



Centro Unesco de Castilla y León

UNESCOCYL

Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

# *II JORNADAS DE FORMACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN USIE- REGIÓN DE MURCIA*

MURCIA, 25 de Septiembre de 2014

**LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS CENTROS  
EDUCATIVOS. PRINCIPALES CONFLICTOS. PAPEL DE LA  
INSPECCIÓN EN EDUCACIÓN**

**DRA. ISABEL CANTÓN MAYO**

Presidenta del Centro UNESCO de Castilla y León

**CATEDRÁTICA DE UNIVERSIDAD**

**UNIVERSIDAD DE LEÓN (ESPAÑA)**

14/10/2014



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

**1. La convivencia escolar en los centros educativos  
Lo que tenemos...**

**2. El conflicto en los centros: CLASIFICACIÓN**

**3. Intervención: saber, querer y poder**

**4. El papel de la Inspección**

**5. La Inspección ante el conflicto**

# *Saber a dónde vamos...*



Alicia le preguntó al gato:

- **Por favor ¿me podrías decir por dónde tengo que ir?**
- **Eso depende de adónde quieras ir,- le respondió el gato.**
- **No me importa adónde, -dijo Alicia.**
- **Entonces da igual el camino que escojas- aclaró el gato.**

**Carroll, Lewis: Alicia en el país de las Maravillas.**



# ***LA ESCUELA ES REFLEJO DE LA SOCIEDAD...***

- ◆ *Si habitamos en un palacio nos comportamos como príncipes; si habitamos en una choza nos comportamos como mendigos (Atribuida a W. Churchill).*
- ◆ "La escuela, como institución educativa, es una formación social en dos sentidos: está formada a partir de la sociedad y a la vez expresa a la sociedad. Lo que se habla en cada escuela, es el lenguaje particular de la sociedad"(Lanni, 2003:1).

# *En la sociedad hay problemas...*

- ◆ Hambre, guerras, pobreza, exclusión, paro, corrupción, desencanto, religiones, cultura...



**Escuela**

Alumnos-alumnos

Alumnos-padres

Alumnos-profesores

Padres-profesores

conflictos

Contexto- centro escolar



# *Categorización de los problemas*

## CONVIVENCIA

La más frecuente y la más leve

Poca intervención de la inspección



## CONFLICTO

DISRUPCIÓN-INDISCIPLINA

ESTRÉS DOCENTE

ABSENTISMO



## AGRESIÓN-VIOLENCIA-BULLING

RESPUESTA A UN ESTIMULO  
REACTIVA

ÁGRESIÓN INSTRUMENTAL  
Intencional y dañina





# 1. CONVIVENCIA ES...

“...que el alumnado conviva con sus compañeros y compañeras y con las personas adultas en un contexto nuevo, más abierto que el familiar, de modo que la convivencia escolar sea escuela de convivencia social” (Gobierno Vasco, 2004, p. 22).

“la capacidad de las personas de vivir con otras (*con-vivir*) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros. La convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir. Por ello, la convivencia escolar es la particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres”(Mineduc, 2012).



# *Buscar la convivencia positiva en los documentos*

## ◆ **Deslegitimar:**

- Dominio-sumisión
- Violencia

## ◆ **Promover:**

- Paz positiva, entendimiento
- Competencias para la vida digna y saludable
- Respeto mutuo

## ◆ **Facilitan la convivencia:**

- Participación comprometida
- Respeto mutuo
- Normas y valores en los documentos del centro
- Cultura institucional



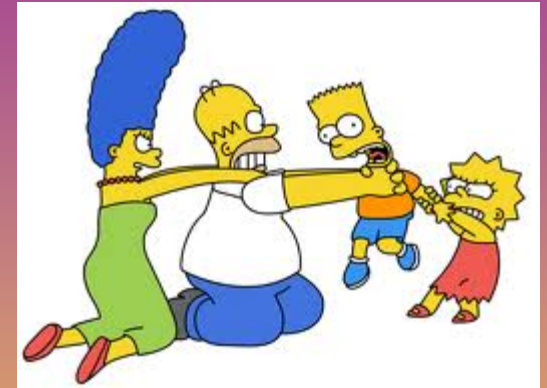


# *CLIMA ESCOLAR*

- ◆ EL CLIMA EDUCATIVO ES LA INTERACCIÓN DE ASPECTOS FÍSICO-AMBIENTALES, SOCIOLÓGICOS Y DE DESARROLLO PERSONAL,
- ◆ CONDICIONADO POR EL ENTORNO DONDE SE UBICA EL CENTRO EDUCATIVO
- ◆ POR ASPECTOS INHERENTES AL ALUMNADO (EDAD, PROCEDENCIA, INTERESES, VALORES, SITUACION FAMILIAR, ...)
- ◆ PERCEPCIÓN INTANGIBLE

# *Los problemas de convivencia*

Objetivos, deseos,  
necesidades y  
valores  
personales. Del  
individuo.



Objetivos,  
deseos,  
necesidades y  
valores propios  
Del profesor  
De los alumnos  
Padres

## **CONCORDANTES**

Objetivos, deseos,  
necesidades y  
valores sociales.  
Del grupo.



# **ALGUNAS PREGUNTAS**

## **¿Qué sentido tiene la convivencia positiva?**

Convivencia como freno o como palanca

Necesidad de estar bien personal y colectivamente

Medio y fin

Transciende la escuela

## **¿Qué le corresponde al centro educativo?**

Desarrollar en el alumnado las competencias necesarias para vivir y convivir saludablemente.  
(UNESCO, OMS)

Predicar con el ejemplo: promover el bienestar

## **¿Qué le corresponde a la Inspección?**

Intervención en última instancia

Formación, innovación

Planes de convivencia

Sanciones en última instancia



# *CONVIVENCIA E INSPECCIÓN*

- ◆ Saber, querer y poder
- ◆ LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA leves DEBEN RESOLVERSE por LOS CENTROS
- ◆ Siempre intervenir de forma liviana-preventiva, no punitiva.
- ◆ Reforzar la autoridad de los profesores
- ◆ Reuniones con profesores al iniciarse el curso
- ◆ Proponer formación específica



# *La convivencia en el centro e Inspección-comprobar...*

1. Comisión de convivencia.
2. Normas relativas a los padres:derechos-deberes
3. Normas relativas a los profesores:dchos.deberes
4. Normas para los alumnos: Dchos-deberes
5. Determinar las conductas contrarias a la convivencia.
6. Concretar las conductas gravemente perjudiciales convivencia.
7. Concretar las correcciones que debe, aplicarse
8. Prescripción de las faltas y sanciones.
9. Reclamaciones y recursos.

## 2. CONFLICTO



*Confrontación entre dos o más personas cuyas ideas, posiciones o intereses son incompatibles . Rencontre d'éléments, de sentiments contraires qui s'opposent” - Petit Robert*

*DEPENDE de las emociones y los sentimientos,*

*La relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada dependiendo de cómo sea el proceso de resolución.*

*“...proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo”. (Lederach, 2000).*

*La conducta disruptiva es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en un centro y el bienestar educativo de los alumnos escolarizados en él.*



# *DOS CONCEPCIONES DISTINTAS DEL CONFLICTO*

## **NEGATIVA**

Si equilibrio permanente:  
inmovilidad y apatía.

Si conflicto : caos más  
absoluto.

Proceso circular: el equilibrio  
desemboca en conflictos.

Aproximaciones Pasivas y  
Aproximaciones  
Agresivas

Paz Superficial, Espiral de  
Violencia o Pasividad

Positivista, hermenéutica, crítica

## **POSITIVA**

Los centros requieren niveles  
tolerables de conflictos para  
aumentar su efectividad y  
bienestar

Oportunidad de desarrollo personal,  
de mejora de la convivencia y de  
optimización institucional

El conflicto, una posibilidad para cambio,  
desarrollo y evolución

- ◆ Conflicto y consenso forman parte del entramado social.
- ◆ Es una posibilidad para mejorar convivencia y la institución
- ◆ **CONFLICTO EN SI MISMO PUEDE SER INCLUSO UN RECURSO EDUCATIVO CUYOS EFECTOS NOCIVOS RESIDEN EN LA FORMA QUE SE AFRONTE SU RESOLUCIÓN**

# POSICIONES

*Síntomas, Caprichos, Quejas, incidentes, bullying etc.*

# INTERESES

**Territorio**

**Bienes en Juego**

**Principios**

**Emociones**

**status social**

**relaciones implícitas**

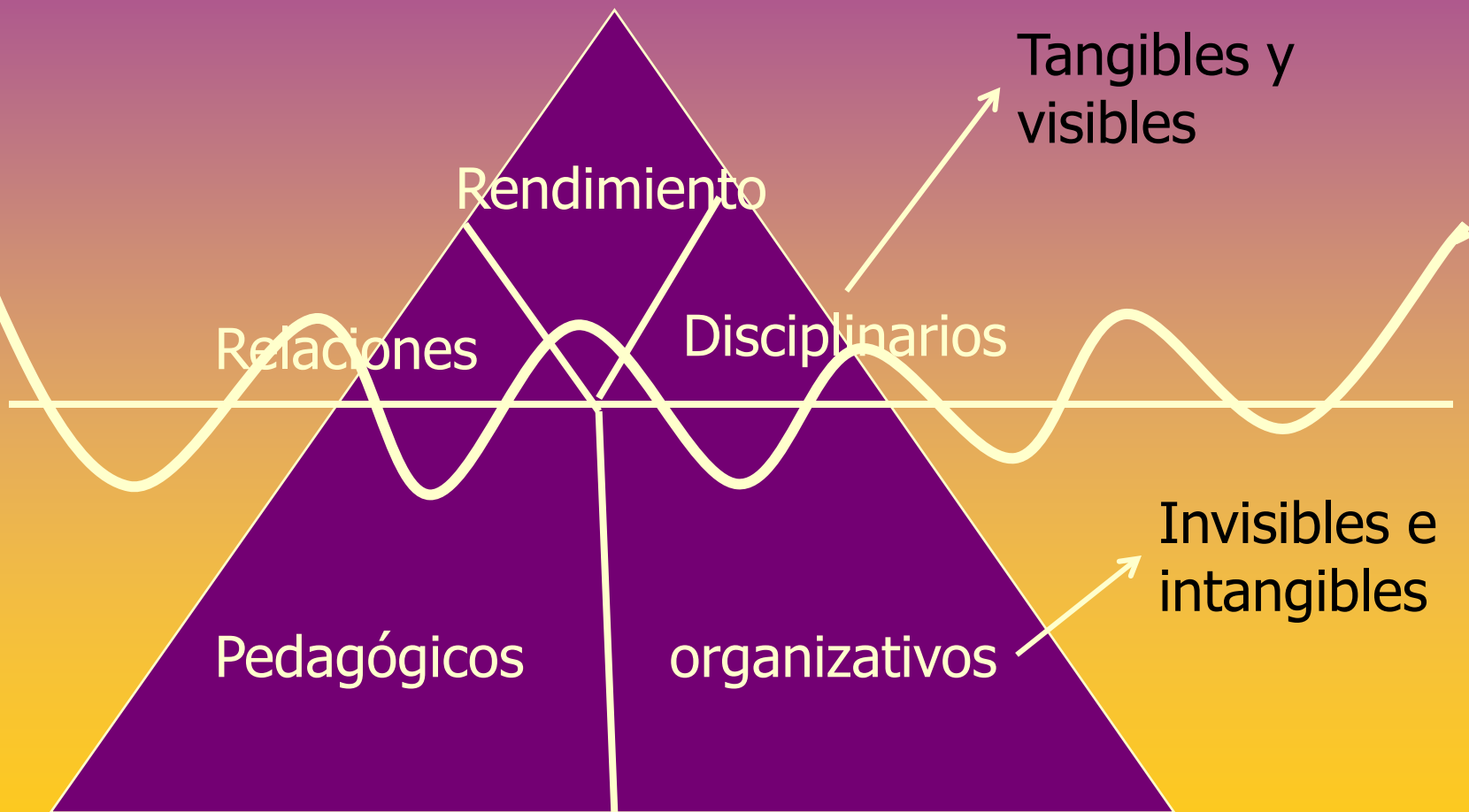
**creencias ideológicas**

**Valores**

**miedos al cambio**



# *Iceberg de los conflictos escolares*





# ***TIPOS DE CONFLICTOS ESCOLARES***

- ✓ **Conflictos de RELACIÓN** entre el alumnado y entre éstos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia...).
- ✓ **Conflictos de RENDIMIENTO** (pasividad, apatía, parasitismo).
- ✓ **Conflictos de PODER** (liderazgos negativos, arbitrariedad...).
- ✓ **Conflictos de IDENTIDAD** (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos, el mobiliario o el edificio).

# *Otra clasificación de los conflictos*

## **Por su estado**

**Manifiesto**

**Latente**

**Endémico**

**Invisible**

**Inexistente**

**Enmascarado**

**Institucionalizado**

**Funcional**

**Disfuncional**

## **Por la implicación**

- ◆ Institucional
- ◆ Intragrupal
- ◆ Interpersonal
- ◆ Laboral





# *CONFLICTOS ESCOLARES*

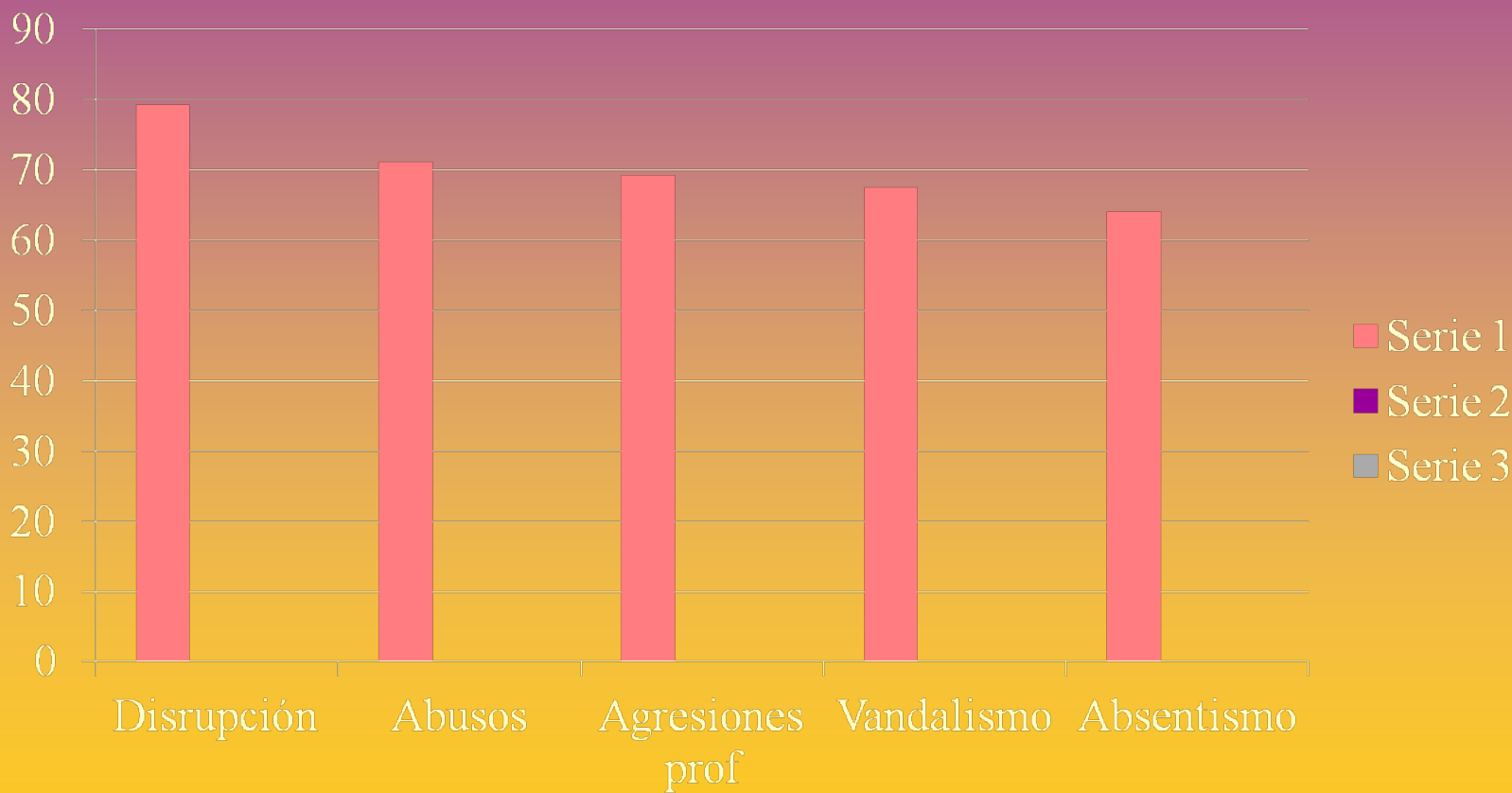
- ◆ Inevitables por...
  - Jerarquía: estructura, autoridad, normas
  - Asimetría (niños, jóvenes, adultos)
  - Cambio en las relaciones familiares (verticalidad a horizontalidad)
- ◆ Cambios sociales: globalización, migraciones...
- ◆ Generan conflictos:
  - Críticas,
    - Burlas
    - Amurallamiento
    - Falta de reciprocidad
- ◆ Deben prevenirse, atajarse, conocer manejo



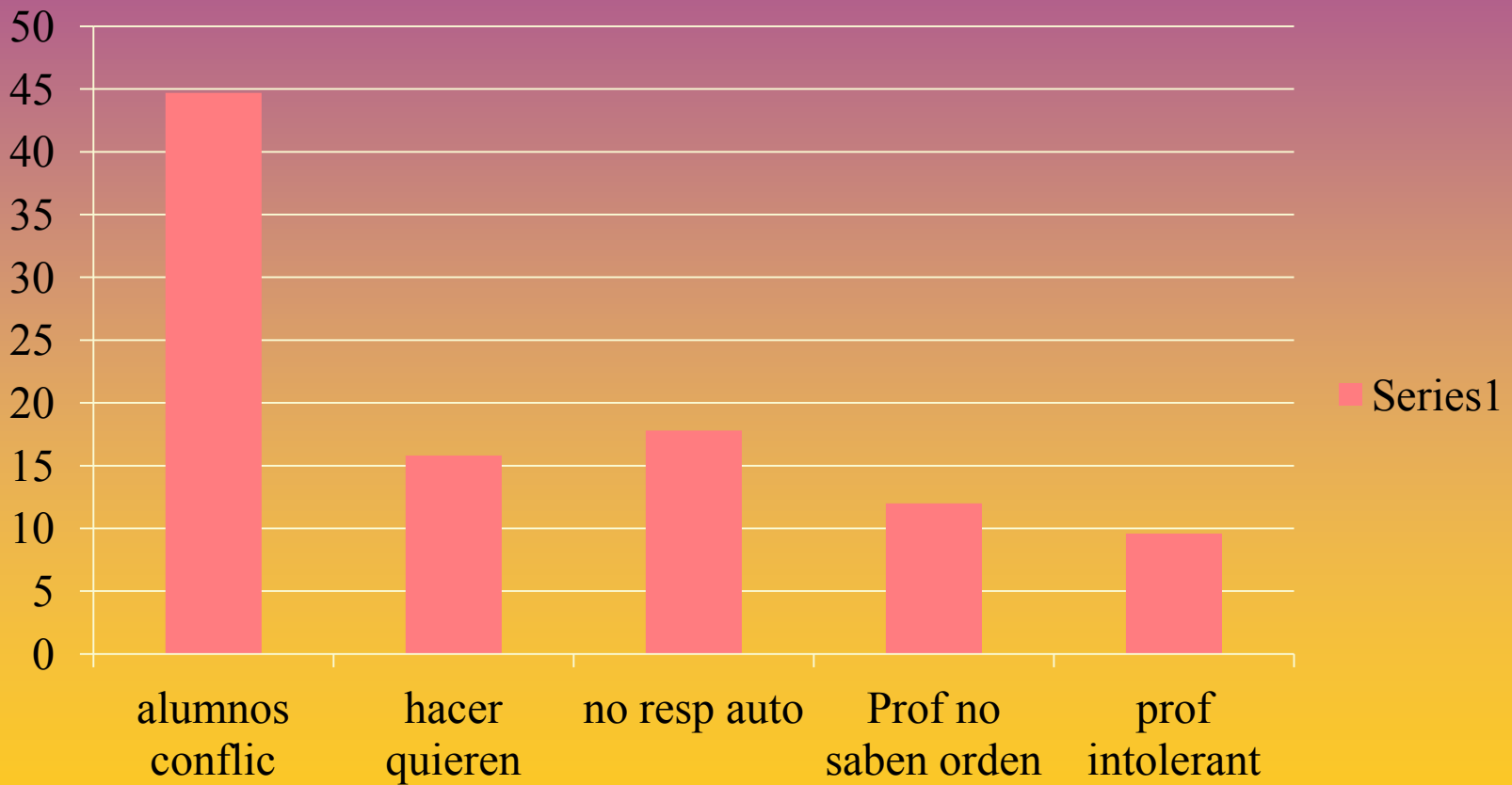
## *Principales conflictos País Vasco*

- ◆ *Disrupción (los alumnos que no permiten dar clase) (79,3%),*
- ◆ *Abusos entre el alumnado (71,2%).*
- ◆ *Malas maneras y agresiones hacia los profesores (69,3%)*
- ◆ *Vandalismo (67,6%)*
- ◆ *Absentismo (64,1%)*
- ◆ *Agresión (8%).*

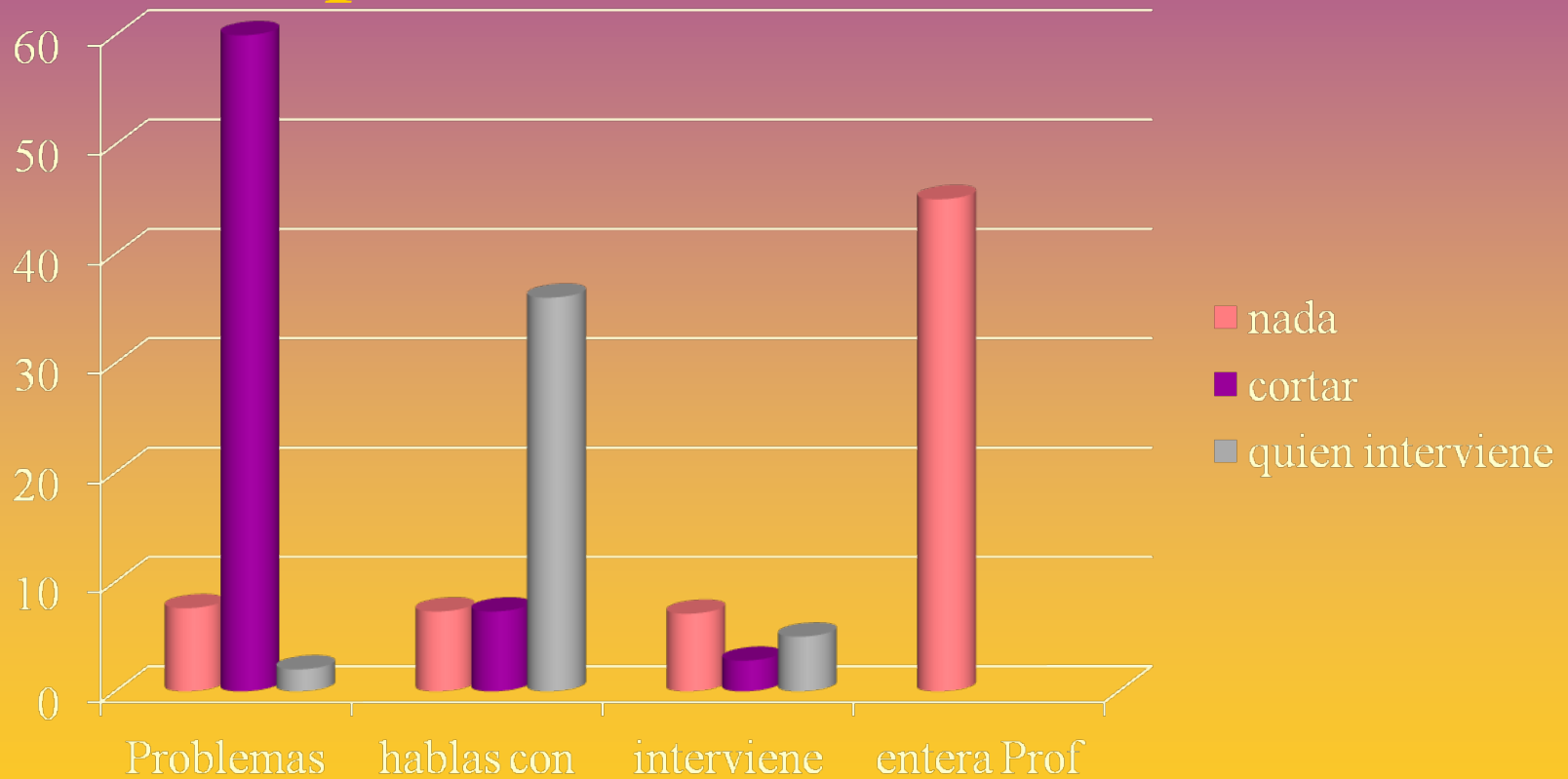
# *Principales conflictos según los profesores*



# *Causa de los conflictos para los alumnos*

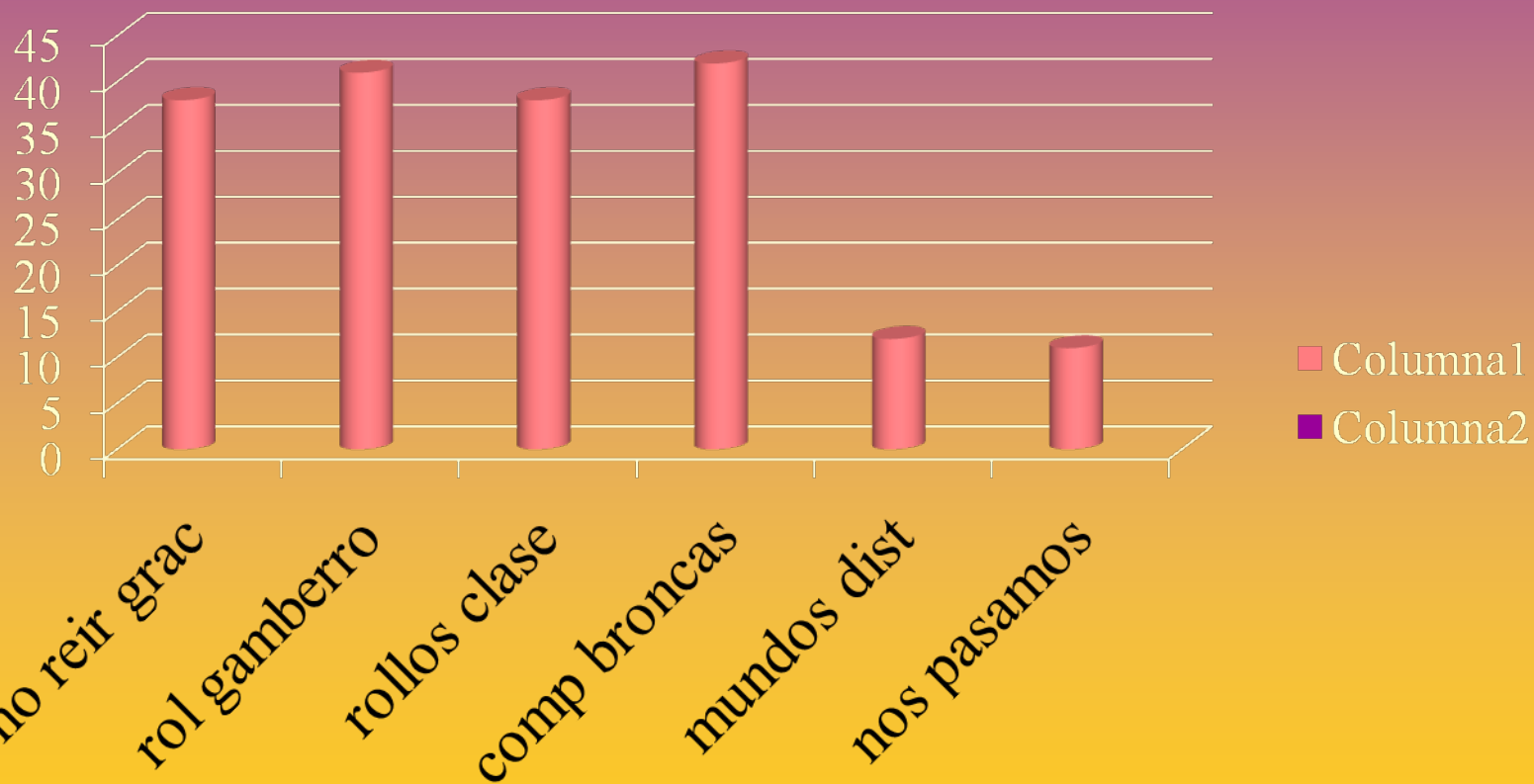


# *¿Qué haces cuando ocurren problemas constantemente con un compañero?*





# *Intervención según los alumnos*





## *Síntesis conflictos para los profesores*

- ◆ **El conflicto que más preocupación genera al profesorado es la interrupción en el aula, señalado por tres de cada cuatro profesores y profesoras.**
- ◆ **Los abusos entre iguales y las malas maneras y agresiones a profesores aparecen a continuación valorados como un problema muy importante por el 70% del profesorado.**
- ◆ **En torno al 40% del alumnado y del profesorado cree que los conflictos han aumentado en los últimos años. En cambio esta opinión sólo la comparte una de cada cuatro familias.**

## *ALUMNADO QUE HA AGREDIDO O HA SUFRIDO AGRESIONES POR PARTE DE SUS COMPAÑEROS*

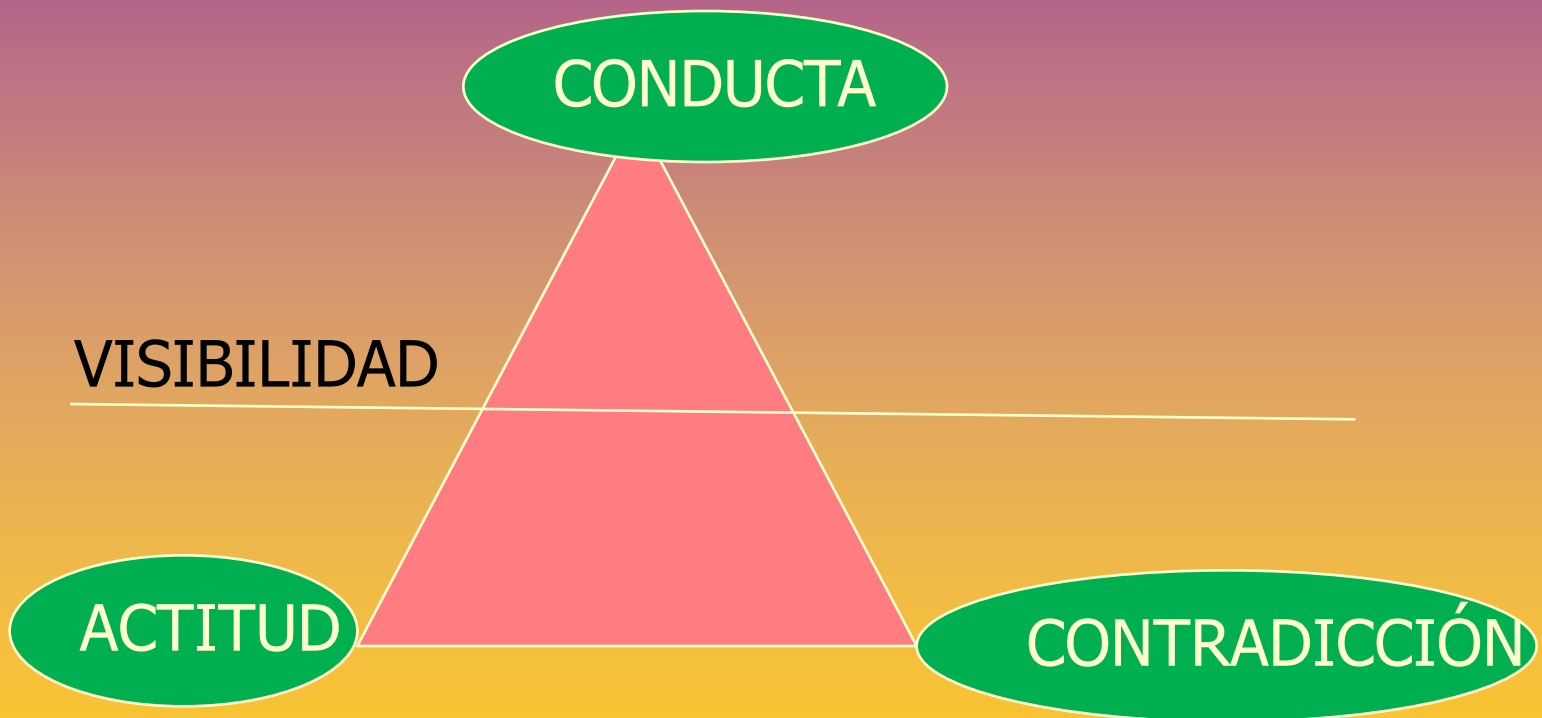
<b>AGREDIDO</b>	<b>AGRESOR</b>
Me han insultado, han hablado mal de mí, me han ridiculizado <b>59,4%</b>	He insultado, hablado mal de otros, ridiculizado <b>59,8%</b>
Me han pegado <b>21,7%</b>	He pegado <b>29,8%</b>
Me han ignorado, me han rechazado <b>30,3%</b>	He ignorado, rechazado <b>40,8%</b>
Me han amenazado o chantajeado <b>18,9%</b>	He amenazado, chantajeado <b>18,1%</b>
Me han robado o roto cosas <b>34,4%</b>	He robado o roto cosas <b>12,0%</b>
Me han acosado sexualmente de palabra <b>11,3%</b>	He acosado sexualmente de palabra <b>8,0%</b>
Me han acosado sexualmente de forma física <b>7,3%</b>	He acosado sexualmente de forma física <b>4,9 %</b>

# ¿Cómo reaccionar ante el conflicto?



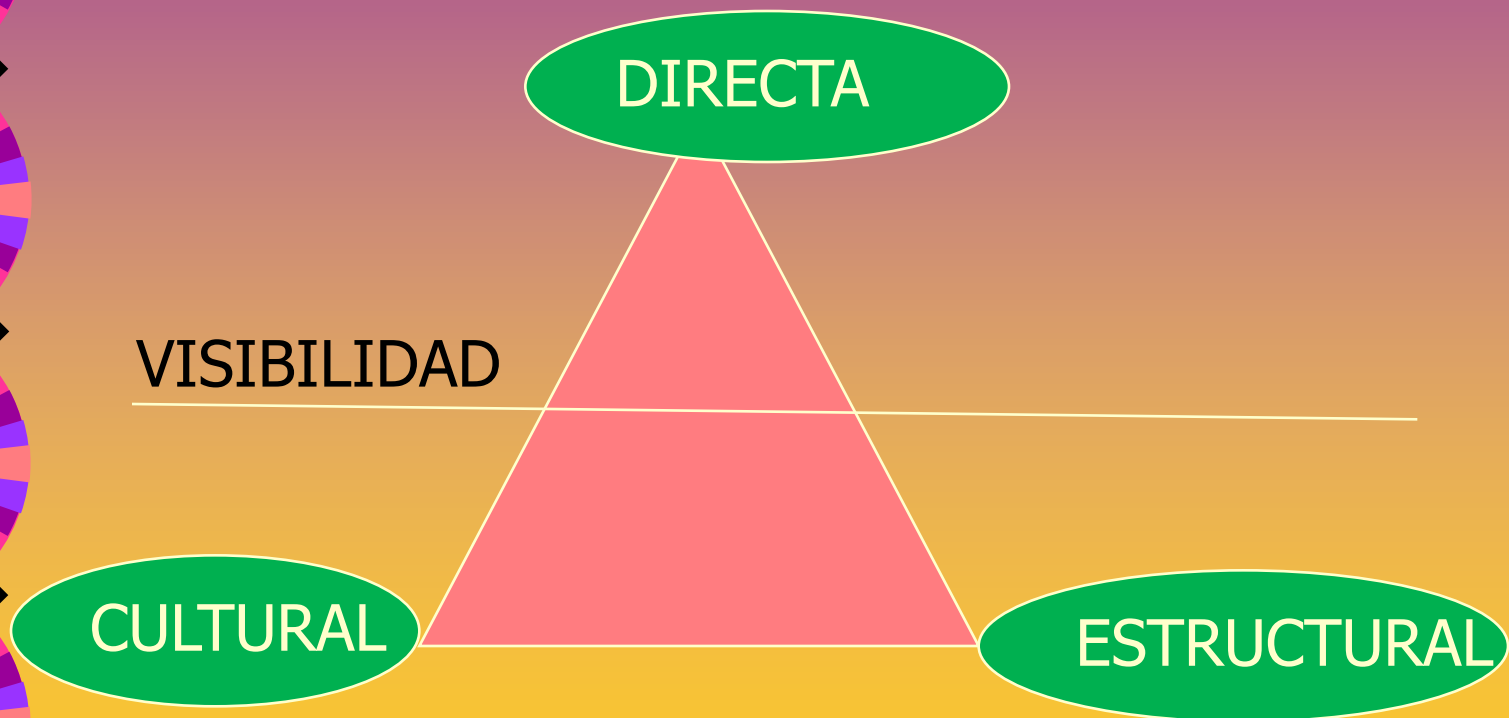
# *LOS TRIÁNGULOS DE GALTON*

## *1: CONFLICTO*



# *LOS TRIÁNGULOS DE GALTON*

## *2: VIOLENCIA*



# *LOS TRIÁNGULOS DE GALTON*

## *3: LA SALIDA*



REPARACIÓN

VISIBILIDAD

---

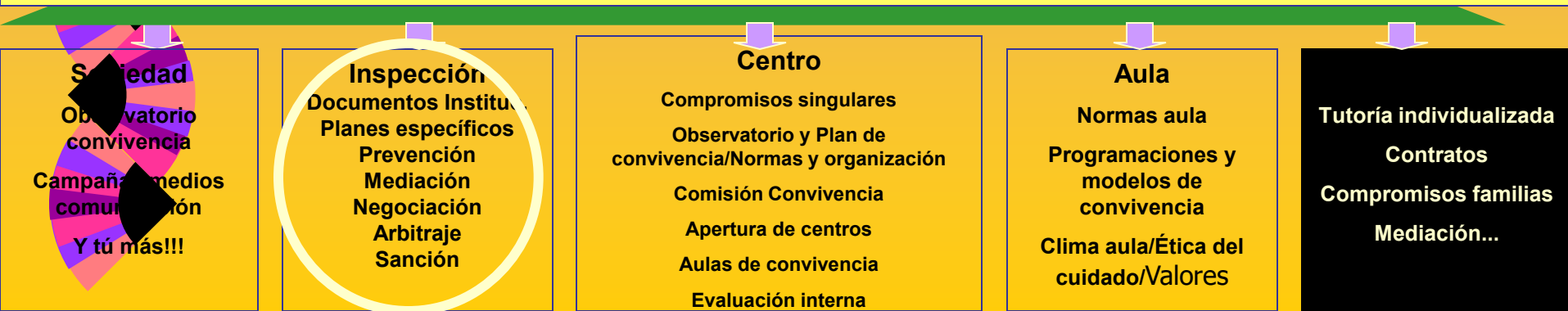
RECONCILIACIÓN

RESOLUCIÓN

# INTERVENCIÓN: ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y APOYO



## Niveles de intervención





# INTERVENCIÓN DE LA INSPECCIÓN



Pedir y acumular  
Evidencias en

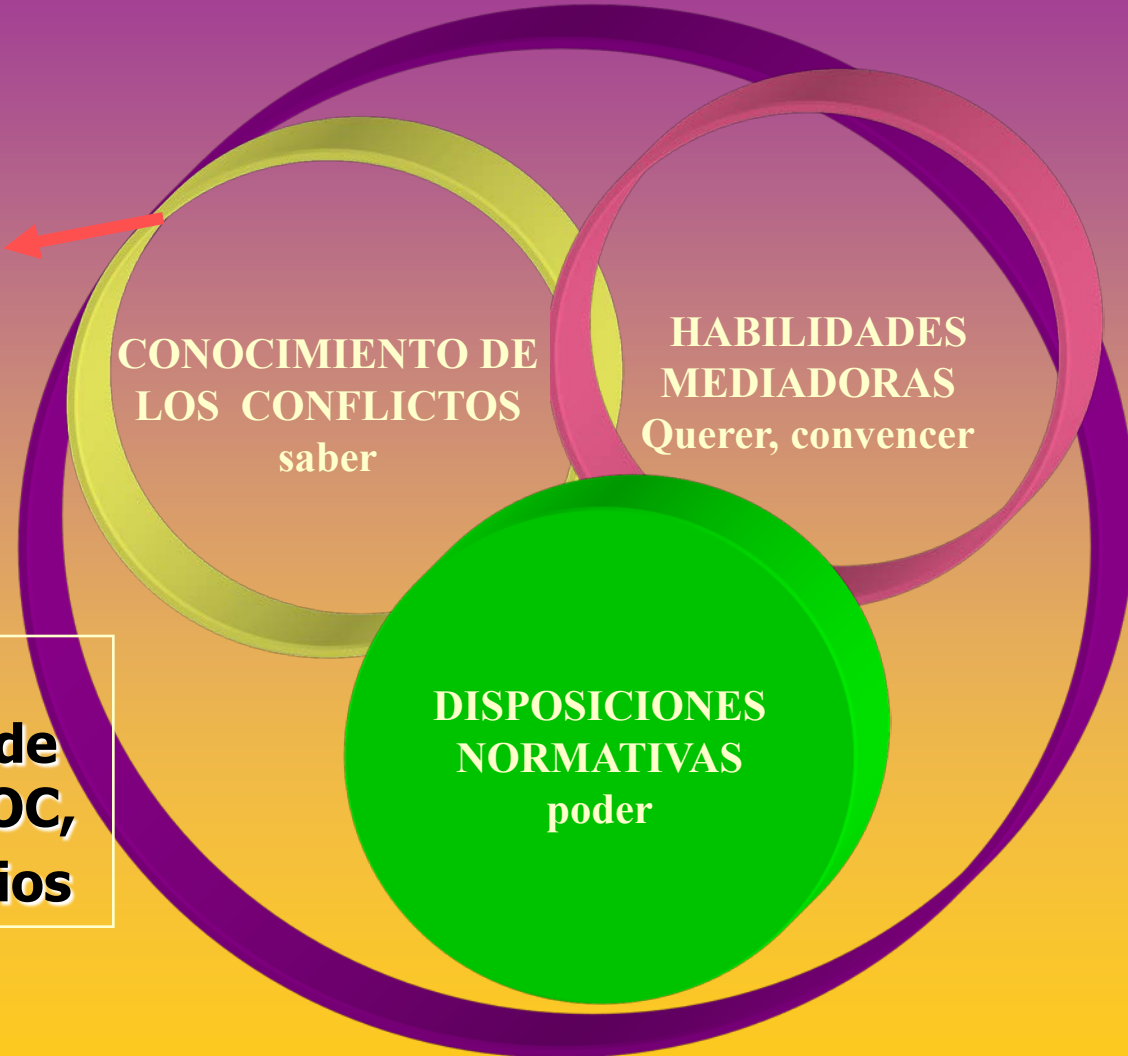


**Conductas, Acciones  
Reiteraciones, Comisión de  
Convivencia, CCP, RRI, DOC,  
MA, Dirección, Jefe Estudios**

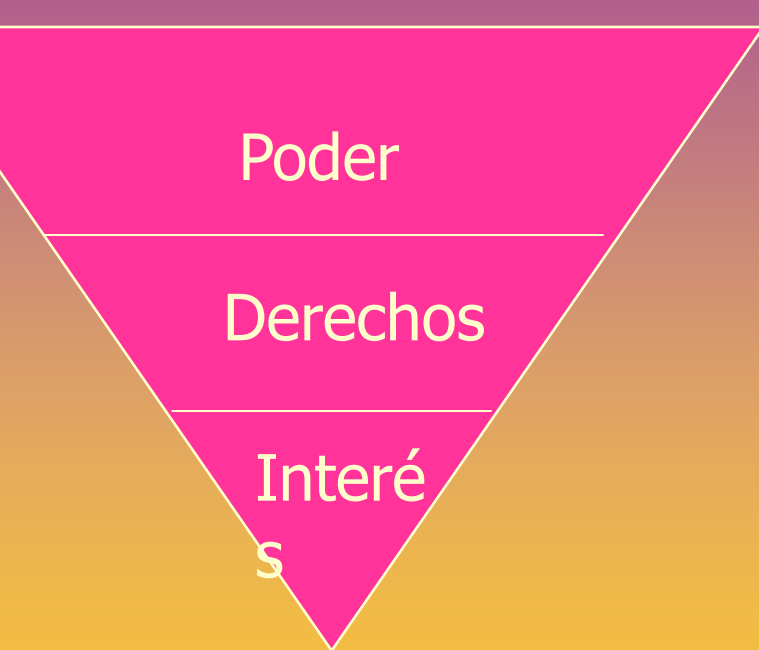
**CONOCIMIENTO DE  
LOS CONFLICTOS**  
saber

**HABILIDADES  
MEDIADORAS**  
Querer, convencer

**DISPOSICIONES  
NORMATIVAS**  
poder



# *La postura de la Inspección ante el conflicto*



**INEFICIENTE**



**EFICIENTE**



# PAPEL DE LA INSPECCIÓN



Elección de un estilo personal  
Conocimiento de los medios de resolución  
Formación específica  
Estudio del caso conflictivo  
Selección de alternativas de intervención  
Diseño de la intervención  
Implementación de la intervención  
Evaluación de la intervención  
Propuestas de mejora futuras



Modos

- Prevenición
- Negociación
- Conciliación
- Mediación
- Arbitraje
- Normativa

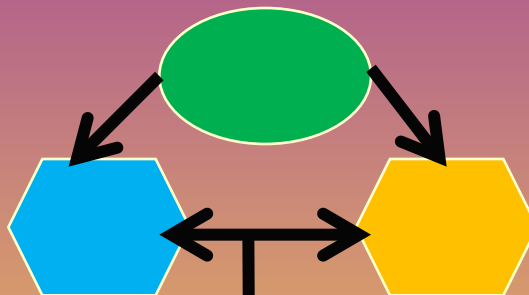
# MODELOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

NEGOCIACIÓN



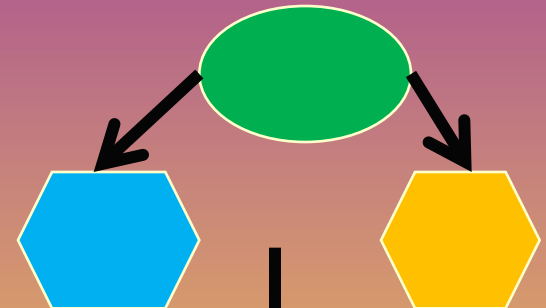
SOLUCIÓN

MEDIACIÓN



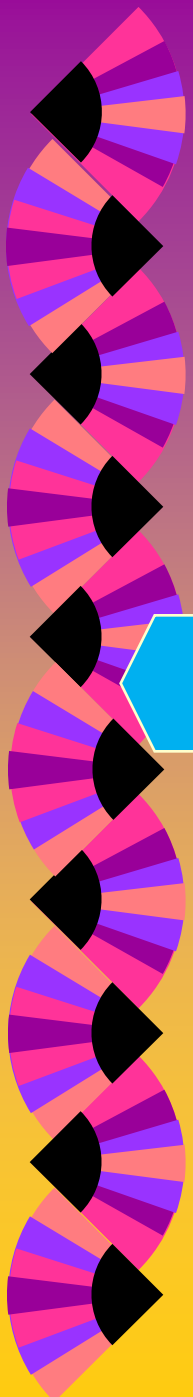
SOLUCIÓN

ARBTRAJE



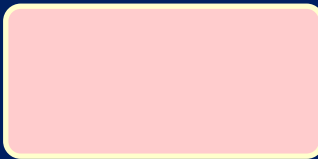
SOLUCIÓN

SANCIÓN



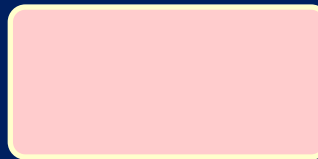


# *MODELOS DE INTERVENCIÓN DE LA INSPECCIÓN EN CONFLICTOS ESCOLARES*



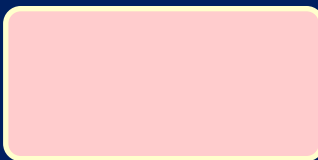
## **Modelo normativo punitivo o sancionador**

- Corrige conductas indeseadas aplicando la ley
- Cercano al modelo judicial: sanciones



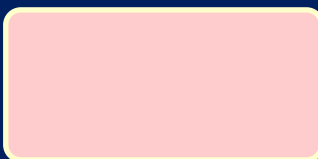
## **Prevención**

- Proceso donde se aplican medidas antes de que surjan los conflictos en zonas o centros que los han tenido para evitar



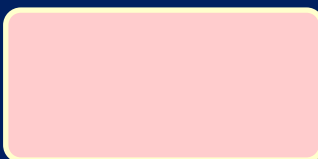
## **Mediación o consenso**

Proceso donde las partes en conflicto se encuentran con el mediador quien les ayudará a comunicarse para que ellas busquen una solución mutuamente satisfactoria



## **Negociación**

- Dialogar y escuchar con respeto
- Cesiones mutuas y compromiso



## **Arbitraje**

- Reconstrucción del problema
- Dignidad de ambas partes
- Propuesta de una salida justa

# LOS CONFLICTOS

## LA INSPECCIÓN ANTE

ACTITUD	EXPLICACIÓN	GANAR/PERDER	ASERTIVIDAD	COLABORACIÓN	INSPECCIÓN
Negar	Ignora y niega el conflicto	Yo gano tu pierdes	0%	0%	Comunicación prevenir
Evitar	Reconoce, pero lo evita	Yo pierdo tu pierdes	0%	0%	Comunicación, prevenir
Rendirse/ Ceder	Cede sus intereses	Yo pierdo tu ganas	0%	100%	Arbitraje
Avasallar	Impone sus intereses	Yo gano tu pierdes	100%	0%	Conciliar
Transacción	Busca arreglo	Yo pierdo un poco y tu pierdes un poco	50%	50%	Negociación
Colaboración	Diseña solución satisfactoria	Yo gano, tu ganas	100%	100%	Mediar

# *Medios de Resolución de Conflictos por la Inspección*

<b>Técnica características</b>	<b>prevención</b>	<b>mediación</b>	<b>negociación</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>Sanción</b>
Finalidad	Que no ocurra	Consenso	Llegar a acuerdos	Decisión justa	Aplicación norma
Intervención terceros	No hay	Mediador experto	No hay	Persona con autoridad	No hay
Quien resuelve	No hay	Mediador	Las partes	Inspector o árbitro	Inspección
Resultado	Ausencia de conflictos	Ambos ganan	Ambos ganan y pierden algo	Compromiso de las partes	Sanción

# *PREVENIR MEDIANTE...*

Proyectos de  
innovación /  
investigación

Planes de M.

Cursos

Jornadas

Sensibilización

Investigación e  
innovación

Formación de  
formadores

Formación en  
centro

Proyectos  
Formación  
Centro

Seminarios

Grupos de  
Trabajo





# *Premisas generales*

- ◆ Expresión de los implicados
- ◆ Escucha activa
- ◆ Comportamiento asertivo
- ◆ Negociar si es posible
- ◆ Cesiones posibles, cambio de posición
- ◆ Acordar si es posible
- ◆ Concretar posibilidades
- ◆ Actitudes: respeto tolerancia, paciencia, sinceridad, humildad, autocontrol



# *Premisas para resolver conflictos*

- ◆ Empezar por lo sencillo
- ◆ Valorar más el proceso que el resultado
- ◆ Valorar necesidades y posibilidades
- ◆ Afrontar ls conflictos
- ◆ Manejar el tiempo adecuadamente
- ◆ Procurar aprender del conflicto
- ◆ Comprenderlo y afrontarlo.



# *¿Cómo analizar un Conflicto?*

- ◆ Breve descripción
- ◆ Explicación de la historia
- ◆ Descripción del contexto
- ◆ Presentación de las partes
- ◆ Exposición del tipo de problemas que ha generado
- ◆ Propuestas alternativas de solución justa



## *Pasos para resolver conflictos*

- ◆ **Preparar: las reglas y necesidades**
- ◆ **Definir el problema, evolución, vivencias de las partes**
- ◆ **Buscar alternativas**
- ◆ **Acordar, negociando diferentes soluciones**
- ◆ **Evaluar: el funcionamiento de la solución**
- ◆ **Modificar lo que no haya funcionado.**

# ACTUACIONES EN EL CENTRO

**Visita Inicial  
del inspector  
Conocimiento  
o del  
conflicto**

**Reunión  
con el  
E.Directivo**

Información

Intercambio

**Reunión con  
Implicados  
en conflicto**

Calendario

Participación

**Reunión con  
Profesores  
conocedores**

Información

Sugerencias

Datos

Necesidades

**Visita a las  
aulas y resto  
de  
instalaciones**

**Proceso  
de intercambio  
permanente**

Sugerencias

Intercambio

**Impulsar  
mecanismos  
variados en  
proceso**

**Toma de  
contacto  
con la  
Comunidad  
Educativa**

**QUE ESTILO DE ABORDAJE DEL CONFLICTO SE APLICA EN CADA CASO?**



# ***¿Qué es la Mediación?***

La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador.

En un Arbitraje, el Árbitro tiene la obligación de resolver el litigio mediante una decisión que obliga a las partes. Sin embargo, en la mediación, el Mediador se limita a acercar las posturas de las partes, favoreciendo la firma de un posible acuerdo que satisfaga a ambas.

**Juan**



**María**

**Mediador**



# ***Características de la Mediación***

- ✓ Confidencial
- ✓ Cooperativa
- ✓ Acento en el futuro
- ✓ Informal pero con estructura





# *Tipos de mediación*



- ◆ Familiar:
- ◆ Comunitaria
- ◆ Juvenil
- ◆ Intercultural
- ◆ Escolar





# *Mediar un Conflicto*

- ❑ Tratar de manera individual los problemas que aparecen
- ❑ Dar tiempo a quien plantea el problema para entregar detalles
- ❑ Versión del “Acusado”
- ❑ Hacer las paces
- ❑ Comentario del Educador



# *Conflictos mediables y no mediables*

- ◆ Graves: No mediables
- ◆ Delitos en general
- ◆ Acoso sexual
- ◆ Actos violentos
- ◆ Agresiones físicas
- ◆ Consumo de drogas
- ◆ Manejo de armas

- ◆ Leves mediables
- ◆ Insultos
- ◆ Amenazas
- ◆ Rumores dañinos
- ◆ Peleas
- ◆ Quejas
- ◆ Discusiones propiedad
- ◆ Reiteraciones faltas



# *MEDIACION CONFLICTO E INSPECCION*

1. Educación que potencie reflexión crítica sobre los problemas.
2. Que trate a los alumnos como personas que tienen sentimientos.
3. Que promueva la cohesión social.
4. Que los centros sean modelos de gestión democrática.
5. Se favorezca la educación en valores.
6. No es el responsable de la mediación.
7. Si asesorar sobre sanciones, faltas, procedimientos
8. Garantizar los derechos y deberes de todos los m.  
Comunidad E

# *Características de la Negociación*

- Proceso informal
- Estructurado
- Es voluntaria
- Es confidencial
- Es cooperativa
- Confiere protagonismo a las partes



# NEGOCIACIÓN RAZONADA

NO SE NEGOCIA SOBRE LAS POSICIONES,  
SINO SOBRE LAS NECESIDADES E INTERESES  
DE CADA UNO





# *Arbitraje*

- ◆ Procedimiento de resolución de conflictos en el que se encarga la solución a una tercera persona neutral, que determina qué debe hacerse.
- ◆ Puede ser voluntario o forzoso



# *¿Qué es el Arbitraje?*

Método de resolución de conflictos mediante el cual las personas naturales o jurídicas, previo acuerdo, pueden someter a la decisión de uno o varios árbitros, las disputas surgidas o que puedan surgir, en materias de su libre disposición





## *El arbitraje debe ser*

- Imparcial
- Confidencial
- Control sobre el procedimiento y flexibilidad
- Especialidad
- Celeridad
- Economía de tiempo y dinero
- El laudo arbitral tiene el mismo efecto legal que una sentencia judicial
- Inapelabilidad



## *Características del Arbitraje:*

Imparcialidad

Confidencialidad

Control sobre el procedimiento y  
flexibilidad

Especialidad

Celeridad

Economía de tiempo y dinero

El laudo arbitral tiene el mismo efecto  
legal que la sentencia judicial

Inapelabilidad



## *Intervención normativa punitiva-sancionadora*

- ◆ No corrige la conducta
- ◆ Produce distancia del centro
- ◆ Transmite un modelo frío y justo
- ◆ No hay compensación por lo sucedido
- ◆ No genera reconciliación
- ◆ No se desculpabiliza al agresor ni se repara a la víctima
- ◆ Modelo de prevención es la disuación



# *TG: Una aproximación...*

## *DETECCION DE CONFLICTOS*

**¿Cuáles son los comportamientos y conductas mas habituales que son motivo de conflicto?**

**¿Qué tipo de conflictos fueron los más graves durante el curso anterior?**

**¿Y los más frecuentes?**

**¿Quiénes fueron los agentes causantes de esas situaciones: alumnos y alumnas concretos, profesores, et**

**¿En qué momentos se producen, en qué lugares, en presencia de qué adultos...?**

**¿Qué antecedentes presentaban esos chicos y chicas?**

**¿Quién intervino en cada caso en primer lugar y qué proceso siguió?**

**¿Qué actuaciones se llevaron a cabo: medidas, seguimiento, corrección...?**

**¿En qué casos intervino la Inspección?**

**¿Qué evolución han tenido esas personas?**

**¿Qué tipo de repercusión tuvo ese conflicto en el resto de alumnos y en el profesorado?**

**¿Intervino el consejo escolar? ¿Y las familias de los alumnos?**

**¿Se conserva una memoria o algún tipo de informe de estas situaciones y del proceso seguido para su resolución?**

**¿Se traslada esa información a las personas interesadas: familias, profesorado del curso siguiente...?**

**¿Cuántos casos de violencia escolar se han dado en tu zona?**



# *Maltrato como conflicto*

Se producen todas las formas de maltrato en los centros.

La incidencia es proporcionalmente inversa a la “gravedad”: a mayor gravedad, menor incidencia.

El orden de incidencia, : agresión verbal, agresión física indirecta (robar, romper), exclusión social, agresión física, amenazas y chantajes, acoso sexual físico, y acoso sexual de palabra.

El maltrato es mayoritariamente masculino. Actúan como agresores más que las chicas en todas las conductas de maltrato excepto la exclusión social y el acoso sexual físico,

Los alumnos y alumnas de 2º de la ESO son los que sufren más a menudo la agresión física y el acoso sexual de palabra.

Los padres y madres de estudiantes de 2º declaran que sus hijos han sufrido e infringido más tipos de maltrato.

Las familias protegen a sus hijos agresores

Los docentes hablan como testigos y no como víctimas o agresores.

Los amigos y amigas son el principal recurso para las víctimas.

# CARACTERÍSTICAS DE LOS ALUMNOS INVOLUCRADOS

## ♦ *VÍCTIMA (AGREDIDO)*

- \* *Tiene baja popularidad entre sus compañeros*
- \* *Provoca el rechazo suficiente en los demás como para no ser ayudada*

## ♦ *VICTIMARIO*

- (AGRESOR) Es más popular que la víctima.  
Causa miedo y respeto en sus compañeros.  
Interpreta que puede obtener el poder a través de la fuerza.  
Poco cooperativo, desobediente, combativo, irresponsable.  
Tiende a violar los derechos ajenos y a desafiar la autoridad.  
Justifica sus actos en la provocación de los demás.  
Tiene dificultades para controlarse, comunicar y negociar sus deseos.*

## **PASO 1: Premediación.**

(Ver en pág. 43)

## **PASO 2: Presentación y reglas del juego.**

1. – Hola, me llamo.....y soy mediador o mediadora. Si ustedes aceptan, puedo trabajar con ustedes para resolver este problema.

– ¿Tú nombre es...? (*mirando a una de las partes*),

– ¿y el tuyo...? (*mirando a la otra*).

Después de conocer las reglas que hay que respetar en la mediación, contarán por turnos el problema desde sus puntos de vista. Tal vez les haga preguntas para aclarar lo sucedido y estar seguro/a de que los he entendido bien. Luego, les preguntaré acerca de sus ideas de cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estén de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo.

Yo no tomaré parte ni les diré la solución a la que deben llegar. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de ustedes, que en su momento definiremos en qué condiciones.

### **3. Tenemos algunas reglas sobre las que tenemos que estar de acuerdo**

antes de comenzar:

**Primera: Estar aquí voluntariamente y respetar que todo lo que digan aquí será confidencial.**

**Segunda: Respetar su turno para hablar, escucharse el uno al otro y no interrumpirse.**

**Tercera: Hablar sin agredir u ofender a la otra persona.**

**Cuarta: Esforzarse en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros posible.**

**Quinta: Van a disponer de iguales espacios de tiempo para hablar de su problema. ¿Lo fijamos en diez minutos (por ejemplo) para la exposición de cada uno?**

¿Están de acuerdo con estas cinco reglas?

*(Usted debe esperar algún tipo de respuestas de ambos).*

*El mediador debe atender a los turnos de exposición.*

*Empieza su relato el que solicitó la mediación y, si lo solicitaron simultáneamente, el que esté menos tenso o el que las partes decidan.*



# *Estrategias de intervención de la Inspección en conflictos escolares*

- ◆ **Más efectiva la comunicación no verbal**
- ◆ **Importancia de la relación prof-alumno**
- ◆ **Resaltar los aspectos más positivos del tema**
- ◆ **Responsabilizar a los alumnos y prof. de sus actos**
- ◆ **Elaborar códigos de conducta consensuados**
- ◆ **Evitar enfrentamientos personales prof.-al-dir**
- ◆ **Postura de respeto y afectividad a la persona conflictiva**
- ◆ **Usar dinámicas sociales y democráticas**
- ◆ **Liderazgo del Inspector**
- ◆ **Ilusionar y motivar a los alumnos y profesores**
- ◆ **Técnicas preventivas y correctivas**
- ◆ **Alabar las cosas bien hechas**





## *La Inspección ante los involucrados en general*

- ◆ Permitirles calmarse
- ◆ Empatizar con el problema reflejo personal
- ◆ Compromiso de que moderen el lenguaje
- ◆ Responsabilizarles en:
  - ◆ Comprensión de lo que hicieron
  - ◆ Reflexión sobre las consecuencias
  - ◆ Animarlos que busquen una solución

Mantenerlos en sus afectos personales



# *Ante el conflicto la Inspección*

- ◆ NO HAY RECETAS GENERALES, sino circunstanciales.
- ◆ Conocer estrategias, seleccionar, probar, innovar, crear.
- ◆ Combinar tolerancia y firmeza, equilibrio y moderación
- ◆ Participación de los actores
- ◆ **Moderación, eficacia, neutralidad**
- ◆ **Vigilancia y asistencia**
- ◆ *Evitar: espontaneidad, incidentalidad e improvisación*
- ◆ Toda solución propuesta es limitada, no existe una solución final, depende de las características y realidades de cada centro escolar.
- ◆ Conocimientos de los docentes y estudiantes: desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, de competencias emocionales, de aprendizajes cooperativos, de la solución de conflictos, etc



# *Conflicto y funciones de la Inspección de Murcia*

El conflicto no figura entre las funciones prioritarias, específicas, sistemáticas e incidentales y/o de colaboración. En el Plan de actuación no se hace referencia. Lo más cercano es:

1.4.15. Participación en las comisiones municipales de absentismo

1.3.36. Elaboración de informes sobre situaciones administrativas del profesorado

1.4.20. Instrucción de expedientes administrativos a funcionarios interinos

Ejemplificación de aspectos susceptibles de ser incluidas en la PGA.

1.4.24. Participación en la Mesa regional y la Comisión técnica de absentismo y abandono escolar

# FIN

**Dra. Isabel Cantón Mayo**  
**Catedrática de la Universidad de León**  
**[icanm@unileon.es](mailto:icanm@unileon.es)**