

## CONFLICTO ESCOLAR: CONDUCTAS INSTALADAS Y EMERGENTES QUE LO PROMUEVEN

Mg. Bibiana Vaquer

Universidad Nacional de Cuyo

Las situaciones que hoy se viven en los espacios escolares, se presentan con hechos puntuales de violencia y/o generando tensión sostenida que, a corto plazo, se manifiesta en conflictos explícitos.

Los comportamientos *disonantes con la conducta escolar tradicional* (como denominamos en nuestros proyectos a la conducta antisocial) que se manifiestan en el sondeo realizado por el Centro de Investigaciones Cuyo son de dos tipos: Instalados (son seis: interrupción en el aula, problemas de disciplina, vandalismo y daños materiales, violencia física, *bullying* y acoso ) y Emergentes (tres: ausentismo reiterado, fraude o prácticas ilegales y desafección escolar), los últimos con alta probabilidad de pasar rápidamente al primer grupo.

La Dirección General de Escuelas en la provincia de Mendoza trabaja con intensidad en la resolución del conflicto escolar, promoviendo la negociación y la mediación entre pares como herramientas básicas. Pero, hay aún un nicho vacío de estos contenidos en el nivel superior, en la formación inicial del docente: es necesario incluir en el diseño curricular contenidos específicos sobre el conflicto educativo y su abordaje con *formato de Asignatura*.

**Palabras clave:** conflicto escolar – conductas instaladas – conductas emergentes - violencia escolar.

### Introducción

La realidad de la organización escolar se presenta como un sistema complejo y distinto de otras organizaciones y, por la especificidad de su objetivo, es además multifacética y multidimensional; de allí la importancia de considerar las situaciones complejas desde lo relacional, no en forma negativa sino como un proceso que proviene de la interacción de diversos factores y que, desde el diagnóstico, debe ser trabajado en positivo, para revertirse en

espacios de aprendizaje y sana convivencia hacia la mejora de la calidad educativa.

Compartiendo esta propuesta, se intenta revertir las percepciones negativas, los temores, la indiferencia, que surgen culturalmente ante las situaciones de conflicto explícito en las escuelas, registrados sobre todo entre los alumnos, aunque las situaciones conflictivas se perciben con intensidad tanto entre alumnos como entre los adultos. La sensibilización ante los temas referidos ya no es suficiente, por lo cual es

necesario promover la adquisición de conocimientos y estrategias que les permitan a los docentes detectar, prevenir y manejar situaciones conflictivas, hoy cada vez más frecuentes y generalizadas en nuestras aulas. Una demostración de ello son las propuestas desde la normativa educativa vigente a escala nacional, manifestadas en la Ley de Educación Nacional, del año 2006, citando en artículos e incisos las temáticas referentes a "convivencia y resolución de conflictos".

La recurrente aparición y escalada de conductas disonantes con el entorno escolar y la carencia de herramientas adecuadas para su abordaje y resolución -poco conocidas y trabajadas en el campo educativo-, es un hecho manifiesto en la constante demanda de los actores de la comunidad educativa ante tales situaciones.

Las experiencias y evidencias acerca de la temática presentada siguen mostrando un problema real, vivenciado en las escuelas argentinas y mendocinas desde hace varios años, escasamente trabajado en la formación de los docentes, con alguna esporádica capacitación en servicio para quienes están en actividad docente directa (aula).

Hoy es impostergable la adquisición de herramientas para preservar emocionalmente a quienes, durante su desempeño laboral, deben reconocer los *indicios* que anticipan futuros conflictos, permitiéndole trazar un diagnóstico, elaborar acciones preventivas en el aula y, en caso del estallido del conflicto, poder rescatarlo como una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo de las partes involucradas e incluso de toda la institución.

## Desarrollo

Cotidianamente, el término **conflicto** se comprende culturalmente como "desacuerdo, desavenencia entre partes" y etimológicamente, proviene del latín *conflictus*: "lo más recio de un combate / Choque, combate prolongado. Punto en que aparece incierto el resultado de la pelea./ fig. Apuro, Situación desgraciada y de difícil salida" (SALVAT, 1978 – T.III).

Las situaciones que hoy se viven en los espacios escolares, se presentan con hechos puntuales y/o generando situaciones de tensión sostenida que a corto plazo se manifiestan en conflictos explícitos.

En la escuela, es habitual negar los conflictos, evitarlos, o acomodarse a ellos, conductas que generan *a posteriori* efectos negativos, los cuales se manifiestan de diversas maneras, entre las más comunes: bloqueo de información, hostilidades, reducción de la colaboración y el diálogo, ausencia de espacios de participación y reflexión, manifestado en el desperdicio de energía y pérdida de recursos humanos para la comunidad escolar.

La dificultad de explicitar una situación conflictiva está muy relacionada con las creencias, la percepción institucional y las posturas individuales, que sólo permiten visiones fragmentadas de la realidad organizacional. Aún más, "...los nuevos paradigmas nos permiten desplazarnos desde visiones ligadas a leyes generales y modelos normativos que configuran un mundo ordenado y predecible, hacia otras visiones, en las

que las turbulencias, las oscilaciones y la novedad forman parte de lo cotidiano, y la innovación forma parte de la construcción del cambio, hacia un mundo abierto". (Schintman, 2000)

Esta referencia nos lleva a reflexionar acerca de nosotros mismos, sobre la relación con la sociedad en la que nos movemos y la forma en que nos comunicamos socialmente. Se comprueba que en los momentos de cambio y de conflicto, el diálogo se vuelve el ingrediente esencial para regular las relaciones interpersonales, pues incide directamente en la calidad y el logro de estas relaciones y de la posible resolución de conflictos interpersonales.

Por ello, uno de los objetivos prioritarios en la resolución de conflictos es desarrollar y mejorar las habilidades comunicativas ya que consideramos que es posible aprenderlas y aplicarlas para "dialogar en forma constructiva" y no obstructiva como suele ocurrir frecuentemente en las situaciones de conflicto.

Las competencias sociales se alcanzan desarrollando diversas habilidades relacionadas entre sí, para enfrentar desde la niñez situaciones cotidianas difíciles. Esto confirma que la familia y la escuela deben ser las organizaciones sociales básicas que enseñen, orienten y acompañen al niño para el logro de estas capacidades, ya que los aprendizajes circunstanciales no son suficientes para adquirir una competencia social eficiente y sostenida. Para lograrla, su enseñanza debe ser intencional con el objetivo de profundizar y alcanzar un crecimiento bio-físico-social adecuado. Sabemos que es la familia quien debe (y no siempre lo hace) proporcionar los

primeros modelos de conducta, pero también suceden situaciones dentro del ambiente familiar que inciden en la aparición de conductas agresivas y violentas, por lo tanto es necesaria la implicación y colaboración con la escuela para instalar conductas socialmente positivas.

La misma interacción social incluye situaciones violentas y no violentas. En nuestras escuelas, las primeras han llegado a un nivel alarmante en la última década. Las nociones de responsabilidad personal y de bien común han sido superadas por la estridente afirmación de los derechos individuales, los ataques físicos y los recursos legales punitivos. La escuela se ha vuelto una caja de resonancia de esta crisis social...

Los contextos sociales complejos, hoy notablemente violentos, impactan fuertemente en la escuela donde el niño y el adolescente comparten varias horas con sus pares. Así, comenzamos a observar con preocupación la aparición de conductas agresivas y violentas en edades cada vez más tempranas.

Según Juan Manuel Moreno Olmedilla (1998: 9), quien coincide con investigadores educativos españoles, la adecuada expresión del **comportamiento o conducta antisocial** -que en el ámbito de los proyectos locales bajo mi dirección son denominadas *disonantes con la conducta escolar tradicional*-, presenta varias categorías de comportamiento.

Las mismas, según la implementación en nuestro contexto (investigación realizada por el CIC), se manifiestan de la siguiente manera y con características básicas: un grupo de ellas (6) como **Instaladas** y otro (3) como

**Emergentes**, con alta probabilidad de pasar rápidamente al primer grupo.

Centro de Investigaciones Cuyo – Mgter. Bibiana Vaquer: Junio 2008

| CAUSAS INSTALADAS                                    | CARACTERÍSTICAS BÁSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A: <i>Disrupción en las aulas</i>                    | Situaciones de aula donde los alumnos impiden, por su comportamiento, el desarrollo normal de la clase, obligando al profesor a emplear cada vez más tiempo en establecer orden y mejor convivencia                                                                                                                                                  |
| B: <i>Problemas de disciplina</i>                    | Se manifiesta como conflicto de relación entre alumno y profesor. La falta de disciplina es un comportamiento que atenta contra las normas instaladas por consenso                                                                                                                                                                                   |
| C: <i>Vandalismo y daños materiales</i>              | Acto intencional, con el objetivo de provocar daños y pérdidas contra los bienes materiales. Implica violencia.                                                                                                                                                                                                                                      |
| D: <i>Violencia física (agresiones, extorsiones)</i> | Existe violencia, cuando un individuo impone su fuerza, su poder en contra de otro. Daño, maltrato o abuso físico y psicológico. Se relaciona con el quiebre de normas y respeto al prójimo. Hay desequilibrio de poder.                                                                                                                             |
| E: <i>Maltrato entre compañeros («bullying»)</i>     | Proceso en que uno o más alumnos acosan o intimidan a otro (víctima) a través de insultos, rumores, motes, aislamiento social, etc. La intimidación y victimización entre iguales, expone al otro en forma repetida y sostenida en el tiempo. Suele pasar inadvertida por los adultos. Se debe informar a tiempo para alertar y conocer el fenómeno. |
| F: <i>Acoso sexual</i>                               | Se manifiesta directa e indirectamente (mensajes de texto durante la clase).                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| CAUSAS EMERGENTES                                  | CARACTERÍSTICAS BÁSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G: <i>Ausentismo reiterado</i>                     | Ausencias continuas e injustificadas que perjudican el proceso evaluativo del proceso, aún el concertado. Implica falta de responsabilidad hacia el orden escolar instituido. Crea problemas administrativos y docentes.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| H: <i>Fraude en educación o prácticas ilegales</i> | Copiar en los exámenes, plagiar trabajos u otras tareas, hacer pedidos o recomendaciones para modificar las calificaciones de los alumnos. Se puede incluir el fotocopiado reiterado de tareas no desarrolladas durante la clase ("parásito" de algún compañero). Esta conducta fortalece negativamente alguna de las causas instaladas.                                                                                                                                            |
| I: <i>Desafección escolar</i>                      | Fenómeno en rápido crecimiento, se manifiesta como : indiferencia, mala voluntad, falta de estima hacia las tareas escolares, sus actores y las tareas propias del sistema escolar. Genera una inercia y abulia general dentro del aula y desmotivación del docente, quien se encuentra con pocas herramientas para abordar esta situación. Se deben instalar acciones conjuntas con el equipo directivo, docentes y padres, aplicando criterios comunes para mejorar esta realidad |

La mayoría de estas conductas, especialmente cuando se desarrollan en el aula, son invisibles para los padres, los profesores y las autoridades, no así entre los pares, quienes las ocultan generalmente por lealtades o temores.

Otro dato relevante es comprobar que, ante la indagación entre los docentes en actividad, todos aceptan la presencia de *Indicios* tales como: Incomodidad, Malentendidos, Incidentes recurrentes y Tensión, en situaciones previas al estallido del conflicto explícito, lo cual demuestra la necesidad inmediata de trabajar sobre el diagnóstico y la prevención.

### Conclusiones generales e implicancias

Ante las evidencias registradas durante los años 2007 y el corriente acerca del conflicto en los centros educativos, y más puntualmente dentro de las aulas, es necesario considerar que las temáticas relacionadas con estas situaciones deben ser trabajadas desde los sistemas educativos nacionales y provinciales y desde los Consejos de Escuela con cada comunidad educativa en su integralidad, debido a que en los fenómenos de conflicto se expresan situaciones antecedentes que provienen de conductas intrapersonales e interpersonales conflictivas, implicando a varios actores simultáneamente.

El paso inicial es tomar conciencia de la importante y sostenida presencia, desde el comportamiento de los alumnos, de conductas disonantes, que son el origen de la mayoría de los conflictos escolares, y que escasamente son abordadas adecuadamente por el adulto, especialmente por falta de conocimiento para hacerlo con eficacia.

La experiencia de años en el desempeño docente, en el nivel secundario y superior (formación de profesorado), confirma que trabajar en equipo y con los genuinos actores socio-escolares, es la mejor forma de aprender, socializar e irradiar el aprendizaje de estas temáticas sociales tan complejas para conseguir resultados positivos y alentadores. Razón que confirma que conocer programas locales, nacionales e internacionales, contextualizarlos y planificarlos desde el proyecto Educativo Institucional, es hoy insoslayable.

Las necesidades de directivos y docentes quedan expuestas a través de instrumentos de sondeo y medición, aplicados en diversas investigaciones referentes. Sumado a ello, las expectativas e incertidumbre de los futuros docentes, ante la inminente inserción en el campo laboral educativo, es lo que más preocupa a esta investigadora, motivo por el cual la conclusión más puntual es demostrar la necesidad de instalar Programas preventivos, en los diferentes niveles del Sistema Educativo Argentino, como proceso de transición hacia la revisión curricular durante la formación docente inicial.

Coincidiendo con Pantoja Vallejo (2005: 339) en que "la prevención es la mejor fórmula para tratar los conflictos", insisto en que gestionar acciones

concretas desde los equipos directivos, docentes, alumnos y padres, en conjunción con los gabinetes psicopedagógicos de orientación (cuando los hay), es una forma de trabajo sistemático que está resultando positivo ante la realidad socialmente compleja de las aulas mendocinas.

La gestión en el centro educativo implica un saber profesional, que debe y puede promover instrumentos que permitan intervenir desde los cuerpos colegiados de gobierno escolar: Consejo de Escuela, Coordinadores de áreas, Gabinetes Psicopedagógicos, Normas de convivencia, Elaboración de material de consulta rápida (Guía o Manual de actuaciones), etc.

La Dirección General de Escuelas en la provincia de Mendoza, ha trabajado y lo está haciendo actualmente, con intensidad en la temática del conflicto escolar especialmente en cuanto a su resolución, promoviendo la negociación y la mediación entre pares como herramientas básicas, pero hay aún un nicho vacío de estos contenidos en el nivel superior, en la formación inicial del docente. Hay que reflexionar e instalar la necesidad de armar y complementar en el desarrollo curricular, contenidos específicos sobre el conflicto educativo y su abordaje, con *formato de Asignatura*.

Esto motiva mi compromiso con la profundización de los temas acerca del abordaje, prevención y resolución de las conductas disonantes en el aula, que se manifiestan en conflicto explícito y complejo, colocando a los noveles docentes en situaciones dificultosas para impartir enseñanza disciplinar en numerosas instituciones educativas de la

provincia, que convierten los ámbitos escolares en verdaderas zonas de riesgo para su desempeño profesional e integridad personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS<sup>36</sup>

Castro, A. (2004): *Desaprender la violencia. Un nuevo desafío educativo*. Buenos Aires: Bonum.

Comunidad Europea (1998). *Conferencia europea sobre iniciativas para combatir la intimidación en las escuelas* [en línea]. Disponible en: [www.gold.ac.uk/euconf/spanish](http://www.gold.ac.uk/euconf/spanish).

Díaz Aguado, Ma. J. y Martínez Fernández, B. (1999). *Programas para mejorar la convivencia escolar y prevenir la violencia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid [en línea]. Disponible en: [www.ucm.es](http://www.ucm.es).

Diccionario de la Real Academia Española [en línea]. Disponible en: [www.rae.com](http://www.rae.com).

Fox, M. y otros (2006). *Avances en mediación y resolución de conflictos*. Mendoza: AZ Editores.

Imberti, J., Cardoso, N., Chemen, S. y otros. (2003). *Violencia y escuela. Miradas y propuestas concretas* (1º reimp). Buenos Aires: Paidós.

*Informe del Defensor del Pueblo sobre Violencia Escolar* (1999). Madrid. [en línea]. Disponible en: <http://didac.unizar.es/abernat/zgeneral/VESCTODO.pdf>.

LEY N° 26.206 (2006). *Ley de Educación Nacional*. Argentina.

LEY N° 6937 (2002). *Ley para la No Violencia Escolar*. Mendoza.

Lleó Fernández, R. (s/a). *La violencia en los colegios. Una revisión bibliográfica*. [en línea] Disponible en: <http://cip.fuhem.es/violencia/revbiblio.html>.

MINISTERIO de EDUCACIÓN, CIENCIA y TECNOLOGÍA (2004): *Programa Nacional De Mediación Escolar. Marco General*. Consejo Federal de Educación. Buenos Aires: MECyT.

Moreno Olmedilla, J. M. (1998). Comportamiento antisocial en los centros escolares: una visión desde Europa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 18 [en línea]. Disponible en: [www.campus-oei.org](http://www.campus-oei.org).

Ortega Rufz, R. y Col. (1997). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras*. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía. España [en línea]. Disponible en: [www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/](http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/)

Oviedo de Benosa, S. (2004). *La representación social del conflicto: una significación social imaginaria en una escuela primaria*. Buenos Aires: Miño y Dávila.

Pantoja Vallejo, A. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. En: M. Pérez Solís (Dir.). *La Orientación escolar en Centros Educativos*, Madrid: Secretaría General de Educación.

Pithod, A. (1989). *Teoría del conflicto: su aplicación en las organizaciones*. Mendoza: UNCuyo

<sup>36</sup> A manera de orientación para quien se inicia en el tema, consignamos algunos de nuestros trabajos, investigaciones relevantes y recursos de la Web.

Podestá, S. (2001). *La ética docente en la escuela violenta. Poner el hombro y cuidarse las espaldas*. Córdoba: Sol Rojo.

RESOLUCIONES N° 137/02, N° 604/02, 1014/02- Mendoza: Dirección General de Escuelas.

Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y Prácticas*. Buenos Aires: Gránica.

Vaquer de Lúquez, B y Castellano Almagro, R. (2004). Conducta antisocial en la escuela: el fenómeno *bullying*. *Revista Educación Cuyo*, 9, Mendoza, UNCuyo, 139-162.

Vaquer de Lúquez, B. (1996). *Un aporte a la Teoría del Conflicto desde la situación educativa- institucional*. Memoria de Maestría. Universidad Católica Argentina, Mendoza.

Vaquer de Lúquez, B. (1998). El Conflicto en la situación Educativa - Institucional. Una mirada desde la teoría a la praxis. *Revista Educación Cuyo*, 7, Mendoza, UNCuyo.

Vaquer, B. (Coord.) (2006). *El Conflicto en la escuela. Aportes para su diagnóstico, prevención y resolución*. Mendoza, Argentina: Artes Gráficas Unión.

Vinyamata Camp, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.

Volokh, A. y Snell, L. (1997). *Prevención de la violencia escolar. Estrategias para mantener las escuelas seguras*. Reason Foundation, Reason Public Policy Institute (RPPI): Los Ángeles [en línea]. Disponible en: [www.rppi.org/espanol/violencia/html](http://www.rppi.org/espanol/violencia/html).

[www.gold.ac.uk/euconf/spanish](http://www.gold.ac.uk/euconf/spanish) (Página en español de la Conferencia europea sobre iniciativas para combatir la intimidación en las escuelas- Comunidad Europea, 1998)

[www.inter-mediacion.com](http://www.inter-mediacion.com) (Florida, EE.UU.)

[www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar) (EICaME: Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Escolar, Resistencia, Chaco)

[www.mediadoresenred.org.ar](http://www.mediadoresenred.org.ar) (Argentina)

[www.mendoza.edu.ar](http://www.mendoza.edu.ar) (Sección Normas y Resoluciones)

[www.me.gov.ar/mediacion](http://www.me.gov.ar/mediacion)

[www.solomediacion.com](http://www.solomediacion.com) (Girona, España)

## Abstract

The situations that today happen in the school spaces, appear with punctual facts of violence and / or generating lasting tension that, in the short-term, turns into an explicit conflict.

The *dissonant behaviors with the school traditional conduct* (as we name in our projects to the antisocial conduct) that appear in the poll carried out by Centro de Investigaciones Cuyo are of two types: Installed (they are six: disruptive conduct in the classroom, problems of discipline, vandalism and property damages, physical violence, bullying and harassment) and Emergent (three: repeated absenteeism, fraud or illegal practices and school indifference), the last ones with high probability of going on rapidly to the first group.

The Headquarter of Schools in the province of Mendoza is working with intensity at the resolution of the



school conflict, promoting the negotiation and the mediation among peers as basic tools. But, there is still an empty niche of these contents at the college level, in the initial formation of teachers: it is necessary to include in the curriculum specifics contents about educational conflict and its treatment with *format of Subject*.

**Key words:** school conflict – installed behaviour – emergent behaviour – school violence

*Datos y dirección del autor*

Magister en Educación (Universidad Católica Argentina) - Doctoranda en "Calidad y Gestión de la Educación" (Universidad de Jaén, España / Universidad Nacional de Cuyo, Argentina), Investigadora acreditada Cat. III por SECTyP (Cuyo), Directora de Proyectos de Investigación referidos a la temática, Expositora en eventos académicos e institucionales, Capacitadora de Cursos de Mediación Educativa en Bailén (Andalucía, España), Coordinadora del libro "El Conflicto en la Escuela. Aportes para su Diagnóstico, Prevención y Resolución" (2006), Colaboradora del CIC, Directora Docente Titular del Departamento de Asistencia Social Universitario (DAMSU), Profesora de nivel medio y superior en unidades académicas de la U.N.Cuyo.

Correo electrónico: [bibilu-va@yahoo.com.ar](mailto:bibilu-va@yahoo.com.ar)