

**ANEXO I: ESCALA DE VALORACIÓN
SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ALUMNADO**

Esta escala está dirigida al alumnado de los tres centros educativos del municipio de Brenes con el objetivo de analizar la resolución de conflictos en el aula/centro. Se trata de una escala de valoración donde los datos son recogidos de forma anónima y que nos permitirá obtener información de gran interés para la investigación. Por ello, le pedimos que conteste los siguientes enunciados con la mayor sinceridad posible. Tómame el tiempo que necesites para responder a todas las preguntas.

Género: Chico Chica Edad: _____
Curso: _____ Colegio: _____

A continuación, te presentamos 46 enunciados. En cada enunciado hay 4 opciones de respuesta. Marca con una "X" la opción que mejor exprese tu opinión. Si tienes cualquier duda, por favor, avísame para ayudarte.

ENUNCIADOS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA			
	Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
1. Me burlo de mis compañeros/as cuando se equivocan.				
2. En mi clase hay agresiones físicas.				
3. En mi clase hay agresiones verbales.				
4. He puesto motes a otros compañeros/as de clase.				
5. Alguna vez he ignorado a algún compañero/a.				
6. He imitado a otros compañeros/as.				
7. Los conflictos se producen con alumnos/as de otros países/culturas/religiones.				
8. Los enfrentamientos entre compañeros/as se producen por temas sentimentales/amorosos.				
9. En mi clase se desafía continuamente a los maestros/as.				
10. Mis compañeros/as son desobedientes.				
11. Llego tarde a clase.				
12. Traigo el material a clase.				
13. Mis compañeros suelen interrumpir al maestro/a.				
14. Ensuciamos y tiramos cosas al suelo en el aula y en el centro.				
15. Salimos de forma ordenada de clase.				
16. Tengo confianza hacia el maestro/a				
17. Tengo confianza hacia mis compañeros/as				
18. En mi clase hay mucha competitividad.				
19. Se realizan muchas actividades en grupo.				
20. Apoyo a mis compañeros de clase haciendo que ninguno de ellos se sienta solo.				
21. Respeto a mis compañeros/as de otras razas o culturas/religiones.				
22. La mayoría de las peleas se producen entre pandillas.				
23. La mayoría de los conflictos se producen entre compañeros/as de una misma pandilla.				
24. Expreso mis deseos y necesidades sin ningún problema en el aula.				

ENUNCIADOS	CATEGORÍAS DE RESPUESTA			
	Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
25. Siento miedo de expresar mis emociones en el aula.				
26. Respeto el turno de palabra.				
27. Los maestros/as nos proponen actividades para conocernos mejor entre los compañeros/as.				
28. Todas las semanas rotamos en clase y nos sentamos con un compañero/a diferente.				
29. Los maestros/as tienen en cuenta nuestras necesidades.				
30. Los maestros/as nos preguntan qué queremos aprender en cada asignatura.				
31. En las actividades de grupo nos ponemos con compañeros/as diferentes para así conocernos mejor todos.				
32. El maestro/a reconoce nuestras fortalezas/virtudes.				
33. Los enfrentamientos que surgen en el aula son por cosas insignificantes.				
34. Los alumnos/as no ponen interés para resolver los conflictos.				
35. En los enfrentamientos están implicados los alumnos/as de diferente raza/cultura/religión.				
36. Los alumnos/as tienen respeto a los maestros/as.				
37. Los maestros/as intervienen constantemente en los conflictos para resolverlos.				
38. Los maestros/as dejan que sean los alumnos/as los que resuelvan solos los conflictos.				
39. El maestro/a debería preocuparse más por los enfrentamientos que surgen en el aula/escuela.				
40. Cada conflicto el maestro/a lo resuelve de forma diferente.				
41. El maestro/a hace como si no hubiera pasado nada cuando hay peleas.				
42. El maestro/a cuando hay peleas dirige a los implicados a la dirección del centro para que sea el director el que solucione los problemas.				
43. Una vez que se han resuelto los conflictos el maestro/a vigila de forma activa a los implicados para que no vuelva a suceder.				
44. Cuando hay un conflicto entre mis compañeros/as me aparto para que ellos/as solos lo resuelvan.				
45. Cuando hay conflictos intervengo y meojo entre las partes implicadas para que lleguen a un acuerdo.				
46. Cuando hay un conflicto entre mis compañeros/as se lo comunico directamente al maestro/a				

¡GRACIAS POR TU AYUDA!

ANEXO II: ENCUESTA PARA EL PROFESORADO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ALUMNADO



Esta encuesta está dirigida al profesorado de los tres centros educativos del municipio de Brenes con el objetivo de analizar la resolución de conflictos en el aula/centro. Se trata de una encuesta donde los datos son recogidos de forma anónima y que nos permitirá obtener información de gran interés para la investigación. Por ello, le pedimos que conteste los siguientes enunciados con la mayor sinceridad posible. Tómase el tiempo que necesites para responder a todas las preguntas.

Género: Chico Chica
Colegio: _____
Curso: _____ Especialidad: _____
Edad: _____
Años de experiencia docente: _____

A continuación, le presentamos 14 enunciados para responder. Para cada enunciado hay varias opciones de respuesta. Rodea aquella que mejor exprese tu opinión.

¡GRACIAS POR TU AYUDA!

1. Considero que las agresiones y conflictos en los centros escolares actualmente es un problema ...

- a. Muy importante
- b. Bastante importante
- c. Relativamente importante
- d. No es demasiado importante
- e. No tiene importancia alguna

2. Los conflictos que se dan con mayor frecuencia en mi escuela son...

- a. Alumnado no permiten que se imparta la clase
- b. Agresiones, gritos, malos modos entre ellos
- c. Malas maneras, agresiones del alumnado hacia el profesorado
- d. Vandalismo, destrozo de objetos, material
- e. Conflictos entre el profesorado
- f. Otros (especificar): _____

3. ¿Qué tipo de agresiones suelen ser las más corrientes entre el alumnado?

- a. Agresiones físicas
- b. Agresiones verbales (insultos, amenazas,...)
- c. Aislamiento, rechazo, presión psicológicas (reírse de..., meterse con...)
- d. Chantajes, robos, destrozos
- e. Casi no existen agresiones de importancia
- f. Otras (especificar): _____

4. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de tu tiempo en un día escolar inviertes en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?

- a. Menos del 20%
- b. Entre el 21 y el 40%
- c. Entre el 41 y el 60%
- d. Más del 60%
- e. No tengo problemas de disciplina

5. ¿Cuál es la causa más común entre el alumnado que provocan las anteriores agresiones?

- a. Casi, no hay agresiones
- b. Racismo, intolerancia
- c. Género
- d. Personalidad, carácter
- e. Status y modelado social
- f. Otras (especificar): _____

6. Los conflictos en el aula/centro son mayoritariamente desencadenados por/para...

- a. Diferencias de información y percepción

- b. Objetivos y metas diferentes
- c. Falta de comunicación en el ámbito escolar
- d. Obtener atención por parte de los presentes
- e. Sentirse poderoso, que él/ella manda
- f. Otros (especificar): _____

7. Cuando se presenta en la clase algún problema de disciplina o conflicto disruptivo (de carácter leve, aunque sea repetido), ¿cómo actúas habitualmente?

- a. Echando al chico/a de clase
- b. Hablando con el chico/a aparte
- c. Situándole dentro de clase apartado/a del resto
- d. Escribiendo un parte de incidencias
- e. Intentando ignorar el hecho y continuando la marcha de la clase
- f. Apenas tengo conflictos en mis clases
- h. Otros (especificar): _____

8. En general, cuando tengo un problema de disciplina o conflicto con el alumnado...

- a. Se lo comunico al tutor/a y/o al Jefe de Estudios
- b. Lo comento con mis compañeros/as y escucho sus consejos
- c. No lo comunico a nadie lo resuelvo por mí mismo/a
- d. No lo comunico a nadie, no me siento apoyado por mis compañeros/as
- e. Otros (especificar): _____

9. Cuando tengo un problema/ conflicto en el aula...

- a. Negocio para que sean albergadas las necesidades e intereses de ambas partes
- b. Evito intervenir, espero que el conflicto desaparezca
- c. Intento imponer una solución sin tener en cuenta los intereses de los implicados
- d. Otros (especificar): _____

10. Para conseguir un buen clima en el aula y fomentar la convivencia intento...

- a. Realizar actividades para que se conozcan más los alumnos/as
- b. Rotar la ubicación el aula para que se sienten con el resto de los compañeros/as
- c. Rotar los grupos de trabajo para que no estén constituidos siempre por amigos/as
- d. No hago mucho en relación a este tema
- e. Otros (especificar): _____

11. Indica la solución que consideras más idónea para resolver los problemas dentro del aula/centro.

- a. Mejorar el clima del centro
- b. Aplicar sanciones estrictas
- c. Detectar y llevar a cabo un tratamiento de los casos especiales
- d. Incluir el tema de disciplina dentro del Proyecto Curricular
- e. Favorecer la convivencia como Objetivo prioritario del Proyecto Educativo
- f. No se puede solucionar, el profesorado está indefenso
- g. Otros (especificar): _____

12. ¿Crees que el hecho de que el equipo de profesorado adopte medidas conjuntas desde el comienzo del curso ayudaría a la resolución de los conflictos en el aula?

- a. Sí, aunque no se implique todo el equipo docente
- b. Sí, pero sólo si todo el profesorado se implica
- c. Depende de las medidas que se adopten
- d. Sí, si además del equipo docente se implican las familias
- e. No

13. Me siento competente en resolución de conflictos...

- a. En absoluto
- b. Poco
- c. Mucho
- d. Es necesario que trabajemos más en este tema
- e. NS/NC

14. Cuando se produce un conflicto en el aula/centro los alumnos/as...

- a. Se apartan del conflicto, no quieren implicarse
- b. Intervienen y ayuda a que ambas partes lleguen a un acuerdo
- c. Lo comunican directamente al maestro/a o responsable
- d. Intervienen y colaboran al empeoramiento del enfrentamiento
- e. Otros (especificar): _____

ANEXO III: ENTREVISTA AL EQUIPO DIRECTIVO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ALUMNADO

Esta entrevista está dirigida a los directores de los tres centros educativos del municipio de Brenes. Con esta entrevista se pretende recoger la información necesaria sobre resolución de conflictos. Se trata de una entrevista semi-estructurada que nos permitirá obtener información de gran interés para la investigación.

Datos descriptivos:

Sexo: Mujer Hombre

Colegio:

Edad:

Miembro del equipo directivo:

Director/a

Jefe/a de Estudios

Secretario/a

Años de experiencia en el cargo en este centro:

Menos de 1 año

De 1-5 años

De 5 a 10 años

Más de 10 años

Años de experiencia docente:

Menos de 5 años

De 5-10 años

De 10-15 años

De 15-20 años

Más de 20 años

¡GRACIAS POR TU AYUDA!

Preguntas:

1. ¿Consideras que los conflictos en los centros escolares actualmente es un problema?
2. ¿Con qué frecuencia se producen conflictos/enfrentamientos en el centro?
3. ¿Qué tipos de conflictos son los que más se reiteran en el centro?
4. ¿Cuáles son los principales motivos por los que se producen estos enfrentamientos? ¿La mayoría de ellos se producen siempre por las mismas razones?
5. ¿Cómo actúa el profesorado/equipo directivo ante los conflictos que se producen en el aula /centro?
6. ¿Lleva a cabo el profesorado alguna metodología de convivencia con el fin de erradicar estos comportamientos?
7. ¿Estas estrategias que lleváis a cabo solucionan o reducen estos problemas?
8. ¿Qué tipo de estrategias utilizáis el equipo directivo y el profesorado con el fin de generar un buen clima y fomentar la convivencia?
9. ¿Estas estrategias son bien acogidas por el alumnado del centro?
10. ¿Consideras que el profesorado es competente en relación a la resolución de conflictos?
11. ¿Se trabaja/orienta al profesorado en resolución de conflictos? ¿Se considera importante trabajar sobre este tema?
12. ¿Cuál es la reacción del resto del alumnado ante los conflictos que se producen en su entorno?

¿Se fomenta en el centro que los alumnos/as medien en los conflictos/enfrentamientos entre sus compañeros/as con el fin de alcanzar una conciliación entre las partes?

ANEXO IV: FICHA DE REGISTRO

TÍTULO:	
Datos de Referencia: <ul style="list-style-type: none">- Autor:- Año:- Título:- Editorial.- Ciudad:	
Variable:	
Información encontrada:	

