

# EL CONFLICTO EN LA ESCUELA: UNA OPORTUNIDAD DE APRENDIZAJE

## *Conflicts at school: an opportunity to learn*

PINO MAZORRA MANRIQUE DE LARA  
IES Eusebio Barreto Lorenzo

---

Este artículo se centra en una experiencia en un centro de secundaria, el IES Eusebio Barreto Lorenzo, en la Isla de La Palma (Canarias), que a partir de los problemas convivenciales detectados por nuestra comunidad y los cambios producidos en nuestra población escolar con la obligatoriedad de la enseñanza, ha diseñado un plan de mejora de la convivencia y el clima escolar, desde una perspectiva ascendente, colectiva y global, que tiene una visión reparadora y positiva del conflicto y pretende la socialización e integración de todo el alumnado, especialmente de aquéllos con necesidades socioeducativas.

**Palabras clave:** *Proyecto educativo de centro, Plan de Convivencia, Tratamiento positivo del conflicto, Mediación, Aula de Convivencia, Tutor de Convivencia, Educación social, Educación en valores, Comunidad escolar.*

---

### Introducción

Desde el curso académico 2000-2001 el centro está inmerso en un proceso de investigación y de cambio centrado en la mejora de la convivencia escolar que se fundamenta en el análisis de nuestro contexto, el diseño de acciones y documentos propios adaptados a nuestra realidad socioescolar, la evaluación continua de nuestras actuaciones y el trabajo colaborativo de nuestra comunidad. La finalidad de este proceso es:

- Sistematizar un plan de actuación global para el tratamiento de los conflictos, que aúne criterios y mejore en calidad e inmediatez la respuesta a las situaciones conflictivas.
- Aplicar y sistematizar medidas de prevención y mecanismos de resolución de conflictos.

- Establecer canales de comunicación y fomentar la participación e implicación de todos los sectores de la comunidad educativa y de nuestro entorno.
- Establecer un plan de colaboración eficaz entre centro-familia y un protocolo de intervención interinstitucional en cuestiones concretas (control absentismo, alumnado en riesgo, educación en valores...).
- Planificar actividades que favorezcan un aprendizaje en valores, fomenten el desarrollo de vínculos interpersonales y creen lazos de afectividad entre los distintos sectores de la comunidad y entre éstos y el centro.

A partir de nuestro sistema de trabajo y de la concepción reeducadora del conflicto, hemos diseñado un plan ecléctico (Torrego, 2000),

tanto para abordar como para prevenir los problemas de la convivencia y la integración escolar. En un plan de gestión global y comunitario como el nuestro, todas las herramientas, estrategias y agentes son necesarios, imprescindibles y complementarios. De este modo, el Aula de Convivencia es un eslabón en la cadena de recursos con los que cuenta el centro para tratar el conflicto y las funciones que desempeñan los tutores de convivencia. Están orientadas a prevenir el conflicto, favorecer su resolución y habilitar personal y socialmente a nuestro alumnado.

Por ello, aunque el Aula de Convivencia y los tutores de convivencia son los protagonistas principales en nuestro plan de gestión convivencial, sus éxitos dependen mucho de la aportación del resto de las personas implicadas y las actuaciones realizadas. En resumen, a partir del esfuerzo y trabajo de todos, el instituto se ha transformado en un lugar acogedor, seguro, ordenado y afectivo, donde el conflicto no se oculta o se elimina, sino que se emplea como recurso pedagógico. En este sentido, compartimos con Caballo (2008) que hemos de modificar el concepto de educación academicista y reglada por una educación integral y plural, que requiere de una reflexión e intervención colegiada.

## **Nuestro centro**

El plan de gestión de la convivencia que vamos a explicar es propio y genuino del IES Eusebio Barreto Lorenzo, un instituto de secundaria integrado en el Plan Sur y centro de atención preferente de deficientes auditivos, situado en la isla de La Palma (Canarias), concretamente en Los Llanos de Aridane.

El instituto se sitúa en una comarca económicamente próspera, cuyas actividades más importantes son la agricultura y el sector servicios. Sin embargo, en la actualidad, la realidad social de nuestra zona de influencia ha cambiado, por la

inmigración, la diversidad de nuestro alumnado, la pluralidad sociocultural y los problemas de integración social y escolar, que manifiestan algunos de los alumnos, lo que ha provocado un cambio en el concepto de la escuela y de la educación (Parcerisa, 2008). En este sentido, sin ser Centro de Atención Preferente (CAP), el instituto recibe, entre sus alumnos, a una proporción significativa de jóvenes de entornos culturales y sociales con una clara desventaja socioeducativa. Las dificultades que todo ello genera en el centro requieren de respuestas educativas flexibles que nos permitan enfrentarnos a una situación compleja y heterogénea y que, en todo caso, facilite la compensación de las desigualdades y facilite su integración social y escolar.

## **El proyecto educativo del instituto**

A partir del análisis del contexto, de las necesidades socioeducativas y de las expectativas de nuestros alumnos, nos definimos como un instituto integrado e integrador, donde alumnos, padres, profesores y entorno tienen cabida y sus relaciones son de colaboración, tolerancia y respeto. En este sentido, nos esforzamos por aprender a trabajar en equipo y por mejorar la calidad de la enseñanza desde la participación, la innovación y la implicación.

El ideario del centro se fundamenta en una concepción integral y comprensiva de la educación que presta especial importancia a la atención y respeto a la diversidad, la inclusión socioescolar de todos sin distinción, la educación en valores y la implicación de la comunidad y del entorno. Concibe el proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva global que busca el desarrollo académico, personal y social del alumnado y refuerza la transversalidad para favorecer la educación en valores.

Aspiramos a que nuestros alumnos se formen como personas responsables para integrarse socialmente; procuramos dar respuesta a sus

expectativas y necesidades y nos esforzamos por la integración de todo el alumnado, en particular, de aquel que se encuentra en riesgo de abandono o que tiene más dificultades. En este sentido se programan actividades que les motiven y se les ofertan medidas de atención que respondan a sus intereses y capacidades, compensen sus carencias y faciliten su adaptación socioescolar y nuestra labor docente y educadora.

Los objetivos generales del proyecto educativo son:

1. Mejora y respeto del centro escolar y de nuestro entorno más cercano, donde a partir de la restauración y embellecimiento de los espacios del centro<sup>1</sup> se inculca la afectividad y respeto al entorno escolar y el cuidado y conservación de nuestro patrimonio natural y cultural.
2. Mejora del rendimiento escolar, donde pretendemos sustituir, desde una óptica integral (Adell, 2002) y humanista, el concepto de rendimiento académico por bienestar escolar e ir más allá de las calificaciones como únicos indicadores del mismo. Además, consideramos que para abordar el tema del rendimiento y el éxito escolar es imprescindible tener y consolidar un plan de mejora del clima social-escolar.
3. La mejora de la convivencia y el clima escolar, donde se defiende un modelo de convivencia basado en la regulación de la disciplina desde un punto de vista constructivo. El conflicto se concibe como una oportunidad de aprendizaje y se aborda desde la cultura del diálogo, la reflexión, la búsqueda negociada de soluciones, el compromiso y su seguimiento. Estamos convencidos de que la pedagogía del diálogo y la mediación mejoran las relaciones humanas, favorecen la convivencia y la integración y minimiza la exclusión social y la incomunicación (Caballo, 2008).

Nuestra forma de trabajar, desde que hemos iniciado estos procesos de mejora, se ha caracterizado por analizar la realidad del centro; detectar necesidades; investigar y formarnos; ser receptivos y escuchar distintas opiniones y visiones sobre el tema de interés; personalizar y contextualizar la formación recibida; generar protocolos y documentos «propios»; diseñar y planificar acciones para ponerlas en práctica, evaluarlas, modificarlas, fundamentarlas teóricamente e institucionalizarlas en NOF, PEC, PGA<sup>2</sup>... Hemos diseñado un proyecto educativo realista, contextualizado a nuestra realidad escolar y elaborado a partir de nuestra experiencia y práctica educativa (Chozas, 2003).

### **Los objetivos convivenciales de nuestro proyecto educativo**

En el proceso de mejora de la convivencia y el clima escolar, las metas de nuestra comunidad escolar son:

- Sistematizar y protocolizar un plan de mejora de la convivencia adaptado al contexto escolar, donde la gestión de dicha convivencia escolar se trabaja desde tres ejes fundamentales: la prevención de la conflictividad y la violencia, la gestión de la disciplina y el tratamiento del conflicto.
- Propiciar la participación de la comunidad escolar y el entorno y consolidar la coordinación horizontal de todos los agentes activos que intervienen en la resolución del conflicto.
- Concebir el modelo de convivencia del centro como un modelo integrado (Torrego, 2000) que combina la gestión de la disciplina con el tratamiento positivo del conflicto.
- Tener una concepción positiva del conflicto y tratarlo como una oportunidad educativa (Torrego, 2000), empleando estrategias asertivas y constructivas para positivarlo y favorecer el crecimiento personal y social del alumno, siempre a partir

del desarrollo de las habilidades sociales y cognitivas: autoconciencia, pensamiento causal, reconocimiento y canalización positiva de las emociones propias, empatía o pensamiento de perspectiva, pensamiento consecuencial, pensamiento alternativo y automotivación (Segura, 1998).

- Que la comunidad educativa interiorice la concepción asertiva del conflicto, donde no hay perdedores ni ganadores, sino responsables y donde las faltas se entienden como errores o equivocaciones de las que se aprende para actuar de forma más eficaz y positiva en situaciones similares futuras.
- Consolidar los procesos formativos en la resolución pacífica del conflicto a toda la comunidad escolar, especialmente familias, alumnado y profesorado.
- Trabajar los problemas de convivencia e integración escolar desde la educación en valores (Caballo, 2008) y fomentar el respeto a las diferencias y a la diversidad.
- Mantener todas las actividades diseñadas por el centro escolar en su Programación General Anual (jornadas de acogida, días conmemorativos, Centro Guapo, talleres de mediación, salidas convivenciales, plan de acción tutorial, plan de actividades extraescolares y complementarias...).
- Dar continuidad a los proyectos de mejora y las iniciativas de calidad del centro por su contribución a la educación social (Pérez Serrano, 2003) y a la consecución de los tres grandes objetivos del PEC: rendimiento-bienestar escolar, Centro Guapo y convivencia positiva.

## Descripción del Plan de Convivencia

El Plan de Convivencia del instituto, denominado «Convivimos en un centro guapo: aprender a convivir y resolver nuestros conflictos»<sup>3</sup>, se inicia en el año 2000 y surge como respuesta a un clima escolar deteriorado y una ineficacia de los recursos empleados para la resolución de conflictos.

Se desarrolla en dos etapas claras: una etapa reactiva a nuestros problemas convivenciales y otra proactiva de actuaciones y propuestas que se van ampliando y enriqueciendo por los resultados obtenidos. Por tanto, se trata de un plan largo en el tiempo, abierto e inconcluso, pues precisa enormemente del consenso y la participación e implicación de nuestra comunidad y del entorno; de la reflexión y análisis de los problemas; de la evaluación de las actuaciones y de los cambios que se producen en nuestro contexto. Además, es un plan que ha evolucionado: de la espontaneidad a la planificación intencionada y a la teorización e institucionalización de nuestras actuaciones.

### El punto de partida: reacción a los problemas convivenciales

El punto de partida de nuestro plan de mejora de la convivencia se sitúa en el curso académico 2000-2001, momento de incorporación del profesorado del primer ciclo de la ESO a nuestro centro, un antiguo instituto comarcal de bachillerato. Dicho instituto estaba habituado a acoger a la población escolar más selecta y menos problemática que la actual. En este proceso de integración aflora una preocupación compartida por el aumento de la conflictividad y el deterioro progresivo de la convivencia escolar, la incapacidad para responder a conductas disruptivas, situaciones de rechazo y objeción escolar y el deterioro y abandono del centro donde convivíamos durante la jornada escolar y la negativa percepción que del instituto había en nuestro entorno.

Esta preocupación provocó una reacción conjunta del profesorado, que nos llevó a un proceso de autocrítica, análisis de la situación, indagación de sus causas y búsqueda de soluciones propias y consensuadas. En este aspecto, siguiendo a Parcerisa (2008), hemos sido un instituto que se repiensa y se autoevalúa y que ha sido capaz mediante una intervención colegiada de reaccionar ante las dificultades de convivencia y de integración y replantearse

una nuevo modelo de escuela y convivencia escolar.

Los objetivos iniciales que surgen del proceso de diagnosis del estado de la convivencia escolar en el centro educativo fueron:

- Implicar a todos los miembros de la comunidad en la mejora del clima escolar, para optimizar resultados y elaborar normas y protocolos consensuados que faciliten su aceptación e interiorización. Es decir, diseñar un plan de gestión de la convivencia escolar consensuado y aceptado por nuestra comunidad.
- Abordar prioritariamente el problema de la gestión de la disciplina para crear un clima ordenado y organizado que facilite la convivencia y las relaciones.
- Escalonar el protocolo de actuación ante la comisión de faltas e introducir nuevos agentes para descongestionar la Jefatura de Estudios.
- Tratar y entender el conflicto de forma positiva y constructiva, sustituyendo las medidas punitivas por medidas formativas, e indagar en procedimientos y actuaciones de resolución y prevención de los conflictos.
- Cambiar nuestra imagen y buscar fórmulas de acercamiento con las familias y nuestro entorno. Es decir, acabar con el aislamiento de nuestro centro educativo y abrirnos a la participación de las familias, la comunidad, el entorno y otros profesionales e instituciones, aquellas que puedan contribuir a la concepción integral de la educación donde el componente social juega un papel esencial dentro del proceso formativo (Parkerisa, 2008).
- Formar a la comunidad en estrategias conciliadas y asertivas.
- Fomentar las relaciones interpersonales y crear lazos de afectividad entre los distintos sectores de la comunidad y entre éstos y el centro, con el fin de humanizar nuestro instituto.

### **Estado actual de nuestro plan de mejora convivencial**

El Modelo de Convivencia del centro, fruto de nuestro trabajo durante estos años (2000-2008), es la aplicación, puesta en práctica y adaptación del modelo integrado de Torrego. A partir de nuestro método de trabajo y de nuestra visión del conflicto hemos generado actividades, protocolos de actuación y documentos orientados a la prevención y el tratamiento del mismo, diseñando un modelo propio que combina la gestión de la disciplina y la norma, desde una concepción democrática y participativa, y el tratamiento constructivo y positivo del conflicto (Torrego, 2000).

En este sentido, consideramos que los planes de convivencia puros e importados no son eficaces, pues siempre deben adecuarse y adaptarse a las necesidades del propio centro, al perfil de las familias, a los profesores y alumnos que lo componen y a la tipología del conflicto que se produce.

Finalizada la experiencia, hemos llegado al convencimiento de que los planes de convivencia deben crecer desde abajo y no imponerse desde arriba para poder asumirlos como propios. Hemos de decir que llegamos a este convencimiento después de haber abordado de forma intuitiva el conflicto y haber puesto en práctica y evaluado las actuaciones que luego vamos a desarrollar. Es ahora cuando somos capaces de teorizar conceptual y razonadamente lo que hemos hecho, defender un modelo de convivencia escolar que combine la gestión positiva de la disciplina con el desarrollo personal y social de los miembros de la comunidad.

Nuestras actuaciones en este plan de mejora se organizan en tres ejes: la gestión de la disciplina, la prevención y el tratamiento del conflicto. Hemos de puntualizar que este conjunto de acciones, procedimientos y recursos, fundamentado teóricamente y con una intencionalidad clara, surgió como respuesta y reacción espontánea de nuestra comunidad ante el deterioro del clima educativo, y se ha adaptado

y evolucionado con el tiempo a las necesidades detectadas.

En resumen, el plan de mejora del clima escolar diseñado en nuestro instituto ha facilitado la consolidación e interiorización de un modelo de convivencia propio, surgido de nuestra experiencia, personalizado a las necesidades de nuestro contexto y fruto de la participación de todos. Un modelo que se preocupa tanto de la gestión de la disciplina como de la educación social y el aprendizaje natural y espontáneo de valores.

### **El plan de gestión de la disciplina**

Nuestro modelo de gestión se basa en una relación de normas y reglas que surgen de abajo (de las aportaciones de nuestra comunidad) y se han de cumplir por parte de todos, porque estamos convencidos de que las pautas ayudan a crecer al adolescente y le habilitan en actitudes y comportamientos que le facilitarán incorporarse a la vida social. Debemos de recalcar la idea de que esta regulación no se plantea desde el autoritarismo, sino desde la participación, la reflexión, el diálogo y la empatía.

A partir del análisis de la realidad de nuestro centro y de las aportaciones de los distintos sectores que constituyen nuestra comunidad educativa, lo primero que estimamos necesario fue aunar criterios e idear un plan común, con unas pautas claras y eficaces de actuación y generar protocolos y documentos propios que posteriormente se difundieran a la comunidad escolar.

Este plan incluye: un protocolo de prevención, control, seguimiento y comunicación inmediata del absentismo; la tipificación consensuada y evaluada por nuestra comunidad de faltas (leves, graves y muy graves), medidas formativas y agentes responsables de actuar en cada caso<sup>4</sup>; un protocolo de actuación de todos los agentes ante el incumplimiento de normas y el tratamiento del conflicto; la constitución del Aula de Convivencia y el proceso de actuación del

Tutor de Convivencia; la creación de la Comisión de Convivencia y redacción del procedimiento conciliado; un plan de intervención con el alumnado en riesgo o con problemática conductual; un protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar y un plan de colaboración e intervención interinstitucional en aspectos concretos (absentismo, alumnado en riesgo...).

### **Protocolo de actuación para el tratamiento del conflicto**

El instituto, respetando la normativa vigente, con el objeto de judicializar lo menos posible los problemas de la convivencia escolar, implanta e interioriza un modelo integrado y escalonado. Consideramos de vital importancia abordar el conflicto cuando éste se produce porque, de esta forma, se frena la escalada del mismo. Para su abordaje se ha diseñado un protocolo de actuación que se ha ido enriqueciendo con el tiempo y está caracterizado por:

- Una actuación escalonada de todos los agentes que pueden participar en el proceso de resolución de un conflicto, donde cada agente actúa y tiene competencias (profesorado, tutor, comisión de convivencia de aula, Tutor de Convivencia, alumnado mediador y ayudante, orientador escolar, Departamento de Convivencia, equipo directivo, Comisión de Convivencia del Consejo Escolar, Consejo Escolar y otras instancias y profesionales) según el momento, contexto y la tipología de la falta<sup>5</sup>.
- Un tratamiento positivo y constructivo del conflicto (Kreidler, 1990) basado en la cooperación y colaboración, la comunicación eficaz (saber escuchar y comprender al otro), la expresión positiva de las emociones propias y ajenas, el aprecio y respeto a la diversidad y la resolución asertiva del conflicto. Según la tipología del conflicto, se emplea la mediación o negociación, estrategias que hacen énfasis en el diálogo y el aprendizaje de habilidades comunicativas y sociales (Caballo, 2008).

Un proceso de retroalimentación, ya que en la actuación escalonada todos los agentes deben coordinarse, compartir información, emplear las mismas estrategias de intervención del conflicto y ser corresponsables en el tratamiento del mismo, lo que da coherencia al modelo y consolida la formación del alumnado a partir de pautas comunes de referente.

En este sentido, nuestro centro entiende que la mejora de la convivencia y el tratamiento del conflicto deben abordarse desde la óptica de la cooperación, el consenso, la coordinación horizontal y el trabajo en equipo, ya que es una hazaña que no puede realizarse con acciones individuales, sino colectivas. Por ello, nos parece mejor hablar de corresponsabilidad en lugar de responsabilidad, siendo muchos y variados los agentes, tanto de nuestra comunidad como de otras instituciones (municipales, insulares) que en una relación de simetría e igualdad pueden intervenir en la resolución de un conflicto.

Este protocolo de resolución del conflicto tiene una herramienta esencial, el Aula de Convivencia, y unos agentes imprescindibles para educar a partir del conflicto y las nuevas necesidades socioeducativas de nuestro alumnado, los Tutores de Convivencia<sup>6</sup>. En nuestro instituto, el Aula de Convivencia es un recurso útil y eficaz porque está inmerso en un plan organizado a nivel de centro, definido como ascendente, global, protocolizado y sistémico, y porque los Tutores de Convivencia son profesores del centro, habilitados en comunicación eficaz, aceptados, valorados y respetados por toda nuestra comunidad escolar. El coordinador de este Plan de Convivencia es el jefe de estudios, que desde una concepción colegiada, consensuada y global, es responsable de:

- La gestión de la disciplina en el centro.
- El protocolo de tratamiento del conflicto
- El plan de prevención.
- La implicación y coordinación de todos los agentes internos y externos que gestionan la convivencia en el centro.

- La formación de la comunidad escolar en estrategias asertivas.
- La relación con los Servicios Sociales y otras instituciones en materia de absentismo, convivencia e intervenciones en el centro escolar.
- La coordinación del Departamento de Convivencia.
- La evaluación y actualización del plan.

### **El Aula de Convivencia y el protocolo de actuación del Tutor de Convivencia**

En nuestro instituto, el principal recurso para el tratamiento del conflicto es el Aula de Convivencia, donde los tutores de convivencia actúan basándose en los principios de la educación social, el aprendizaje en valores de la pedagogía pacífica y del diálogo. Su eficacia depende del perfil del tutor de convivencia, de la batería de herramientas generadas en el centro educativo para la prevención del conflicto, de la concepción que se tiene del mismo y de la intervención de otros agentes en la resolución pacífica de situaciones problemáticas. En resumen, es un recurso útil si está inmerso en un plan organizado de abordaje del conflicto a nivel de centro y no tiene eficacia si se trata de una herramienta aislada y puntual.

El Aula de Convivencia es un lugar acogedor que invita a la reflexión, al diálogo constructivo y a la asunción de compromisos en una ambiente de confianza, confidencialidad y respeto. Su función es tratar de forma inmediata las quejas presentadas por cualquier miembro de la comunidad escolar y ayudar a resolver el conflicto de forma positiva, pacífica y constructiva. El tutor de convivencia es un profesor del centro, mediador, que debe tener un perfil asertivo, dialogante y negociador y su actuación está inserta en un procedimiento escalonado del tratamiento del conflicto, que lo convierte en un agente más en la resolución del mismo. Su intervención se circunscribe a la comisión de faltas graves, reiteración de faltas leves, resolución de conflictos interpersonales e intervenciones en grupos. Su

función es tratar de forma inmediata las quejas presentadas por cualquier miembro de la comunidad escolar y ayudar a resolver el conflicto de forma positiva, pacífica y constructiva.

Siguiendo a Segura (1998), Torrego (2006) y Trianes (2001), su método de trabajo debe favorecer la reflexión personal, el diálogo constructivo, la revalorización y crecimiento de la persona, la comprensión del otro (empatía) y el respeto mutuo, la integración y el fortalecimiento de los lazos interpersonales.

El tutor de convivencia, en nuestro protocolo de actuación, debe escuchar y atender quejas de forma inmediata, abordar los conflictos de forma asertiva y favorecer su solución, habilitar en estrategias para abordar los conflictos de forma pacífica, capacitar en habilidades cognitivas, comunicativas y sociales, informar e implicar a la familia en la resolución del conflicto y en el seguimiento de los compromisos adquiridos e informar a los agentes implicados (tanto del propio centro como de otras instancias e instituciones) y coordinarse en las actuaciones.

En el Aula de Convivencia el conflicto se concibe como una oportunidad educativa y con el empleo de estrategias asertivas y constructivas se persigue el crecimiento personal y social del alumnado a partir del desarrollo de la autoconciencia (darse cuenta de lo ocurrido), del reconocimiento y canalización positiva de las emociones, de la automotivación (ser constante y tolerar la frustración), del autoconocimiento y autorregulación, de la empatía (ponerse en el lugar del otro y comprenderlo), del pensamiento causal y consecuencial (ser responsables de nuestras actuaciones) y del pensamiento alternativo (actuar de forma más eficaz y positiva en situaciones conflictivas similares) (Segura, 1998).

Tomando como referente a Manuel Segura y Margarita Arcas, el tutor de convivencia emplea estrategias<sup>7</sup> que facilitan el desarrollo de nuestro

alumnado en habilidades cognitivas (pensamiento causal, consecuencial, alternativa y de perspectiva o de empatía) y en habilidades sociales (disculparse, responder al fracaso y la frustración, enfrentarse a las presiones, enfrentarse al enfado de otras personas, manejar el miedo, negociar o mediar). De este modo, el Aula de Convivencia, además de prevenir y favorecer la resolución de conflictos, tiene una función educadora y formativa esencial en el proceso de desarrollo emocional de nuestro alumnado, capacitándolo en habilidades tanto personales como de relación social, que les permiten actuar de forma asertiva en situaciones similares en el ámbito educativo, familiar y social.

### **Plan de prevención del conflicto**

En nuestro instituto es tan, o más, importante la actuación ante el conflicto, como la prevención y la educación social de nuestro alumnado. Para ello, hemos sistematizado e institucionalizado en nuestro proyecto educativo muchas actuaciones que favorecen la educación en valores, la transversalidad, la participación e implicación, la comunicación y el aprendizaje en competencias. Entre las acciones y actuaciones desarrolladas en nuestro centro con fines preventivos y educativos destacamos:

- Las Jornadas de Acogida al inicio del curso facilitan la integración socioescolar de nuestro alumnado y favorecen la mejora del clima escolar y la afectividad hacia el instituto. En estas jornadas se diseñan actividades de acogida para alumnado, familia y profesorado.
- El Plan de Acogida al alumnado y al profesorado de nueva incorporación, una vez iniciado el curso escolar.
- El Protocolo de Transición de primaria a secundaria.
- El Programa de Acogida a alumnado extranjero que, con toda una serie de recursos organizativos, humanos y materiales, facilitan su integración socioescolar y dan respuesta a sus necesidades educativas.



En este proceso de acogida e integración es de vital importancia el papel que juega «el alumnado ayudante-agasajador».

- La Programación General Anual donde se interrelacionan todos los proyectos e iniciativas de calidad del centro.
- El Plan de Actividades Extraescolares y Complementarias donde se diseñan y organizan actividades lúdico-formativas (Semana Cultural, Día del Centro Guapo, talleres de recreos, salidas convivenciales, representaciones teatrales...), que consolidan los objetivos del PEC y la PGA.
- Las agendas escolares y docentes, de elaboración propia, como vehículo de información y comunicación de nuestra comunidad.
- El plan de prevención y actuación en situaciones de acoso escolar.
- El protocolo de actuación con alumnado en riesgo o con problemática conductual, donde se precisa muchas veces de la intervención de otros agentes y profesionales.
- El Plan de Atención a la Diversidad, donde se incluyen no sólo las medidas de atención propuestas y aprobadas por la Consejería de Educación, sino también todas las actividades y talleres que den respuesta educativa a las diferentes necesidades, expectativas del alumnado y compensen sus desventajas (talleres de iniciación profesional, talleres de habilidades sociales para alumnado con problemática conductual, tutorías personalizadas para alumnado con problemas de integración socioescolar, programa de acompañamiento escolar en horario de tarde para alumnado en desventaja socioeducativa...).
- El Plan de Acción Tutorial, con una concepción integral de la educación, enfocado al crecimiento personal y social del alumnado y a la consecución de los objetivos de nuestro proyecto educativo: mejora de la convivencia, respeto y mejora del entorno y mejora del rendimiento escolar desde una perspectiva multifactorial. Además, es un recurso útil para lograr los objetivos

propuestos en los proyectos de mejora del centro (PGA) y trabajar transversalmente las competencias básicas, especialmente la competencia social y ciudadana.

- El protocolo interinstitucional (centro-ayuntamiento) en materia de absentismo y situaciones de abandono escolar.
- El programa de participación e intervención de otras instituciones en la vida escolar (talleres, actividades formativas, colaboración en actividades extraescolares y complementarias...).
- La optimización de espacios en recreos (como recurso para la prevención de conflictos durante este periodo de tiempo) teniendo en cuenta los intereses y necesidades del alumnado.
- El plan de formación del centro, donde destacamos:
  - El entrenamiento del alumnado en mediación y ayuda entre iguales porque le permite crecer emocionalmente y lo capacita en habilidades de comunicación y estrategias asertivas de resolución de conflictos interpersonales, convirtiéndose de este modo en colaborador y responsable del Plan de Convivencia.
  - La formación de profesorado y familias en mediación y en el tratamiento positivo de los problemas habituales con los adolescentes.
  - La formación en habilidades sociales y emocionales de alumnado con problemas de integración socioescolar.

## **Resultados y valoración de nuestro Plan de Convivencia**

La evaluación de nuestro Plan de Convivencia es positiva porque:

- Hemos conseguido una óptima participación e implicación de nuestra comunidad en la gestión de la convivencia escolar; la satisfacción de familias, profesorado y alumnado

por las actuaciones realizadas en nuestro centro; un cambio en la imagen interna y externa de nuestro instituto, y la apertura del mismo a la comunidad y el entorno social.

- Hemos logrado la interiorización natural de las normas y del plan de gestión de la convivencia escolar por nuestra comunidad; la detección y prevención del acoso escolar en su fase inicial; el acercamiento y la colaboración de las familias en los procesos de resolución de conflictos; el cambio en la tipología del conflicto; la disminución de expulsiones y expedientes disciplinarios ordinarios; el uso cotidiano de estrategias asertivas por toda la comunidad, y el cambio en la percepción del conflicto, como algo natural, que tiene potencialidades educativas.
- Hemos consolidado y sistematizado un modelo de convivencia propio, surgido de nuestra experiencia, personalizado a las necesidades de nuestro contexto y fruto de la participación de todos. Un modelo que se preocupa tanto de la gestión de la disciplina como del aprendizaje natural y espontáneo de valores.

Tras nuestra experiencia, llegamos al convencimiento de que:

- Los modelos de convivencia deben crecer desde abajo y no imponerse, para poder asumirlos como propios.
- Un Plan de Gestión de la Convivencia debe ser propio, flexible y abierto a la comunidad escolar y el entorno.
- Es preciso diseñar un modelo de convivencia en un ambiente ordenado y reglado que combine el tratamiento y la prevención del conflicto.
- En nuestro modelo, el Aula de Convivencia no es el único recurso y los Tutores de Convivencia no son los únicos agentes que intervienen en la resolución de un conflicto, sino que se implica a toda la comunidad educativa.
- Ante los problemas de integración socioescolar se precisa de la intervención y cooperación de otros profesionales y agentes a través de un plan de acción conjunta.

«Deseamos que nuestra experiencia sirva de estímulo y ejemplo para aventurarse en la tarea de educar desde el conflicto y comprender que cualquier institución educativa con entusiasmo y tesón puede lograr esta hazaña que para nosotros ha sido una fuente de aprendizaje y enriquecimiento profesional y personal.»

---

## Notas

<sup>1</sup> Este objetivo del PEC surge a raíz del proyecto de mejora «Por un Centro Guapo», proyecto de innovación educativa reconocido por el Consejo Escolar de Canarias.

<sup>2</sup> Esta forma de trabajo se corresponde, según Torrego, con una planificación adecuada de un proceso de mejora en la convivencia. Torrego, J. C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.

<sup>3</sup> Proyecto de centro que aúna los objetivos de los dos procesos de mejora iniciados: recuperación y restauración de los espacios del centro y de la convivencia y el clima escolar. Este proyecto fue reconocido por el Ministerio de Educación en la modalidad de «Mejores Prácticas Educativas».

<sup>4</sup> Esta tipificación es un resumen de las NOF (antiguo RRI) manejable, accesible y conocido por todos. Para su elaboración se han tenido en cuenta las aportaciones de los distintos sectores de nuestra comunidad y la legislación de nuestra comunidad al respecto.

<sup>5</sup> En esta actuación escalonada es tan importante la colaboración y participación de agentes internos (miembros de nuestra comunidad escolar, profesorado, alumnado y familias), como de agentes externos (trabajadores y educadores sociales, psicólogos y pedagogos de los Servicios Sociales de nuestro Ayuntamiento, Cabildo Insular...).

<sup>6</sup> Los términos de Aula de Convivencia y Tutores de Convivencia fueron incorporados a nuestro plan a partir del conocimiento de la experiencia del IES Lila, antiguamente IES Jinámar III, un instituto (CAP) innovador en el campo de la convivencia.

<sup>7</sup> Las estrategias empleadas por el Tutor de Convivencia en su protocolo de actuación han sido extraídas de Segura, M.; Arcas, M. y Mesa, J. (1998). *Programa de Competencia Social*. Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

## Referencias bibliográficas

- ADELL, M. (2003). *Estrategias para mejorar el rendimiento académico de los adolescentes*. Madrid: Pirámide.
- ARRIETA, L. y MORESCO, M. (1992). *Educación desde el conflicto*. Madrid: CCS.
- BEANE, A. (2006). *Bullying. Aulas libres de acoso*. Barcelona: Graó.
- CABALLO VILLAR, B. y GRADAILLE PERNAS, R. (2008). La educación social como práctica mediadora en las relaciones escuela-comunidad local, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 45-55.
- CAVA, M. J. y MUSITU, G. (2000). *La potenciación de la autoestima en la escuela*. Barcelona: Paidós.
- CEREZO, F. (1997). *Conductas agresivas en la edad escolar*. Madrid: Pirámide.
- CHOZAS, A. (2003). El educador social en las instituciones educativas, en GARCÍA MOLINA, J. (coord.), *De nuevo, la educación social*. Madrid: Dykinson, 127-135.
- ELIZONDO, M. (2004). *Asertividad y escucha activa*. Sevilla: MAD.
- FERNÁNDEZ, I.; VILLAOSLADA, E. y FUNES, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- FERNÁNDEZ, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- GALÁN CARRETERO, D. (2008). Los educadores sociales en los centros de educación secundaria de Extremadura, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 57-71.
- IMBERNÓN, F. (coord.) (2005). *Vivencias de maestros y maestras*. Barcelona: Graó.
- OLWEUS, D. (2006). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- ORTE SOCÍAS, C. (2008). La corresponsabilidad educativa y social en el acoso e intimidación escolar. El rol del educador social, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 29-43.
- PARCERISA ARÁN, A. (2008). Educación social en y con la institución escolar, *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 15, 15-27.
- PÉREZ SERRANO, G. (2003). *Pedagogía social-educación social. Construcción científica e intervención práctica*. Madrid: Narcea.
- SEGURA, M.; ARCAS, M. y MESA, J. (1998). *Programa de Competencia Social*. Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.
- SUCKLING, A. y TEMPLE, C. (2006). *Herramientas contra el acoso escolar. Un enfoque integral*. Madrid: Morata.
- TORREGO, J. C. (coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- TORREGO, J. C. (coord.) (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación.
- TORREGO, J. C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: Narcea.
- TRIANES, M. V. y FERNÁNDEZ-FIGARÉS, C. (2001). *Aprender a ser personas y a convivir*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

## Abstract

---

### *Conflicts at school: an opportunity to learn*

This article is about an experience held at the secondary school IES Eusebio Barreto Lorenzo to improve school atmosphere after having observed coexistence problems in our school community and the changes that compulsory education had brought to our students.

This programme has been conceived from an upward, collective and global perspective, with a constructive and positive view of conflicts. It also has the intention of achieve the socialization and integration of all the students, especially of those with socio-educative needs.

**Key words:** *School education project, Coexistence Programme, Positive treatment of conflicts, Mediation, Coexistence classroom, Coexistence Tutor, Social Education, Educating in values, School community.*

## Perfil profesional de la autora

---

### **Pino Mazorra Manrique de Lara**

Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad de La Laguna y profesora de Educación Secundaria con destino definitivo en el IES Eusebio Barreto Lorenzo. Actualmente, además de impartir clases en esta especialidad, es jefa de estudios de dicho centro desde curso escolar 2002-2003. Desde el 2001-2002 participa en la mejora educativa a través de la coordinación de proyectos (de innovación e investigación educativa, de formación, de implicación de las familias...) y es la coordinadora del Plan de Convivencia del IES. Ha divulgado la experiencia de su centro escolar en la mejora del clima social escolar por varios centros educativos y ha asistido y participado con ponencias en cursos y jornadas organizadas por la Consejería de Educación a nivel de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Correo electrónico de contacto: [pmazorra@nyscom.net](mailto:pmazorra@nyscom.net)