

Trabajo Fin de Grado

Resolución de conflictos escolares: legislación,
recorrido histórico, metodología y estrategias

Autor

Daniel Polo Hernández

Director

Javier Lorient Bolaños

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Campus de Huesca.

Año: 2021/2022

Índice

- **Legislación vigente sobre la resolución de conflictos en Educación Primaria.....4**
- **La resolución de conflictos a lo largo de la historia.....9**
- **Violencia escolar y bullying.....18**
- **Estrategias actuales para la resolución de conflictos escolares.....25**

Resolución de conflictos escolares: legislación, recorrido histórico, metodología y estrategias

Resolution of school conflicts: legislation, historical background, methodology and strategies

- Elaborado por Daniel Polo Hernández.
- Dirigido por Javier Lorient Bolaños.
- Presentado para su defensa en la convocatoria de Junio del año 2022
- Número de palabras (sin incluir anexos): 12686

Resumen

Este trabajo es un recorrido por las leyes educativas realizadas a lo largo de la edad contemporánea en España para observar desde qué punto se abordaba la resolución de conflictos desde todas y cada una de ellas. Aborda también la resolución pacífica de conflictos desde los planteamientos de diversas organizaciones y documentos importantes a nivel mundial y la redacción de estrategias que se pueden llevar a cabo para abordar este tipo de situaciones.

Palabras clave

Ley, conflictos, educación, resolución, convivencia, mediación.

LEGISLACIÓN VIGENTE SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EDUCACIÓN

PRIMARIA

Este apartado, dedicado a la justificación legislativa sobre la resolución de conflictos en Educación Primaria, va a estar basado en el Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la *Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad de Aragón* y en la legislación actual que rige la Educación Primaria en nuestra comunidad: la LOE (Ley Orgánica de 2/2006, del 3 de mayo) y sus posteriores modificaciones, el Real Decreto 116/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la educación Primaria, y la legislación aragonesa que integra las Órdenes de 16 de junio de 2014, 21 de diciembre de 2015 y 29 de julio de 2016 y que regula el currículo de Educación Primaria en Aragón

El decreto sobre la resolución de conflictos en la Educación Primaria dice que, como indica la Constitución Española de 1978, se señala como objeto de la educación el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales. Entre los principios en los que se sustenta este objetivo, se encuentran recogidos en el documento la transmisión de valores, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia.

En cuanto a la resolución de problemas, en este decreto se destaca como uno de los fines de la educación trabajar la tolerancia y la libertad siguiendo las bases de la convivencia, de la resolución de manera pacífica de los conflictos y de la prevención de estos.

En una lectura analítica del Decreto, podemos observar que el tema de la resolución de conflictos aparece en numerosos apartados, pero se desarrolla más a fondo en el título II, "*Convivencia escolar y comunidad educativa*", y, dentro de este, en el capítulo III, llamado "*Buenas prácticas sobre convivencia escolar*", el cual se dedica a la corrección de conductas de los alumnos contrarias a la convivencia escolar. Dentro de este capítulo III se establecen los principios generales para la corrección de estas conductas, entre las cuales se distinguen las conductas contrarias a las normas de convivencia y las conductas gravemente perjudiciales para la convivencia del centro. Para la corrección de estas, se

proponen como instrumentos novedosos el diálogo, la mediación y la conciliación para la resolución de conflictos.

Dentro del capítulo III, *Buenas prácticas sobre convivencia escolar*, el tema de la resolución de conflictos aparece en los siguientes apartados de los artículos que expongo a continuación:

- Artículo 48. *Actuaciones formativas de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar:*
- “1. El Departamento competente en materia de educación no universitaria, a través de su red de formación, impulsará y garantizará actuaciones formativas de los distintos miembros de la comunidad educativa en materia de convivencia escolar; especialmente, aquellas que favorezcan la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres y la resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.”

Como se puede observar, este artículo va dirigido a la formación del personal docente y no docente implicado en ámbitos educativos. Que estos agentes se formen en buenas prácticas en la resolución de conflictos es un punto positivo, ya que serán capaces de ayudar a guiar a los alumnos a la hora de comportarse cuando estén inmersos en algún tipo de conflicto.

- Artículo 49. *Mediación escolar*
- “1. La mediación escolar es una forma de resolución de conflictos con la que se ayuda a las partes implicadas a alcanzar por sí mismas un acuerdo satisfactorio mediante la intervención imparcial de una tercera persona.”
- “3. Los centros docentes que, en el marco de su autonomía pedagógica, de organización y de gestión, decidan utilizar la mediación como forma de resolución de conflictos deberán establecer en sus normas de convivencia el desarrollo de los procesos que se van a seguir. En este caso, para la resolución de conflictos entre alumnos se utilizará preferentemente la mediación entre iguales.”

Mediante este artículo, se pretende que las personas que están dentro de un conflicto lleguen a un acuerdo satisfactorio para todas las partes mediante la mediación. Se propone la intervención de manera imparcial de una tercera persona, pero los alumnos implicados

en el conflicto deberán de gestionarse por ellos mismos de tal forma que esto sea beneficioso para una mayor autonomía personal en los demás ámbitos de sus vidas.

De igual manera, la resolución de conflictos también aparece en el título III del documento, llamado “*Corrección de conductas del alumnado contrarias a la convivencia escolar*”. Dentro de este título, el tema del que trata este trabajo está incluido en los siguientes principios de los artículos que aparecen a continuación:

- Artículo 52. *Principios generales.*
- “5. *El diálogo, la mediación y la conciliación serán las estrategias habituales y preferentes para la resolución de los conflictos en el ámbito escolar.*”

Como indica el artículo, se propone la resolución de conflictos de manera que esta permita la convivencia pacífica en los centros educativos; ya que, como dice el texto, las estrategias habituales a utilizar serán el diálogo, la mediación y la conciliación.

Dentro de este tercer título, aparece también en el capítulo II, “*Conductas gravemente perjudiciales para la convivencia del centro y su corrección*”

- Artículo 69. *Inicio del procedimiento corrector.*
- “4. *La dirección del centro educativo deberá encomendar la instrucción de los procedimientos correctores a profesores que tengan un buen conocimiento del centro y de su comunidad educativa y, a ser posible, tengan experiencia o formación en convivencia escolar, mediación y en la resolución de conflictos en el ámbito escolar. En todo caso, corresponde a los centros educativos concretar en su Reglamento de régimen interior los criterios por los que se realizará dicha designación.*”
- “6. *El director comunicará a la Inspección Provincial de Educación correspondiente el inicio del procedimiento corrector y mantendrá informado al inspector de educación de referencia del centro de su tramitación hasta su resolución. Dicha información se realizará de forma simultánea a las comunicaciones efectuadas al alumno o, en su caso, a sus padres o representantes legales.*”

Una vez que haya terminado este procedimiento corrector y, como se indica en Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. El Claustro de profesores tendrá la competencia de conocer la resolución de los conflictos disciplinarios, así como la carga

de sanciones y cuidar que se ajusten a la normativa vigente. Este apartado está incluido en el artículo 129 de la ley, llamado competencias.

Otro apartado relacionado con este artículo 69 de la Carta de derechos y deberes de la comunidad educativa de Aragón es el artículo 57 de la modificación de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación, en la cual está redactado un apartado que aboga por comprender la resolución de conflictos y luchar porque estén ceñidos a la normativa actual. En el momento en el que el director de un centro educativo tome medidas disciplinarias debido a la conducta de un alumno que resulte perjudicial para la convivencia, esta medida podrá ser revisada por el Consejo Escolar e incluso se podrá proponer otras medidas alternativas que se consideren oportunas.

Como se puede observar, en todos los artículos nombrados anteriormente de la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad de Aragón, las técnicas que se marcan como prioritarias para resolver los conflictos escolares son tanto la mediación como el diálogo. Con estas técnicas, junto a la conciliación, lo que se busca es que los alumnos inmersos en conflictos escolares busquen una solución conjunta por ellos mismos de forma pacífica.

Con esto, lo que se quiere conseguir es que los alumnos sean más autónomos a la hora de resolver sus problemas, lo que supondrá un punto positivo a la hora de no depender de los demás cuando encuentren dificultades a lo largo de sus vidas.

Estos aprendizajes que se desea que obtengan los alumnos en edad escolar están desarrollados de igual manera en diferentes áreas del currículo de Educación Primaria de Aragón. Los podemos encontrar por ejemplo en el Bloque 1 de contenidos del área de Ciencias Sociales llamado “*Contenidos comunes*”, y el cual expone el siguiente contenido:

“Estrategias para la resolución de conflictos, utilización de las normas de convivencia y valoración de la convivencia pacífica y tolerante.”

En el área de Educación Física, se puede observar que uno de los objetivos es desarrollar el potencial motor de los alumnos, a la vez que se ponen en juego unas actitudes y valores en relación con el cuerpo a través de situaciones de enseñanza-aprendizaje variadas. En

este sentido, el legislador dispone que, en las diferentes etapas de la educación primaria, los alumnos deben ir desarrollando la competencia motriz. En este sentido, el objetivo es que el alumnado aprenda a conocer, reconocer y modular su propio cuerpo. Los niños y niñas deben explorar las posibilidades de su anatomía y el potencial dinámico que le permite su complejidad física. Esta vía de autoconocimiento se desarrollará en contextos prácticos de juegos y actividades físicas y deportivas, que permitan al alumnado percibir y valorar sus posibilidades. A lo largo de la educación primaria, progresivamente y a lo largo de los diferentes cursos, las actividades físicas se irán complicando, adaptándose al ritmo de su evolución física, en fase de crecimiento y desarrollo, y de la progresiva evolución de sus habilidades motoras. Los ejercicios y actividades desarrolladas por los estudiantes y la interacción del profesor con los alumnos en el aula ayudarán a evolucionar a los niños en la posibilidad de establecer relaciones saludables con los demás y a desarrollar una escala de valores óptima. Dentro de estas actitudes podríamos destacar:

- El respeto, valorando las características individuales de cada compañero, sus capacidades, físico y habilidades, así como sus acciones, opiniones, valores, género e identidad cultural. En el juego y en la actividad física, cada alumno tiene sus propias capacidades, toma sus propias decisiones y comete sus propios errores. El respeto por el compañero debe ser la actitud base sobre la que descansa la actividad física. Respeto, no solo a las condiciones innatas (género, minusvalías, complejidad física, etc.) o propias del origen socio-cultural del alumno (situaciones de vulnerabilidad económica que les impidan una adecuación deportiva óptima, cultura familiar que condicione la actitud del alumno, etc.). Respeto también a las diferentes habilidades o decisiones en el juego, a las capacidades de cada uno de los alumnos y a sus planteamientos.
- La colaboración, estableciendo comportamientos solidarios entre el alumnado en las actividades, a través de la que perciban el logro de un bien común en cuando se mantienen actitudes cooperativas. La colaboración se desarrolla tanto en el juego o competición individual, como en el juego en equipo. En el deporte en equipo es incuestionable la necesidad de colaboración con los compañeros para lograr una meta común, pero el juego donde se prima el ejercicio individual también requiere de la colaboración organizativa y de la cooperación para el desarrollo armónico del juego.

- El trabajo en equipo, en el que los alumnos deben valorar la planificación colectiva, la interacción en la aportación de iniciativas, el debate, la discusión, la adquisición de diferentes roles grupales en cada una de las actividades planificadas y el liderazgo, apreciando las aportaciones de los compañeros, favoreciendo la creación de consensos y la toma de decisiones. En ese sentido, el deporte de equipo nos concede una oportunidad extraordinaria para desarrollar la cooperación entre los diferentes componentes del equipo para alcanzar una meta, planificando de modo colaborativo estrategias, distribuyendo roles y funciones entre los diferentes miembros del equipo de modo que solo de un modo en el que el trabajo en equipo permita alcanzar los objetivos del juego.
- La resolución de conflictos a través del diálogo, rechazando las actitudes agresivas, los insultos y desprecios, e intentando solventar las inevitables diferencias que surgen en el juego, el deporte y la competición a través de un comportamiento empático y resolutivo, donde se valore busque la responsabilidad en el origen de una falta o problema, en el que los causantes sean capaces de admitir su responsabilidad, de hacer un propósito de evitar volver a incurrir en actitudes que hagan que el problema persista y donde las víctimas del problema sean capaces de plantear actitudes empáticas y generosas, capaces de admitir errores no intencionados por parte de sus compañeros.
- La asunción y el respeto a las normas y reglas de juego establecidas, así como a quienes actúan como árbitros o directores de la actividad deportiva. La necesidad de vivir en sociedad nos obliga a asumir unas normas en las que se incluyen tanto las reglamentadas por los diferentes niveles grupales en los que participamos, como los valores de urbanidad no escritos que nos permiten una coexistencia más grata con nuestros convivientes. En pocos lugares como en la actividad deportiva las reglas están tan definidas. Ejercitando los juegos, los alumnos aprenden que sus actividades necesitan estar enmarcadas dentro de unas normas que es necesario respetar. La ausencia de normas derivaría en un caos y en un conflicto continuo. Esto no implica la sumisión normativa del alumnado. Los alumnos deben aprender también que pueden modificar las normas de modo consensuado entre ellos, para adaptar el juego a las circunstancias de cada momento (número de jugadores, tiempo y espacio de juego, reglas de juego, etc.). Esta actitud encamina a convertir a nuestros alumnos en personas que respeten las reglas de

convivencia, pero también en futuros ciudadanos que valoren la idoneidad de transformarlas en función de las necesidades y la coyuntura espacio-temporal. Del mismo modo en el que se respeta la norma y la ley, los alumnos deben aprender a respetar al director del juego y a sus árbitros, admitiendo instrucciones y correcciones, pudiendo ser crítico con sus valoraciones, pero siempre respetuoso y aceptando la postura del director del juego en orden a posibilitar que este siga adelante.

- El respaldo a la iniciativa personal individual del alumno en el juego, valorando positivamente la innovación, la creatividad, el pensamiento fuera de la caja dentro de la actividad física, que permita el crecimiento y fortalecimiento de las habilidades físicas e intelectuales propias de cada uno de los niños, potenciando sus propias fortalezas y destrezas y el surgimiento de respuestas innovadoras dentro de la actividad física. En este sentido, es interesante hacer llegar al alumnado ejemplos de cómo algunas actitudes en la actividad deportiva, que en su inicio se aparecían como extravagantes, han acabado por ser propuestas de éxito que han acabado generalizándose y siendo admitidas por toda la comunidad, por suponer un progreso en los objetivos a alcanzar.
- La práctica de hábitos de esfuerzo, que ayuden a nuestro alumnado a afanarse por alcanzar logros y objetivos mayores en todos los campos de su vida. El alumno debe conocer que es deseable una mejora en las metas a alcanzar y que esta superación solo puede residir en la persistente práctica de un comportamiento en el que la rutina del trabajo y de la preparación a lo largo del tiempo y el reto y el sacrificio que suponen el esfuerzo para lograr esa superación.

Por último, la resolución de conflictos aparece también en el área de Valores Sociales y Cívicos, dentro del bloque de contenidos 1, llamado “*La identidad y la dignidad de la persona*”, y dentro del contenido cinco de este bloque, llamado “*Estructurar un pensamiento efectivo e independiente empleando las emociones de forma positiva*”. En el punto 5.3. de este apartado plantea una doble estrategia, la aplicación de actitudes de autocontrol por parte del alumno y la negociación ante la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Ambos aspectos, el aprendizaje del autocontrol de las emociones

y las respuestas por parte del alumno y la actitud dialogante para solventar los problemas, son saberes básicos que el estudiante debe alcanzar.

Además de estas leyes, también se puede observar que algunas de las organizaciones más importantes del mundo han querido aportar su grano de arena al tema de la resolución de conflictos escolares.

Una de las organizaciones de las que voy a hablar es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Esta organización, ha creado un programa de educación para la no violencia, que consiste primordialmente en orientar la energía de los alumnos hacia la meta de utilizar estrategias efectivas y respetuosas con los demás, rechazando de esta manera la agresión y la violencia.

En el año 2001, la UNESCO emitió una serie de ejemplos de buenas prácticas para la resolución de conflictos escolares, necesitando la participación de colaboradores como escuelas y universidades para que aportaran artículos en los que contaran su experiencia en cuanto a la prevención y la resolución de los conflictos. Esta propuesta tuvo como meta el beneficiar a los agentes, tanto internos como externos de la escuela, con los relatos contados por diferentes personas de cómo adoptar tipos de prácticas correctas para solucionar conflictos escolares de una forma innovadora. Esta iniciativa tuvo como consecuencia la publicación de *“Buenas prácticas en la resolución de conflictos en el medio escolar. Algunos ejemplos.”*, editada por Antonella Verdiani (2002).

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS), se centra en la resolución de los casos de violencia escolar con la salud individual y social con los siguientes objetivos señalados:

- Describir la magnitud y las repercusiones de la violencia en el mundo
- Definir los factores de riesgo fundamentales de la violencia
- Presentar los tipos de intervención y de respuestas de políticas que se han puesto en práctica
- Realizar recomendaciones para la acción a nivel local, nacional e internacional

La OMS tiene como punto más importante para la resolución de dichos conflictos las medidas de prevención, por lo que es muy interesante que se lleven y trabajen estas medidas y estos conocimientos a los colegios para que el alumnado esté educado completamente para poder cumplir los objetivos anteriormente nombrados.

Por otro lado, me parece importante de igual manera citar en este apartado un instrumento aprobado el día 25 de septiembre del año 2015 por la Asamblea de las Naciones Unidas, llamado “Agenda 2030”. Este instrumento se aprueba en dicho año con una meta, transformar de manera global nuestro mundo a través de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Particularmente, voy a hablar acerca del ODS número 4, el cual se titula “Educación de calidad”. Este objetivo se centra en el refuerzo de la función que desempeña la educación en los niños y niñas. Busca un objetivo común a los citados anteriormente, que es el de una educación encaminada a cumplir las siguientes metas:

- Asegurarse de que se cumplen totalmente los derechos humanos
- Una actitud ciudadana que desarrolle una actitud responsable de manera global y local
- Conseguir la igualdad total de género
- Caminar juntos hacia el desarrollo de la población de manera sostenible
- Luchar por la salud de toda la humanidad
- Trabajar los aspectos de la educación tanto de un modo cognitivo como de otro no cognitivo
- Inculcar una serie de valores a las personas desde una educación enfocada hacia el desarrollo sostenible y hacia la ciudadanía
- Fomentar la educación intercultural

La resolución de conflictos a lo largo de la historia

En este segundo apartado, voy a empezar hablando acerca de las oportunidades educativas. Voy a comenzar centrándome en la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, de España. Esta ley fue la última ley del sistema educativo durante la etapa de dictadura franquista vivida en nuestro país, y estuvo vigente, aunque con algunas modificaciones durante algunos años de transición

a la democracia. En ella, se habla de una Reforma Educativa necesaria debido a que la ley anterior, llamada Ley Moyano, proponía unos fines educativos que se concebían de manera distinta, además de reflejar un estilo clasista. Con esta reforma se pretendía atender a una sociedad de un país con quince millones de habitantes, de los cuales el 75% eran analfabetos y otro pequeño porcentaje jornaleros y pobres. Por todo esto La Ley General de Educación de 1970 cita lo siguiente:

“El sistema educativo nacional asume actualmente tareas y responsabilidades de una magnitud sin precedentes. Ahora debe proporcionar oportunidades educativas a la totalidad de la población para dar así plena efectividad al derecho de toda persona humana a la educación y ha de atender a la preparación especializada del gran número y diversidad de profesionales que requiere la sociedad moderna.”

En este párrafo, se hace especial hincapié en la igualdad de oportunidades para acceder al sistema educativo de la población, lo que no se ha conseguido todavía hoy, en el año 2021, en algunos lugares de nuestro planeta. Este gran problema, como ya he dicho, sigue ocurriendo durante nuestros días en diversos países por varias razones como el trabajo infantil, la falta de recursos o la inexistencia de un centro educativo próximo a la zona de residencia. En un estudio realizado por la agencia especializada de las Naciones Unidas para la Infancia y la Adolescencia (UNICEF) realizado en 2004 en Asia Oriental y el Pacífico, mostró las respuestas de los niños, niñas y adolescentes a la razón por la que no acudían al colegio, y los resultados fueron los siguientes:

- El 19% contestó que no le gustaba o no quería ir a la escuela
- El 22% de los encuestados debían trabajar
- El 43% indicó que la razón era la falta de dinero
- El 4% no disponía de un centro educativo alrededor de su zona de residencial

La posterior ley española en cuanto a educación se refiere aparece ya en el 1980, periodo de transición en nuestro país de la dictadura a la democracia. Hablo de la Ley Orgánica 5/1980, de 10 de junio, por la que se regula el Estatuto de Centros Escolares, más conocida como LOECE. Esta ley se trata de la primera ley educativa aprobada durante nuestro periodo democrático en España. Fue llevada a cabo por el gobierno de Unión Centro Democrático y las principales contribuciones llevadas a cabo en ella son la agrupación de

las distintas entidades de los sectores de la comunidad educativa como las asociaciones de padres, y la puesta en marcha de un sistema democrático de estructuración en los centros escolares.

En ella no se abordan de manera profunda la resolución de conflictos escolares, pero habla de dos aspectos hacia los que se dirige esta resolución actualmente. El primero es la convivencia, que la podemos encontrar nombrada tres veces a lo largo del texto, la primera de ellas en el artículo segundo:

“La educación en estos centros buscará el pleno desarrollo de la personalidad mediante una formación humana integral y el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales, así como la adquisición de hábitos intelectuales y de trabajo y la capacitación para el ejercicio de actividades profesionales.”

Por segunda vez se nombra en el apartado “c” del artículo treinta y seis, en el que se enumeran los derechos a los que tendrán acceso todos los alumnos:

“A ser educados en un espíritu de comprensión, tolerancia y convivencia democrática”

Y por tercera y última vez, aparece nombrada en el artículo treinta y siete, en el que se encuentra un listado con los deberes a llevar a cabo por el alumnado:

“Respetar la dignidad y función de los profesores y de cuantas otras personas trabajen en el centro, así como las normas generales de convivencia y las establecidas específicamente para cada centro.”

Como se puede observar, en esta Ley General de Educación, aparece al contrario que en la anterior el principio de convivencia, que es uno de los pilares fundamentales sobre los que en nuestros días se sustenta la resolución de conflictos escolares.

El otro de los principios básicos de la resolución de conflictos que se nombra en dicha ley es la no discriminación para nadie que forme parte de la comunidad educativa, a la vez que la total admisión de alumnos en los centros escolares, aspecto citado ya en la anterior Ley General de Educación y que queda reflejado en el artículo catorce de esta;

“Todo español tiene derecho a ser admitido en un centro escolar de cualquier nivel educativo, siempre que se cumplan las condiciones establecidas reglamentariamente para el acceso al

mismo y existan plazas disponibles. En ningún caso habrá discriminación en el ejercicio de este derecho por razones de lenguas, raza, creencia y situación económico-social.”

La siguiente ley sobre la que voy a hablar es la LODE, Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación. Esta ley llega gracias al Partido Socialista, una de las nuevas variantes introducidas en ella y que supuso un gran avance en las escuelas fue el impulso de los consejos escolares, facilitando así la participación de una gran cantidad de miembros de la comunidad educativa en la gestión de los centros escolares.

Esta ley es la primera en la que aparece la palabra “conflicto”, y está nombrada en los siguientes artículos de ella:

- Dentro del artículo segundo, en el que se lista los fines a los que va dirigida la educación española, exactamente en el apartado “g”, que dice lo siguiente:

“La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos y para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos y no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.”

- En el artículo cincuenta y siete, correspondiente al Consejo Escolar del centro, en el que se enumeran los principios establecidos en la ley; en el apartado “n”, está redactado lo siguiente:

“Proponer medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia en el centro, la igualdad de trato y la no discriminación, la igualdad de mujeres y hombres, la prevención de la violencia de género y la resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.”

Como se puede observar, la resolución de conflictos escolares, nombrada por primera vez en una ley, se quiere abordar desde la vía pacífica, la cooperación, la solidaridad, la igualdad y la no violencia. Estos pilares siguen siendo básicos y fundamentales para la resolución de conflictos en nuestra educación actual.

La siguiente ley educativa en España surge en el año 1990, y es la conocida como LOGSE, Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo. Esta ley fue aprobada por el Partido Socialista Obrero Español (PSOE), introduciendo

como novedad los ciclos formativos de Educación Infantil para los alumnos de cero a seis años, la Educación Primaria para alumnos de seis a doce años, la Educación Secundaria Obligatoria para los alumnos de doce a dieciséis años y el Bachillerato, para alumnos mayores de dieciséis años. Este fue un cambio importante, ya que anteriormente se seguía utilizando el sistema de Educación General Básica y Bachillerato Unificado Polivalente, propio de la Ley General de Educación de 1970. Otro de los apartados tanto novedosos como importantes de esta ley son, la opción de realizar materias impartidas por profesores especializados y la reducción de las ratios por aula de cuarenta alumnos a veinticinco y el establecimiento de la escolaridad obligatoria hasta los dieciséis años de edad

En esta ley se vuelve a obviar la resolución de conflictos, aspecto que me resulta llamativo, dado que, tratándose de un tema tan importante, no aparece en una ley anunciada cinco años más tarde y que tendría que profundizar más en este tema.

Si que son nombrados y abordados algunos de los pilares en los que se basa la resolución de conflictos, como por ejemplo la convivencia y el respeto en el preámbulo de dicha ley, el cual expone lo siguiente acerca del tema:

“En la educación se transmiten y ejercitan los valores que hacen posible la vida en sociedad, singularmente el respeto a todos los derechos y libertades fundamentales, se adquieren los hábitos de convivencia democrática y de respeto mutuo, se prepara para la participación responsable en las distintas actividades e instancias sociales. La madurez de las sociedades se deriva, en muy buena medida, de su capacidad para integrar, a partir de la educación y con el concurso de la misma, las dimensiones individual y comunitaria.”

También propone una educación encaminada a la formación para la paz, la cooperación y la solidaridad, aspectos importantes dentro de la resolución de conflictos y que están nombrados en el primer artículo de esta ley.

La siguiente ley educativa promulgada en España fue la Ley Orgánica 9/1995, de 20 de noviembre, de Participación, Evaluación y Gobierno de los Centros Docentes (LOPEG), en 1995, más conocida como Ley Pertierra. Fue aprobada por el Partido Socialista Obrero Español, Convergència i Unió y el Partido Nacionalista Vasco. Esta ley es recordada por el gran rechazo que supuso entre los sindicatos de docentes, ya que consideraban que se favorecía la privatización de la educación pública.

La mención que se hace sobre el tema del que trata este trabajo durante esta ley es mínima y escasa. La resolución de conflictos escolares tan solo se nombra una vez, en el apartado “e” del artículo once de la misma, diciendo lo siguiente:

“Resolver los conflictos e imponer las correcciones con finalidad pedagógica que correspondan a aquellas conductas del alumnado que perjudiquen gravemente la convivencia en el centro, de acuerdo con las normas que establezcan las Administraciones educativas.”

Como se puede observar, el tema de la resolución de conflictos vuelve a estar dentro de una ley educativa, pero no se aborda ni se adentra en él de manera clara. Tan solo se limita a informar de que se realizarán las correspondientes correcciones con una finalidad pedagógica y que se respete la convivencia del centro escolar siguiendo las normas del mismo.

Para encontrar la siguiente ley educativa española tenemos que remontarnos al año 2002, con un intervalo de siete años, y no cinco como en el caso de las cuatro leyes anteriores. Esta ley fue la llamada Ley Orgánica de Calidad 10/2002, de 23 de diciembre, de la Educación, más conocida como LOCE, y nunca llegó a aplicarse, ya que llegó muy tarde y fue detenida en 2004 con la llegada de José Luis Rodríguez Zapatero como presidente al gobierno de España.

Como en las anteriores ocasiones, la resolución de conflictos aparece únicamente nombrada de manera muy escueta y sin ser desarrollada en el artículo setenta y nueve, dentro del apartado “h”, que expone que, se promoverá la facilitación de las actuaciones para la resolución de conflictos en los centros educativos para favorecer la convivencia entre todos los agentes del colegio, resolver los conflictos que puedan surgir en el día a día y establecer una serie de medidas de carácter disciplinar correspondientes a los alumnos que estén directamente relacionadas con las reglas establecidas por las administraciones educativas y que cumplan con los criterios fijados en el reglamento de régimen interior del centro.

En esta ley únicamente se limitan a decir que se debe favorecer la convivencia dentro de los centros educativos y que se trataran de resolver los conflictos escolares de manera ágil

según las normas fijadas de los centros, por lo que no se indaga en la manera en que deben realizarse estas resoluciones.

Tras detener la LOCE en 2004 como ya he redactado anteriormente, el Partido Socialista Obrero Español elaboró la Ley Orgánica 2/2005, de 3 de mayo, de Educación (LOE), que fue aprobada en el año 2006 gracias al apoyo de Convergència i Unió, Esquerra Republicana, Partido Nacionalista Vasco, Iniciativa per Catalunya Verds, Coalición Canaria y Eusko Alkartasuna. Las principales novedades que introdujo esta reforma fueron la inclusión de la asignatura de religión como materia voluntaria, la introducción de la asignatura de Educación para la Ciudadanía y Derechos Humanos como asignatura obligatoria y evaluable; y, la posibilidad de superar el curso con alguna asignatura suspensa.

En cuanto al argumento de la resolución de conflictos, se encuentra mucho más desarrollado y se puede observar que se ha profundizado en este tema a lo largo de toda esta reforma educativa, ya que aparece nombrado y desarrollado prácticamente a lo largo de todo el texto. Este asunto se encuentra abordado desde la tolerancia y la libertad dentro de los principios marcados para la convivencia.

Tal y como se puede encontrar en el primer artículo de esta ley en el que se establecen los principios y fines de la educación, no se hace referencia a la resolución de conflictos únicamente dentro del contexto escolar, sino que también en los demás ámbitos de la vida.

Este artículo busca defender la educación de las personas para favorecer la convivencia, el respeto, la resolución de manera pacífica de los conflictos y la prevención de los mismos. También defiende la educación para la no violencia en cualquier marco de la vida. Nos indica que hay que luchar en especial contra el acoso escolar, ayudando a todos los alumnos a que reconozcan cualquier forma de discriminación, maltrato o abuso, y puedan reaccionar de una manera adecuada al enfrentarse a ella.

En este apartado se hace referencia también a la no discriminación, y llama la atención que en él se puede observar como forma de discriminación el “ciberacoso”, primera vez nombrado en la historia dentro de una ley educativa española.

En el artículo trece de esta ley, dirigido a nombrar los objetivos de la educación, se encuentra una vez más el tema del que estoy hablando:

“Relacionarse con los demás en igualdad y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en el uso de la empatía y la resolución pacífica de conflictos, evitando cualquier tipo de violencia.”

En él, se puede observar cómo se aborda la resolución de conflictos desde los puntos anteriormente marcados, pero además añade los aspectos de igualdad y empatía, que son dos cuestiones importantes a llevar a cabo en los centros educativos para prevenir la aparición de posibles conflictos entre miembros de la comunidad educativa.

Para la resolución de esos posibles conflictos, es importante que los alumnos alcancen unas destrezas que les hagan ser autónomos y puedan resolver de manera pacífica estos conflictos, tema que se aborda dentro del artículo diecisiete de la ley, titulado “Objetivos de la Educación Primaria”:

“Adquirir habilidades para la resolución pacífica de conflictos y la prevención de la violencia, que les permitan desenvolverse con autonomía en el ámbito escolar y familiar, así como en los grupos sociales con los que se relacionan.”

Llama la atención que se trata por primera vez dentro de este tema la autonomía de los alumnos para abordar situaciones conflictivas, cosa verdaderamente importante, ya que los conflictos surgen en todos los ámbitos de nuestra vida, y tienen que ser capaces de adquirir habilidades para saber resolverlos de forma adecuada sin necesitar la ayuda de ningún adulto.

La siguiente ley educativa que surge en España llamada Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), también conocida como la Ley Wert. Fue llevada a cabo por el Partido Popular, y se encontró con mucha oposición; ya que, fue calificada como sectaria, dado que se vuelve a conceder plena validez a la materia de Religión, recupera las reválidas y recorta las becas universitarias. Debido a estos polémicos temas, esta ley desembocó en numerosas manifestaciones y huelgas, como la huelga general realizada el día dieciséis de mayo de 2013.

Dentro de esta ley, se puede apreciar un gran paso atrás en lo que a resolución de conflictos en Educación Primaria se refiere; ya que, dentro del texto, solo se aborda una única vez dentro del apartado dedicado a este ciclo educativo. Además, no se profundiza en él, y se limita únicamente a realizar una educación para la prevención de estos conflictos y una resolución pacífica, así como para la no violencia, tal y como se puede observar en el artículo único del texto:

“La educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar.”

Por último, voy a hablar de la última ley educativa de nuestro país, la llamada Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE). También es conocida como la Ley Celaá, ya que es el apellido de la ministra de educación Isabel Celaá, perteneciente al PSOE y persona que impulsó esta ley. Se encontró con numerosos obstáculos en el camino debido a el gran desacuerdo que produjo a los partidos políticos de la oposición, pero entró en vigor el día 19 de enero del año 2021.

Los grandes principios que defiende esta LOMLOE son la educación inclusiva, la igualdad de género, la orientación educativa y profesional, la equidad y el respeto a los derechos de la infancia.

Esta última ley educativa de la historia de España, se preocupa de una manera notable por la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como la educación para la no violencia en la totalidad de ámbitos de la vida poniendo la atención en el acoso escolar y el ciberacoso para ayudar al alumnado todas las formas de violencia.

Algunas de las partes en las que se nombra la resolución de conflictos están relacionadas con las siguientes ideas:

- Apostar por unas relaciones interpersonales de igualdad adquiriendo de una manera progresiva maneras de actuar idóneas para la convivencia.
- Trabajar el uso de la empatía resolviendo conflictos de una manera pacífica evitando siempre la violencia

- Ejercitar habilidades aptas que favorezcan una resolución de conflictos pacífica, la no violencia y la autonomía con una visión global.
- Guiar a los equipos directivos de los centros educativos a la hora de adoptar y seguir medidas para la convivencia y la resolución de conflictos
- Participar e impulsar los procesos de mediación

Como se puede observar, en cualquier parte del texto en el que se nombra la resolución de conflictos escolares, está acompañado de la convivencia, ya que es un punto importantísimo para lograr resolver de manera pacífica los conflictos que se puedan crear.

Además, llama la atención que tanto alumnos como profesores deben estar formados para afrontar este tipo de situaciones, siendo los alumnos lo suficientemente autónomos para resolver un conflicto, y los profesores ser partícipes de la consecución de un buen resultado.

VIOLENCIA ESCOLAR Y BULLYING

En estos tiempos en los que vivimos, los conflictos en nuestra vida cotidiana están a la orden del día, tanto dentro de los centros educativos como fuera de ellos. Por esta razón, es importante tomar medidas que permitan resolver estos conflictos de una forma creativa y pacífica sin necesidad de utilizar ningún tipo de violencia.

Para abordar los conflictos desde una metodología y estrategia definida, primeramente, será necesario analizarlo, esto es de verdadera importancia; ya que, de esta manera, se podrá averiguar cuál es el epicentro de estos conflictos.

Esta conflictividad escolar ha tenido y está teniendo gran repercusión mundial, por lo que despierta una gran preocupación en todos los aspectos de nuestra sociedad. Esto es observable en cuanto a la importancia que se le da a este tema desde un punto de vista institucional. Esto se pudo ver reflejado, por ejemplo, en la primera *Conferencia de la Comisión Europea sobre seguridad en la Escuela*, que se celebró en Utrecht, en febrero de 1997. Esta conferencia marcó el propósito de hacer de los centros educativos un lugar más seguro para todas las personas que forman parte de él, así como, de hacer más seguras las comunidades a las que pertenecen estos centros.

Uno de los proyectos acordados en esta conferencia fue la formación de la “Red de Estudio, Gestión y Evaluación sobre Seguridad en la Escuela”, que tenía el objetivo marcado de trabajar cooperativamente en el desarrollo y la investigación de escuelas seguras. Para cumplir este objetivo se llevó a cabo el intercambio de información y la asistencia de los miembros de esta red en el desarrollo y evaluación de los proyectos a llevar a cabo.

Otra de las pruebas que nos indica que este problema tiene una importancia creciente es la incorporación de profesionales educativos para la elaboración de estrategias válidas para educar desde una perspectiva pacífica para erradicar la violencia, la exclusión y todo lo que estas conllevan.

Para la prevención de esta conflictividad, un punto verdaderamente importante es erradicar la violencia. La violencia es un aspecto que tiene una gran relevancia social; ya que, supone una modificación que no respeta las normas de la convivencia democrática.

Según García y Benito (2000), debemos de apreciar actualmente la violencia como una construcción social. En ocasiones, hay comportamientos con una gran cantidad de violencia que no son considerados como una agresión, pero, por el contrario, algunos comportamientos que a primera vista son inofensivos, sí se califican como tal al estimar que la persona que lo realiza tenía como fin causar un perjuicio. Que un modo de actuar sea violento o no dependerá de los pensamientos de las personas que lo están observando, esto se debe a que la violencia es, además de descriptiva, evaluativa, lo que significa que el juicio de si algo es o no violento es una construcción social.

Para entender y explicar la violencia, estos dos autores parten de la base de que esta aparece como una forma de conducta posible que puede llevar a cabo una persona, y que está unida a la situación personal que atraviesa pudiendo ser expresada de modos distintos, de modo que las personas agresivas no siempre lo son, y de manera contraria, las personas no agresivas tampoco lo son siempre. Esto indica que las personas no tenemos un comportamiento estable, ya que puede variar según en que momento y situación se encuentra cada una. Otro de los problemas que señalan es la legitimación de la violencia, debido a que, los ataques que causan una lesión pueden ser vistos como agresivos o no según el marco en el que se realizan. Esta evaluación del marco social

lleva implícita una serie de juicios morales muy subjetivos, que pueden ser determinantes al tratar un acto como legítimo o no.

A la hora de estudiar y analizar la violencia escolar, se han podido observar una serie de características, reflejadas a continuación:

- La violencia escolar incluye conductas de diferente naturaleza
- Este tipo de violencia origina normalmente problemas que se repiten durante un periodo de tiempo
- La violencia escolar suele estar provocada por un alumno, que es líder al que por norma general apoya un grupo. Esta violencia se ejerce normalmente contra una víctima que está indefensa y le resulta muy difícil salir de esa situación por sus propios medios
- La razón por la que persiste esta violencia es la ignorancia de las personas que rodean tanto a agresores como a víctimas y que no intervienen de manera directa.

Esta violencia escolar o *bullying*, como ahora se conoce al acoso escolar, se produce en los centros educativos de manera muy frecuente, aunque ya existía desde hace tiempo, pero, ahora, se está evaluando para tener una comprensión de este problema. Todos los alumnos que forman parte de los centros educativos pueden verse inmersos en esta problemática, pudiendo tener el papel de observadores pasivos, víctimas o agresores. Esta violencia escolar, puede afectar a todas las personas que conviven en un centro educativo, independientemente del papel que tomen en ella. Las consecuencias que puede tener esta violencia según García y Benito (2000), son las siguientes:

1. El surgimiento de en la víctima de un sentimiento de temor y el rechazo por parte del alumno del contexto en el que es víctima de la violencia, la pérdida tanto de la confianza en sí mismo y de la autoestima, como de la confianza en los demás, así como la aparición de otros problemas derivados de estas situaciones, como el descenso del rendimiento escolar,
2. En el individuo agresor se ven reforzados los aspectos que le han llevado al uso abusivo de su fuerza: se reduce su capacidad de empatía con otros compañeros y

destacadamente con sus víctimas, disminuye su capacidad de valoración moral de los hechos que provoca y fortalece un modo de actuación violento en su interrelación con otras personas, lo que provoca, tanto problemas de relación, como de desarrollo personal.

3. Entre los compañeros que son meros testigos de la violencia, ni la sufren ni la provocan, pero conviven con esta sin mostrar ninguna iniciativa para frenarla, puede producir, aunque de modo más leve, algunos problemas, como el surgimiento de un temor a poder convertirse en víctimas del agresor, la desaparición de la empatía tanto hacia el agresor como hacia la víctima, y la reducción de la sensibilidad ante los problemas, de la empatía hacia los compañeros víctimas de violencia y de la solidaridad en cuanto a los problemas del resto del alumnado.
4. En el centro educativo en el que se instala la violencia, esta provoca la reducción de la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad educativa, incluidos los docentes, impide que se alcancen la mayor parte de los objetivos educativos y provoca una escalada de las causas y tensiones que estaban en el origen de las actitudes violentas.

Para evitar estas situaciones entre los miembros de la comunidad educativa, es necesario prevenir y detener la violencia con unas estrategias encaminadas hacia:

- Adquirir un modo no violento de expresión de las tensiones y la resolución de los conflictos que pudiesen surgir
- El desarrollo de una cultura de la no violencia, de manera que se rechace por completo cualquier modo de conducta que favorezca el bullying
- Implicación de todas las personas que estén inmersas en un conflicto de violencia escolar ya sean agresores, víctimas o espectadores para acabar con el silencio.

Para hablar del bullying o la violencia escolar en los centros educativos, hay que observar el contexto escolar como un marco en el que las relaciones entre los individuos que lo conforman pueden ser muy complejas tanto a nivel emocional como a nivel afectivo. El bullying aparece como un malestar que se propaga por el sistema educativo, pero que tiene sus principios en la sociedad actual en la que vivimos, debido a que, es una sociedad muy exigente, individualista, violenta y competitiva. Por este

motivo, es necesario concienciar a toda la sociedad de este problema tan presente en nuestros días que afecta al desarrollo de los niños en todos sus ámbitos de la vida. El bullying o violencia escolar puede realizarse de tres distintas maneras:

1. Violencia física: dar golpes, empujones...
2. Violencia verbal: insultos, bromas pesadas, comentarios bochornosos, amenazas, motes...
3. Violencia indirecta: excluir a alguien de un grupo social, extender rumores poco agradables de una persona...

Todo esto afectará a las víctimas, ya que una vez que una persona ha sufrido este tipo de violencia, se sentirá amenazada por cualquier pequeño acto de los agresores. Los individuos que sufren bullying se encontrarán muy indefensos ante estas diversas situaciones, lo que les puede llegar a afectar a lo largo de sus vidas en ámbitos como el rendimiento escolar, sus relaciones o incluso en su salud. Por esto es importante reflexionar e investigar las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.

Esta investigación no es sencilla; ya que, es un tipo de violencia oculta tanto por las personas que la realizan como por las personas que la sufren, que normalmente no saben cuál es la manera adecuada para enfrentarse a estas situaciones. Para intervenir en estos conflictos, hay que seguir una serie de pasos, que son la toma de conciencia acerca del problema, la identificación e indagación del problema desde una perspectiva global, la identificación de los niveles y características de la agresión, la intervención de las personas implicadas en el conflicto, el diseño de estrategias de intervención sobre estas personas, y sobre los profesores, padres y alumnos que han observado este tipo de situaciones problemáticas y que se han quedado en silencio.

Por lo tanto, la intervención para la resolución de conflictos escolares precisa de que tanto docentes, alumnos y padres tomen conciencia de los grandes problemas que puede causar el maltrato escolar. Tras esto, se necesita conocer la conducta que se quiere erradicar y los lugares en los que se realiza. Después, es preciso diseñar unas estrategias de intervención para las diferentes personas implicadas; y, por último, evaluar las estrategias de intervención diseñadas anteriormente con la actuación que se ha realizado y los resultados obtenidos.

La pregunta que todo el mundo se hace es: ¿Por qué surgen los conflictos en los centros educativos? La aparición de estos conflictos no es precisamente debido a aspectos extraescolares ni individuales en su gran mayoría, sino que hay que entender este problema desde una perspectiva más global. Para beneficiar la prevención de algún tipo de conflicto escolar no deseable, (Noto, 1998) indica que puede existen diez factores:

1. El primero es la existencia de una reglamentación institucional en la que queden bien definidos los objetivos educativos a alcanzar, con una revisión periódica que permita su actualización, para que transiten en el tiempo y sean de este modo siempre asumidos por la comunidad educativa en la que se establecen. Esta reglamentación debe concretarse en una serie de normas de convivencia, que deben tener un carácter claro, concreto y bien definido en sus aspectos funcionales.
2. El segundo es la buena comunicación y coordinación entre todos los órganos de gobierno del centro escolar (Equipo Directivo y Consejo Escolar) con el resto de la estructura de funcionamiento de la comunidad educativa (departamentos educativos, equipos docentes, juntas de delegados, etc.)
3. El rol y la actitud del profesorado hacía el resto del claustro docente y hacia el alumnado debe tener un carácter modélicamente respetuoso, teniendo siempre en consideración las peculiaridades de los demás, sus opiniones, la diversidad de intereses de los estudiantes o las diferentes necesidades a las que hay que atender.
4. El cultivar en la escuela el sentimiento generalizado entre los alumnos y las familias de estar siendo atendido por sus maestros y el de ser respetados en sus individualidades. Para ello es necesario fomentar la atención a la diversidad de un modo integrador, la diversificación curricular para los alumnos en sus diversas capacidades y las adaptaciones educativas de carácter individualizado,
5. La creación de un plan de acción tutorial, que permita que los estudiantes participen en la dinámica de trabajo de la escuela, en el que pueda haber un seguimiento del proceso de aprendizaje de los alumnos y donde se establezcan cauces de relación con las familias para poder informarles y crear vías de colaboración y participación de las familias con la escuela.
6. La participación real de todos los miembros de la comunidad escolar en la redacción de los reglamentos de centro sobre derechos y deberes de los alumnos.

Para ello, no solo se requiere la aprobación del consejo escolar, si no que el debate descienda a los claustros de profesores, a las sesiones de tutoría con los alumnos y a las asambleas de las asociaciones de padres.

7. La percepción del surgimiento de un conflicto como un aviso de fracaso, que debe necesariamente llevarnos a un proceso de mejora tanto individual, en el rol que cada uno desempeñamos, como colectivo, de todo el centro de modo institucional.
8. Establecer actitudes amables, acogedoras y de protección en la relación maestro-alumno.
9. Intentar que los alumnos mejoren su autoestima a través del trabajo de orientación y del diálogo con ellos.
10. Plantear debates en los que se propicie la reflexión de tipo ético sobre los conflictos y problemas que puedan surgir en la clase, tratándolos de modo abierto y dialogado en el aula.

Por lo tanto, es necesario que en los centros escolares se esfuercen por crear un buen clima de trabajo, que sea positivo y solidario. Esto se puede conseguir favoreciendo la convivencia a través de unos canales de comunicación que sean eficaces y en los que participen todos los componentes de la comunidad educativa; conociendo de manera profunda la situación que se vive y actuar acorde a ella previniendo los posibles conflictos que puedan surgir; y, por último, aprendiendo de la experiencia de otros y realizando proyectos a un largo plazo.

En un documento, Antúnez cita *La regulación de la convivencia*, que sería uno de los apartados que puede recoger las reglas escolares de uso interno, pero si se establece, deberían de considerarse los siguientes principios (Antúnez, 1998):

- La creación de reglamentos de centro que sirvan como instrumento para recopilar los acuerdos normativos alcanzados por la comunidad escolar y dirigir la praxis educativa del centro de un modo concordante con estos principios.
- El establecimiento de antemano del protocolo de actuación en el centro ante el surgimiento de un conflicto, el procedimiento institucional y normativo que es necesario seguir y no tanto las sanciones que se aplicarán.

- El apoyo de las estructuras y de los órganos de gobierno del centro (equipo directivo, consejo escolar, claustro de profesores) a dicho compendio normativo, para hacer que este sea vinculante.
- El comportamiento modélico de los profesores desde el punto de vista del apego al respeto y a la justicia. Sabemos que los alumnos aprenden, dentro y fuera del espacio escolar, por imitación. En ese sentido es importante que los maestros mostremos en nuestra práctica cotidiana en el aula una actitud que sirva de ejemplificación. Además, la convivencia dentro de un centro escolar supone la aceptación de un comportamiento sujeto a unas normas de convivencia dirigidas a que los alumnos alcancen un conjunto de saberes de tipo social básicos y que debe formar parte de su currículo educativo.
- El establecimiento de las reglas y principios que normalizan la convivencia en el centro a través de procesos participativos que implican el acceso a la participación de toda la comunidad los profesores a través de los departamentos educativos y de los claustros, los alumnos a través de las sesiones de tutoría y de las juntas de delegados y los padres a través de las asambleas de las asociaciones de padres.

Estos principios son necesarios para regular la convivencia y ponerse de acuerdo entre los diferentes miembros de la comunidad educativa a la hora de cómo actuar.

Los aspectos a tener en cuenta a la hora de regular la convivencia en los colegios son los factores culturales, ya que es necesaria la existencia en el centro educativo de un reglamento cultural que ayude a esta regulación a reforzar los valores de respeto, justicia y participación.

Al analizar la situación de la violencia escolar en España a través del *Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar* (1999) se puede observar que la violencia entre iguales en España todavía no es preocupante, aunque no se puede afirmar tampoco que sea buena, ya que todas estas conductas citadas se manifiestan en todos los centros de educación, por lo que esta problemática se puede trabajar y tratar desde unas medidas únicamente educativas, y no de carácter represivo desbordando los límites de los centros educativos. Según el citado informe, el bullying en las escuelas españolas tiene los siguientes porcentajes:

- Las agresiones verbales se dirigen a un tercio del total del alumnado

- Los robos y agresiones a la propiedad u ocultaciones afectan a un quinto de los estudiantes.
- La exclusión social tiene un porcentaje del 14%.
- Las agresiones como amenazas con armas, que son en teoría, las más graves, no llegan al 1%.
- El acoso sexual comprende casi el 2% del bullying.
- En cuanto a las agresiones físicas, ascienden a un 5%.
- Por último, las amenazas realizadas para intimidar a otros alumnos comprenden casi un 8% del total.

Así pues, se puede observar que la gran mayoría de conflictos escolares en los centros educativos españoles son comprendidos por las agresiones verbales, los robos y la exclusión social, esto es debido a que la mayoría de estas agresiones suelen realizarse en grupo. El resto de agresiones que ocupan un menor porcentaje, puede ser debido a que las víctimas de estas tienen dificultad para entender las acciones de los agresores como violentas.

ESTRATEGIAS ACTUALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

La mediación escolar entre compañeros es una de las estrategias más famosas y utilizadas en los últimos años para la mejora de la convivencia de los centros escolares, Es muy adecuada para aproximarse a los conflictos de relaciones entre iguales, pero los conflictos que se dan en los colegios son muy distintos en cuanto a intensidad, protagonistas y carácter, por lo que no es la única necesaria.

Para realizar un adecuado plan de convivencia escolar es necesario incluir un grupo de metodologías diferentes de carácter cooperativo para responder a las diversas situaciones conflictivas que se dan en los centros.

Las metodologías más utilizadas actualmente según Gorbeña, L. (2010) son los procesos de grupo, la mediación, la negociación y el diálogo. En cuanto a la negociación y el diálogo, son los procesos que dan mayor autonomía a las personas implicadas en el

conflicto, haciéndoles utilizar sus habilidades comunicativas. En cuanto a los procesos de mediación y procesos de grupo, se requiere la intervención de un tercer individuo que sea neutral, y que juega un papel importante en la resolución del problema.

Para comenzar a explicar estos procesos, iré de los más simples a los más complejos, comenzando por el diálogo.

Este proceso como su propio nombre indica, consiste únicamente en el empleo de habilidades comunicativas por parte de los alumnos implicados en el conflicto, que se deberán comunicar de manera eficaz en las relaciones que mantengan durante su día a día.

Tras esto, está la metodología de la negociación, en la que se pueden utilizar estrategias como las siguientes:

- **EL RINCÓN DE LA SILLA-OREJA Y LA SILLA-BOCA**

Esta estrategia es verdaderamente útil para que los alumnos absorban habilidades sociales y de resolución de conflictos que les permitan interiorizar los valores necesarios para una buena convivencia de manera totalmente autónoma.

Esta estrategia es utilizada mayoritariamente en educación infantil y en los dos primeros ciclos de primaria. Se debe realizar en un lugar adecuado para formar un rincón, como su propio nombre indica. Está dirigida a resolver conflictos interpersonales de baja intensidad.

En el rincón deberá de haber dos sillas (una la silla-oreja y otra la silla-boca), cada una de ellas deberá tener un símbolo o dibujo que permita a los alumnos diferenciarlas. La utilización de este rincón por parte de los alumnos deberá ser voluntaria, no impuesta por el docente, y podrá ser utilizado para resolver posibles problemas que hayan surgido durante una clase o en el recreo.

Su funcionamiento es el siguiente:

- Un alumno ocupa una silla y el otro la otra.

- El alumno que ocupa la silla-boca es el que posee la palabra, y tendrá que hablar de como ha ocurrido el problema y cómo se siente tras ello, mientras el compañero implicado le escucha atentamente sentado en la silla-oreja.
- Una vez realizado el anterior paso, los alumnos cambiarán de silla, y, por tanto, de papel.
- El segundo turno de palabra para el primer niño que ha hablado consistirá en que acciones puede llevar a cabo para arreglar el conflicto.
- Tras esto, los alumnos volverán a cambiar de silla y de papel.
- Una vez terminado el proceso los alumnos involucrados en el conflicto se acercarán al docente, que hará un seguimiento de lo sucedido, preguntándoles si han encontrado la solución al problema, en qué consiste y si los dos están de acuerdo. Si los dos están de acuerdo, el conflicto estará solucionado, y, si no es así, el profesor podrá proponer otro acuerdo.

El funcionamiento de esta estrategia tendrá que estar a la vista, ya que, en sus primeras utilizaciones, los alumnos no pueden conocer en su totalidad el proceso.

Esta estrategia es muy útil, ya que además puede ser introducida de manera que se trabaje en el aula de educación artística para adornar este rincón.

- **LA ENTREVISTA EDUCATIVA:**

Esta estrategia es muy necesaria para todos los docentes, debido a que en las reuniones con un alumno o con sus padres para tomar una decisión que permita estar de acuerdo con todas las partes afectadas son numerosas a lo largo de un curso escolar.

Esta entrevista educativa es una reunión ordenada y cooperativa entre dos individuos. La persona que es entrevistada tiene que estar centrada en su papel, siendo totalmente participativa, aspecto necesario para conseguir un resultado positivo. Además, la persona entrevistada debe de ser la protagonista, aumentando así la responsabilidad y el compromiso para que las decisiones que se tomen posteriormente sean las adecuadas.

Esta estrategia resulta muy eficaz para los siguientes aspectos según Gorbeña, L. (2010):

- Promover el conocimiento mutuo
- Mejora de la comunicación interpersonal
- Establecimiento de una relación más cercana con la persona que está siendo entrevistada
- Aumento de la confianza tanto por el entrevistados como por el entrevistado

Esta estrategia se verá beneficiada si se desarrollan los siguientes aspectos:

- Promoción de la colaboración, empatía y comprensión.
- Muestra de persona cercana
- Utilización de un tono positivo
- Implicación de todos los protagonistas para buscar y encontrar unas soluciones adecuadas.
- Reforzar positivamente a la persona entrevistada
- Utilizar diversas técnicas de comunicación eficaz como la escucha activa, el lenguaje descriptivo y los mensajes en primera persona.
- Utilizar un lenguaje no verbal adecuado y que resulte positivo, como la utilización de la sonrisa, de un tono amable o de una adecuada mirada.

Los comportamientos que en los que se debe actuar y que dificultan la consecución de los objetivos marcados son:

- La culpabilización al alumno, sistema o familia, debido a que no mejora la situación.
- Comparación con otros alumnos.

- Que la entrevista se convierta en un interrogatorio, ya que, provoca una actitud defensiva en el entrevistado.
- Agobiar al alumno.
- Juzgar al alumno, lo que crea que no pueda llevar a cabo una actitud de colaboración.

Gorbeña, L. (2010) estructura la entrevista educativa en las siguientes fases:

1. Preparación

- + Reunir información básica sobre el asunto que se quiere abordar
- + Elaborar previamente una hipótesis en cuanto a la información obtenida anteriormente
- + Planificación de la entrevista
- + Convocar a la persona que va a ser entrevistada
- + Seleccionar un lugar que asegure la privacidad y en el que no haya interrupciones.

2. Apertura

- + Situarse en el lugar que ocupa cada persona
- + Realizar una presentación
- + Crear un ambiente de confianza que favorezca el desarrollo de la entrevista
- + Destacar la confidencialidad de la entrevista
- + Definir los objetivos que el entrevistador tiene y un comportamiento de ayuda que permita encontrar soluciones

- + Motivar al entrevistado para que muestre una actitud de colaboración

3. Análisis del problema o situación objeto de la entrevista

- + Dar a conocer la información que se ha obtenido durante la entrevista, exponiendo los datos objetivos de modo descriptivo y las emociones propias respecto a esa información

- + Explicación de la persona entrevistada desde su punto de vista para favorecer un clima de confianza entre ambas personas

- + Ayudar a que el entrevistado recapacite y se exprese a través de una actitud empática

- + Conseguir que el diálogo siga centrado en el tema sobre el que trata la entrevista.

4. Búsqueda y selección de soluciones:

- + Implicación del entrevistado tanto en la búsqueda como en la selección de soluciones para hacer crecer su compromiso y responsabilización.

- + Tomar decisiones que favorezcan acuerdos negociados entre los individuos implicados y recogerlos por escrito con el mayor detalle posible.

5. Cierre:

- + Realizar un resumen de los temas que se han tratado a lo largo de toda la entrevista haciendo ver al entrevistado los avances que se han realizado.

- + Explicación de las conclusiones a las que se han llegado y los acuerdos entre ambas personas que se han alcanzado.

+ Pactar una entrevista posterior para la revisión de los compromisos que ha adquirido el entrevistado.

+ Empleo del refuerzo positivo y hacer ver el grado de satisfacción conseguido gracias a la entrevista.

6. Seguimiento:

+ Recogida por escrito de la intervención

+ Realizar una nueva reunión pasado un tiempo de una o dos semanas para supervisar que el entrevistado cumple con las medidas acordadas y valorar de esta manera la eficacia de esta estrategia.

• EL CONTRATO

Esta estrategia es utilizada para gestionar la convivencia en los centros educativos y abordar problemas que tengan un carácter específico. Está basada simplemente en un acuerdo negociado anteriormente entre dos individuos y que resulta de una conversación que puede tener un carácter cognitivo, comportamental o metodológico. Por norma general, suele realizarse entre un alumno y su tutor.

Esta herramienta es adecuada preferiblemente para alumnos que tengan dificultades de comportamiento o de carácter académico, ya que, no resulta muy útil para regular aspectos cotidianos.

Este tipo de herramientas es eficaz para alumnos de estas características debido a que es muy motivador, permitiendo al alumno expresar sus pensamientos, eligiendo las alternativas que puede tomar y tomando alguna de ellas por su propia iniciativa.

Este contrato debe ser escrito, y recoger los compromisos que cada una de sus partes y las consecuencias que derivarán al cumplirlos, o, por el contrario, de no cumplirlos. Cada individuo que forma parte de este contrato tiene unos derechos y deberes que servirán para modificar y regular la manera de comportarse, exigiendo un acuerdo previo en el que se aclaren unas concesiones que son necesarias para el funcionamiento de este

contrato. Con esta herramienta, lo que se pretende es que el alumno tenga una participación mayor en su cambio de comportamiento.

Las características del contrato según Gorbeña, L. (2010) son:

- Como en todas las relaciones contractuales, el contrato debe fijar unos puntos previamente negociados por las personas que lo acuerdan, debe ser aceptado de modo libre y debe existir un compromiso de cumplimiento de los puntos acordados. Si el diseño de los puntos acordados en el contrato recayese exclusivamente en manos del maestro o del equipo directivo, se trataría de una imposición unilateral, lo que implicaría una reducción de la motivación de los alumnos que participan del contrato y de su compromiso para cumplirlo.
- El uso del contrato debe tener un carácter de excepcionalidad para reforzar su importancia, reduciéndose su aplicación a los casos más difíciles y problemáticos.
- El contrato tiene como uno de sus objetivos el establecimiento de un vínculo de relación entre el docente y los alumnos que lo aceptan, a través de una relación de diálogo.
- El contrato debe guardar la formalidad propia de este tipo de acuerdos. Debe ser un documento escrito en el que todas las partes intervinientes estampen sus firmas y en el que cada una de ellas se queden una copia del documento firmado,
- Sobre un mismo problema se puede establecer una serie de contratos graduales y concatenados que fijen diversos acuerdos de modo progresivo, de tal modo que los puntos fijados vayan desde los niveles más sencillos y generales a los más complejos y concretos.
- En el caso de la existencia de contratos concatenados, el primero de ellos debe establecer unos compromisos que sea sencillo alcanzar.
- Los contratos deben establecer una dimensión de seguimiento temporal. Esta debe ser breve y preferiblemente menor a una semana.
- El contrato debe fijar los beneficios que cada una de las partes recibe con su cumplimiento. Pero también debe establecer las sanciones o compensaciones que las partes deben cumplir en el caso de incumplimiento de los acuerdos y plazos

fijados. Las sanciones deben tener un carácter leve y asumible, para no desmoralizar al alumno y facilitar su cumplimiento.

- El cumplimiento del contrato debe fijar unas consecuencias positivas que sirvan de reforzador social del alumno frente al grupo.
- El refuerzo positivo debe ser utilizado como herramienta habitual para la supervisión del cumplimiento del contrato.
- El contrato debe prever la existencia de un largo plazo que permita comprobar que los acuerdos adoptados siguen vigentes a lo largo del curso. La revisión del seguimiento de las cláusulas se realizará con asiduidad tras el comienzo de su vigencia y revisiones posteriores al finalizar el plazo de ejecución y en los meses posteriores.

Estos son las características que debe de tener cualquier tipo de contrato que se realice en el aula, pero existen diversos tipos de contrato:

- El contrato de conducta, que tiene como objetivo la vida en convivencia a través de la solución de conflictos.
- El contrato académico, cuyo objetivo es acordar un plan de acción para que los alumnos obtengan unos mejores resultados académicos.
- El contrato de recuperación, que tiene como fin el recuperar una evaluación o tarea no superada por parte del alumno.
- El contrato de proyecto, cuya meta es realizar una planificación de un proyecto y llevarlo a cabo.
- Contrato de evaluación, que tiene como fin definir los criterios de evaluación implícitos en una unidad o tarea.
- El contrato de clase, que fija una meta común.

El contenido del contrato deberá incluir los siguientes aspectos como mínimo:

- Fecha y lugar
- Fatos de las personas que realizan el contrato
- Tipo de contrato que se realiza
- Los compromisos que contraen cada una de las partes implicadas.
- Las consecuencias que se derivan del cumplimiento o no cumplimiento de cada uno de los compromisos
- Fecha de revisión del contrato
- Firma de las personas que acuerdan el contrato.

El siguiente nivel, es el de la mediación. En este nivel se pueden utilizar diversas estrategias, aunque todas son muy parecidas. En todas ellas se tiene como objetivo llegar a la solución de un conflicto entre partes, aunque, en este caso, ya es necesario que actúe una tercera persona.

La mediación puede llevarse a cabo de una manera formal o informal, el docente deberá de escoger cual es la más adecuada para cada situación y cada alumno, y tratar de despertar en ellos una actitud colaborativa para conseguir encontrar la solución a los conflictos existentes.

En cuanto al último nivel, el de procesos de grupo, la estrategia más llevada a cabo es la asamblea del aula. Es muy práctica para un plan de convivencia escolar debido a que permite tratar los asuntos que afectan al grupo-clase de una manera democrática.

Esta asamblea es un foro en el que profesores y alumnos dialogan sobre cualquier asunto que afecte a la convivencia del grupo, cada persona puede expresarse libremente y las decisiones se acuerdan por votación. Esto puede mejorar el clima del aula, ya que, se favorece la cooperación del grupo, la confianza, la cohesión y la comunicación.

Los mejores conflictos a tratar durante estas asambleas son:

- Temas de interés
- Planificación de proyectos

- Análisis de acuerdos
- Solución de conflictos de grupo

Además, posee un papel educativo, planteado por Cruz Pérez en la entrevista “*Educación para la convivencia como contenido curricular: propuestas de intervención en el aula*”.

Según él, las asambleas educativas que contribuyen a la mejora de la convivencia destacan las siguientes cualidades:

- Facilita la cooperación, el afecto y la unión de grupo.
- Adquisición del conocimiento para manifestar su opinión y escuchar la de los demás.
- Aprender a dialogar con las demás personas
- Tomar responsabilidades que tienen que ver con la convivencia, situaciones problemáticas y llegada a acuerdos.
- Adquisición de cualidades como diálogo, democracia, respeto, tolerancia, igualdad, justicia, etc.

Para organizar la asamblea hay que tener en cuenta:

- El espacio y tiempo
- Temas a tratar
- Disposición del aula
- Moderación de la asamblea

Los pasos a llevar en su puesta en marcha son:

1. Formación de un círculo
2. Establecer una agenda con los temas a tratar
3. Normas a seguir
4. Planteamiento del tema
5. Reflexión personal

6. Formación de parejas de diálogo
7. Análisis grupal
8. Cierre de la asamblea
9. Acta con los puntos principales por escrito

Otra de las personas importantes en el mundo de la educación y en el ámbito de la resolución de conflictos es Nélide Zaitegi, que es una pedagoga y docente que promueve constantemente la construcción de una convivencia positiva en las escuelas y la prevención y actuación en casos de acoso escolar. El objetivo en el que Nélide se centra que hay que buscar en los centros educativos es la convivencia, ya que, es fundamental el papel que juega en diferentes aspectos como las habilidades sociales, la resolución de conflictos o la mediación.

Esta docente, ve la mediación escolar como una herramienta perfecta para la resolución de conflictos pasados, presentes y futuros, aunque el personal de los centros educativos debe de estar documentado y formado para utilizarla de una manera adecuada. Para Nélide Zaitegi, la mediación escolar en los casos de hoy en día es efectiva completamente cuando se dan los siguientes ocho requisitos:

El primero tiene que ver con tener en cuenta la opinión de las demás personas del centro educativo; ya que, es indispensable contar con que la mayoría de ellas apoye los mismos medios.

Esto lo defiende ya que piensa que la mediación no es cosa de niños, por lo que se debe compartir la forma de actuar y el tono del lenguaje para dar importancia y confianza a la gestión positiva de los conflictos.

En segundo lugar, hay que tratar de evitar las separaciones inservibles de las personas que defienden la intervención mediadora y las personas que rechazan este método.

Con esto se refiere a perseguir todos una misma meta, que no es otra que la de conseguir un clima de convivencia convenciendo a los demás de ello.

Como tercer requisito, nos encontramos con que las medidas de intervención mediadora hay que utilizarlas de manera sencilla, pero de una forma extendida en el tiempo.

Esto ayuda a resolver de manera personal el conflicto que ha ocurrido con otra persona.

El cuarto objetivo a perseguir es la promoción de la mediación como método para resolver un conflicto que haya surgido entre dos o más personas.

Normalizar el proceso de mediación promoviendo a través de carteles en las escuelas, la web del colegio, la agenda, etc.

El quinto requisito es, que una vez que se ha conseguido que los alumnos y alumnas utilicen la mediación como método para resolver sus conflictos, se consiga también motivarlos reconociéndoles la función tan importante que desarrollan en el centro. En resumen, hacer partícipes a la totalidad de la comunidad de los alumnos de la mediación como método para una resolución pacífica de los conflictos.

Como sexto punto encontramos con que necesitamos incluir de una manera formal la mediación en los documentos del centro para así poder establecer un modo de actuación a seguir con los canales de gestión de conflictos y dándolos a conocer de igual manera.

Así, podremos propagar la información importante que se pueda adquirir acerca de la mediación para que cualquier persona pueda acceder a ella y utilizarla si en algún momento es necesario.

Como séptimo requisito encontramos el poder predecir que la mediación continúe siendo útil en el centro educativo concienciando a los miembros de que la realidad del centro es muy cambiante, por lo que se debe superar y poder dar solución a todos los posibles conflictos que puedan aparecer.

Defender que la mediación ha llegado para quedarse, haciendo ver a todos que es y será necesaria para los nuevos y distintos problemas que seguirá habiendo en el centro escolar.

Como octavo y último requisito, nos encontramos con la necesidad de hacer de la mediación una enseñanza, ya que, es necesario sensibilizar a los miembros educativos de la importancia de los valores que tiene este método y perseguirlos.

Sensibilizar a todas las personas que forman parte de la comunidad educativa para hacer de la mediación una cultura que todo el mundo interiorice y la utilice en los conflictos que le surjan durante su vida cotidiana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS¹ (VERSALITAS)

GARCÍA, A. y BENITO, J. (2000): La violencia en el ámbito escolar. Una aproximación a las preocupaciones del profesorado.

NOTÓ, C. (1998): Normas de convivencia en el aula y en el centro, en G. CASAMAYOR (Coord.), Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria (Barcelona, Graó).

ANTÚNEZ, S. (1998): La regulación de la convivencia como problema institucional, en G. CASAMAYOR (Coord.) et. al., Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria (Barcelona, Graó).

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.(LOE). Ley 2 de 2006. 3 de mayo de 2006 (España).

DECRETO 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. 22 de marzo de 2011 (España).

Ley General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa (LGEFRE). Ley 14 de 1970. 4 de agosto de 1970. (España)

Ley Orgánica reguladora del Derecho a la Educación (LODE). Ley 8 de 1985. 3 de julio de 1985. (España)

Ley Orgánica por la que se regula el Estatuto de Centros Escolares (LOECE). Ley 5 de 1980. 19 de junio de 1980. (España)

Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE). Ley 1 de 1990. 3 de octubre de 1990. (España)

la Ley Orgánica de Participación, Evaluación y Gobierno de los Centros Docentes (LOPEG). Ley 9 de 1995. 20 de noviembre de 1995. (España)

¹ Véase documento “apa-formato” colgado en Moodle donde se indican los aspectos fundamentales de este estilo de citación y bibliografía. El estilo APA es de obligado cumplimiento en la elaboración de los TFG según se indica en la guía docente de la asignatura.

Ley Orgánica de Calidad de la Educación (LOCE). Ley 10 de 2002. 23 de diciembre de 2002. (España)

Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE). Ley 8 de 2013. 9 de diciembre de 2013. (España)

Ley Orgánica por la que se modifica la Ley Orgánica de Educación (LOMLOE). Ley 3 de 2020. 3 de mayo de 2020. (España)

Martínez Chávez, E. E. (2001). La convivencia y la disciplina en los centros escolares. Autorrevisión de los problemas y conflictos de convivencia (J. C. Torrego & J. M. Moreno Olmedilla, Eds.; Vol. 8). Comunicaciones al Congreso.

Gorbeña, L., & Amundarain, L. (2011). Estrategias para la resolución colaborativa de conflictos en los centros escolares. GEUZ, Centro Universitario para la Transformación de Conflictos, 34. Recuperado 20 de marzo de 2022, de https://elearning3.hezkuntza.net/013159/pluginfile.php/10115/mod_resource/content/1/AIA_ETA_BIZIKIDETZA_PLANA/Guia_Convivencia_Garatu_CAS.pdf