

ARTÍCULO

## Mejora de la convivencia escolar

*Aprender a resolver conflictos a través de la educación emocional*

**Inmaculada Montoya Castilla. Gabinete Psicopedagógico Municipal del Ayuntamiento de Requena.**

**Inmaculada Muñoz Iranzo. Unidad de Prevención Comunitaria del Ayuntamiento de Requena.**

Octubre 2009

### La convivencia en el contexto escolar

La convivencia en el contexto escolar se ha convertido en un tema de gran interés en los últimos años. Podemos entender la convivencia como "la existencia de relaciones interpersonales que contribuyen a un clima positivo en el que la resolución de los problemas permite avanzar a las personas y a la institución" <sup>1</sup>.

En los centros educativos se observan diferentes conductas desadaptativas que dificultan la convivencia en el aula e interfieren en el desarrollo de la docencia. Estas conductas pueden catalogarse en tres tipos <sup>2</sup>:

- Desmotivación y desinterés académico.
- Conductas de indisciplina y disruptivas.
- Conductas agresivas.

1 (Martín, Fernández, Andrés, del Barrio y Echeita, 2003, p. 80).

2 (Peralta, Sánchez, Trianes y De la Fuente, 2003; De la Fuente, Peralta y Sánchez, 2006)

**La desmotivación y el desinterés académico** afecta, especialmente, a los resultados escolares y, en consecuencia, a la autoestima, la competencia social y la adaptación personal. En el aula observamos alumnos y alumnas que no se sienten motivados por el estudio. Generalmente, en la familia ya se ha intentado motivarlos con premios y castigos, que no han sido efectivos. Especialmente en Educación Secundaria, algunos alumnos ya no pueden seguir el nivel académico de su curso y empiezan a desvincularse del resto de compañeros. La indiferencia se convierte en una actitud frente al aprendizaje, el contexto educativo, el profesorado, los compañeros y el centro escolar.

**Las conductas de indisciplina** hacen referencia a la trasgresión de normas y reglas de convivencia del aula o centro. Son de distintos tipos, como por ejemplo: molestar a los compañeros, hablar en voz alta cuando el profesor está explicando, hacer chistes, hacer ruidos, moverse insistentemente y no disponer del material necesario para la clase

<sup>3</sup>. Son conductas inapropiadas que impiden el desarrollo de la actividad educativa. Representa un problema ya que implica una enorme pérdida de tiempo y produce mayor índice de fracaso escolar individual y grupal, y finalmente, distancia emocionalmente a alumnos y profesores <sup>4</sup>.

**Las conductas agresivas** en el contexto escolar hacen referencia a las acciones violentas que pueden estar dirigidas hacia otra persona (docentes, personal del centro, compañeros), hacia el material escolar y hacia las instalaciones <sup>5</sup>. Estas conductas pueden ser de diferente intensidad y gravedad, incluyendo romper un libro a otro compañero, agredir verbalmente a un profesor o ejercer acoso escolar (*bullying*).

La conducta agresiva, en jóvenes, es considerada como una característica de la personalidad, mostrando los agresores tendencia al psicoticismo y a la extraversión, se consideran líderes y sinceros, muestran una alta autoestima y con frecuencia son provocadores de conflictos <sup>6-7-8</sup>. Respecto a las competencias socioemocionales, los adolescentes violentos muestran deficiencias en autocontrol y empatía <sup>9</sup>.

Las personas que están en el otro lado de esta dinámica, las que suelen recibir las agresiones, suelen ser tímidos en sus relaciones interpersonales, llegando en ocasiones al retraimiento y al aislamiento social. Tienen a realizar conductas para agradar a los demás y pueden mostrar altos niveles de ansiedad e introversión y bajos niveles de autoestima.

Las manifestaciones de conductas disruptivas y agresivas por parte del alumnado constituyen uno de los problemas que más preocupa a los profesionales de la enseñanza, posiblemente debido a que son conductas

que interfieren notablemente en el desarrollo de la docencia.

Entre el alumnado de secundaria se utiliza, en ocasiones, la conducta agresiva como estrategia de resolución de conflictos. Este tipo de conducta influye en una valoración negativa de las relaciones con los compañeros y el profesorado, provocando a su vez un mayor número de conductas desadaptativas <sup>10</sup>. Muchas de las conductas agresivas se producen como consecuencia de falta de recursos para afrontar las situaciones escolares conflictivas con docentes y compañeros. Analicemos más detenidamente qué entendemos por conflicto y qué función cumplen las conductas agresivas en nuestras relaciones.

## Resolución de conflictos en el contexto escolar

El conflicto está presente en todas las relaciones interpersonales (laborales, de amistad, de pareja, etc.) y forma parte de nuestro desarrollo evolutivo. Como en cualquier contexto, en la escuela se plantean continuamente numerosas situaciones conflictivas. Parece que el objetivo para un buen clima de convivencia es eliminar los enfrentamientos. Sin embargo, esto no es posible.

Teniendo en cuenta que el conflicto es inherente a las relaciones interpersonales, y que en el contexto educativo se da la posibilidad de que surjan distintos tipos de enfrentamientos, que influyen sobre la convivencia, podemos utilizarlos al servicio del aprendizaje y del desarrollo social y emocional de las personas que formamos parte del sistema educativo. ¿Qué vamos a hacer cuando surja el conflicto entre nosotros?, ¿nos sentimos preparados para abordarlo?, ¿preferimos evitar estas situaciones? ¿qué tipos de conflictos aparecen? ¿qué información nos da sobre nuestra forma de relacionarnos?

3 (Casamayor, 1998).

4 (Torrego, 2006).

5 (Félix, V., Soriano, M., Godoy, C. y Martínez, I., 2007).

6 (Cerezo, 1997).

7 (Barudy, 1998).

8 (Cerezo, 2001).

9 (Avilés y Monjas, 2005; Díaz-Aguado, 2006).

10 (Guil, R. y Mestre, J.M., 2004).

Lo que interfiere negativamente en la convivencia no es el conflicto, sino determinadas formas de enfrentarse a él, siendo la agresión una de las estrategias utilizadas para resolver las dificultades, deteriorando el clima de convivencia del centro<sup>11</sup>.

Es decir, cuando el conflicto se resuelve adecuadamente, éste potencia el desarrollo personal, intelectual, emocional y social de las personas implicadas. Cuando se resuelve de forma inadecuada, promueve conductas antisociales, agresivas y disruptivas en el contexto escolar.

Las conductas agresivas, al igual que el conflicto, forman parte del desarrollo evolutivo, cumplen una función y se manifiestan de distintas formas según las edades<sup>12</sup>. Los niños comienzan desde su nacimiento a reaccionar con agresión contra toda fuente de frustración, restricción o irritación. Utilizan distintas conductas agresivas como forma de expresar su enfado, que alcanzan su punto culminante hacia el año y medio. En los menores de seis años las conductas agresivas suelen utilizarse como llamadas de atención, como forma de interrelación, para satisfacer las necesidades y para reducir la tensión.

Estos tipos de agresividad cumplen una función adaptativa, vinculada al crecimiento y a la lucha que entabla el niño con las circunstancias o las personas de su alrededor. Estas reacciones suponen la exteriorización de un conflicto y conducen a una progresiva independencia y afirmación de su propia personalidad.

Entre los seis y los catorce años van apareciendo diversas formas de agresión, como enfado, fastidio, disgusto, envidia, celos y censura. La finalidad del comportamiento agresivo es ganar, competir, asegurar la justicia y dominar los sentimientos. Cada vez va siendo más importante la racionalidad y el autocontrol ante la agresividad. A partir de la

adolescencia se va configurando la agresividad que conformará la edad adulta.

A través de la socialización, el niño debe ir reduciendo la frecuencia de emisión de conductas agresivas, aprender otras maneras de conseguir sus objetivos, otras estrategias de resolución de conflictos y desarrollar un estilo de comportamiento asertivo. Si estas estrategias no se aprenden y se interiorizan, las conductas agresivas que se inician en la infancia pueden continuar y agravarse en la adolescencia y en la edad adulta. Por ello, parece necesario realizar intervenciones sobre el alumnado para mejorar sus estrategias de resolución de conflictos y competencias socioemocionales y actuar sobre el clima del aula para acoger los cambios de actitudes y reforzarlos. El objetivo es enseñar a controlar la agresividad y ofrecer recursos alternativos para resolver las situaciones de forma más adaptativa y menos violenta<sup>13</sup>.

Cuando se resuelven los conflictos de forma constructiva en clase, el grupo aprende a expresarse positivamente, muestra más cohesión, cooperación y disponibilidad para trabajar juntos. Los alumnos adquieren mayor responsabilidad sobre sus conductas y aprenden habilidades sociales<sup>14</sup>.

En síntesis, las conductas desadaptativas dificultan la convivencia en el aula y estas conductas están influidas por la falta de recursos para enfrentarse a situaciones conflictivas en el contexto escolar. Ante esta falta de recursos, los alumnos tienden a utilizar conductas agresivas y disruptivas para hacer frente a conflictos internos y externos.

Por ello, en la actualidad, la mejora de la convivencia escolar se está abordando desde el desarrollo de temas como las habilidades y competencias sociales, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos.<sup>15</sup>

11 (Guil y Mestre, 2004).

12 (Cerezo, 1997).

13 (Guil, R. y Mestre, J.M., 2004).

14 (Alzate, 2000).

15 (Montoro, 2008).

## Educación emocional para la convivencia

La educación emocional para la convivencia plantea como objetivos promover competencias sociales y emocionales que favorezcan mejores relaciones interpersonales, así como bienestar personal y social. Entre estas competencias se incluyen: autoestima, autoeficacia, motivación, empatía, asertividad, reconocimiento y expresión de emociones.

Los comportamientos de los alumnos y alumnas no dependen únicamente del aprendizaje desarrollado en el medio escolar. El contexto familiar es el más influyente hasta los 11 años, aproximadamente. A esta edad, los chicos y chicas ya tienen un patrón de comportamiento y unas estrategias, más o menos eficaces, para resolver sus conflictos. Aún así, teniendo en cuenta las horas que los docentes conviven con sus alumnos y alumnas, intervenir ofreciéndoles más recursos eficaces para solucionar sus conflictos internos y externos les ayuda y mejora la convivencia en el aula y en el centro escolar.

Existen multitud de técnicas, programas y estrategias de intervención para abordar el problema de las conductas disruptivas y agresivas en el aula. El profesorado no tendrá dificultad en conocer y aplicar estos programas en colaboración con el orientador o la orientadora de su centro. El objetivo del presente texto no es explicar los beneficios de este tipo de programas, sino ofrecer la posibilidad de abordar el tema del conflicto y las conductas agresivas en el contexto escolar desde otro punto de vista. Para ello, destacamos el papel que las emociones tienen en nuestra conducta y la importancia de entenderlas y utilizarlas para afrontar los conflictos.

Un conflicto tiende a decrecer cuando las emociones de miedo, cólera y frustración pueden ser expresadas, nadie se siente amenazado, las personas implicadas en el conflicto cooperan para resolverlo, las necesidades de cada persona son reconocidas

y se piensa de forma conjunta en la solución del conflicto <sup>16</sup>.

Entonces, las cuestiones son: ¿qué podemos hacer para que nuestros alumnos y alumnas puedan expresar sus emociones? ¿para que sientan que sus necesidades son entendidas? ¿para atender sus emociones de rabia, ira o frustración? ¿cómo podemos ayudarles a resolver sus conflictos en beneficio del clima de convivencia del aula?

La propuesta para los docentes es mejorar la convivencia del aula ofreciendo a sus alumnos y alumnas recursos para hacer frente a los conflictos a partir del desarrollo de la inteligencia emocional. Esta se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás

Siguiendo los principios de la inteligencia emocional <sup>17,18</sup> podemos potenciar en nuestra aula, o en nuestro centro, cuatro aspectos:

- **Percepción, evaluación y expresión de las emociones:** esta habilidad se refiere al grado en que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, poniéndoles nombre, así como la percepción de los estados emocionales en otras personas. Recoge también la habilidad para expresar correctamente nuestros sentimientos y las necesidades asociadas a los mismos.

Preguntas que nos ayudan a desarrollar esta área son: ¿qué sientes?, ¿cómo sabes que lo que sientes es ... (por ejemplo, enfado)?, ¿cómo crees que se siente la otra persona con lo que le has dicho? ¿qué necesitas en este momento?

- **Facilitación emocional:** hace referencia a cómo las emociones pueden ser una ayuda para tomar mejores decisiones y adaptarnos mejor al ambiente. Por

16 (Alzate, 2000).

17 (Maurice, Steven y Brian, 1999).

18 (Extremera y Fernández-Berrocal, 2001).

ejemplo, que los alumnos estén felices o tristes, enfadados o eufóricos puede determinar sus resultados escolares y sus relaciones con los compañeros. Cómo nos sentimos guiará nuestro pensamiento, creatividad y capacidad para resolver conflictos. Ser consciente de lo que sientes te ayuda a orientarte hacia lo que quieres hacer <sup>19</sup>.

Preguntas que nos ayudan a desarrollar esta área son: ahora que sabes lo que sientes, ¿qué vas a hacer?, ¿se lo contarás a tu compañera?, ¿prefieres huir de la situación? ¿cómo afectará eso a vuestra relación?

- **Comprensión y análisis de las emociones:** abarcaría la capacidad para denominar las diferentes emociones, y analizar su relación con las diferentes situaciones a las que nos enfrentamos. Incluye también la habilidad para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros. Aprender a comprendernos a nosotros mismos, saber cuáles son nuestras necesidades y deseos nos ayudará a comprender los sentimientos de los demás. La empatía es una herramienta muy útil en nuestras relaciones interpersonales y favorece la convivencia <sup>20</sup>. *Empatizar* consiste en situarnos en el lugar del otro y ser consciente de sus sentimientos, sus causas y sus implicaciones personales.

Preguntas que nos ayudan a desarrollar esta área son: ¿qué ha ocurrido para que te sientas de esta forma?, ¿puedes ponerte en su lugar? ¿qué crees que siente? ¿cómo te sentirías tú si alguien te hubiera dicho lo mismo a ti? ¿qué puede necesitar de ti para resolver la situación?

- **Regulación de las emociones:** Consiste en la habilidad para moderar o manejar nuestra propia reacción emocional ante situaciones intensas, de forma que no impida un comportamiento adecuado a la situación. La regulación efectiva hace

referencia, también, a la capacidad para tolerar la frustración y sentirse tranquilo ante metas que se plantean como muy lejanas o inalcanzables, así como a la capacidad para automotivarnos.

Preguntas que nos ayudan a desarrollar esta área son: ¿por qué te afecta tanto esta situación? ¿qué posibilidades tienes para resolver el conflicto? ¿de todas ellas, cuál te ayudará más en un futuro? ¿cuál crees que se ajusta más a la situación?

Concluyendo, "enseñar a los niños y adolescentes a resolver conflictos es el camino más corto para evitar la violencia"<sup>21</sup>.

## Referencias bibliográficas

- ALZATE, S. (2000): *Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria. Tomo I*. Bilbao, Ediciones Mensajero, S.A.
- AVILÉS J.M.; MONJAS, I. (2005): "Estudio de incidencia de la intimidación y el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria mediante el cuestionario CIME", en *Anales de Psicología*, 21 (1) pp. 27-41.
- BARUDY, J. (1998): *El dolor invisible. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Barcelona, Paidós.
- CASAMAYOR, G. (1998): *La disciplina en la escuela: lo importante es prevenir*. Barcelona, Graó.
- CEREZO FERNÁNDEZ, F. (1997): *Conductas agresivas en la edad escolar*. Madrid, Pirámide.
- CEREZO FERNÁNDEZ, F. (2001): "Variables de personalidad asociadas en la dinámica *bullying* (agresores versus víctimas) en niños y niñas de 10 a 15 años", en *Anales de Psicología*, 17, (1) pp. 37-43.
- DÍAZ-AGUADO, M.J. (2006): "Sexismo, violencia de género y acoso escolar. Propuestas para una prevención integral

19 (Greenberg, 2000).

20 (Martorell, González, Rasal y Estellés, 2009).

21 (Rodríguez, 2004, p. 170).

- de la violencia", en *Estudios de Juventud*, 73 pp. 38-58.
- EXTREMERA, N.; FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. (2001): "El modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997): implicaciones educativas para padres y profesores", en *Libro de Actas de las III Jornadas de Innovación Pedagógica: La Inteligencia Emocional, una brújula para el siglo XXI*. Granada, 132-145..
- FÉLIX MATEO, V.; SORIANO FERRER, M.; GODOY MESAS, C.; MARTÍNEZ RUIZ, I. (2007): "Prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar en la Comunitat Valenciana (Plan PREVI)", en *Aula Abierta*, 36 (1,2) pp 97-110.
- FUENTE, J., DE LA ; PERALTA F.J.; SÁNCHEZ, M.D. (2006): "Valores sociopersonales y problemas de convivencia en la educación secundaria", en *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 9 Vol 4(2) pp. 171-200.
- GREENBERG, L. S. (2000): *Emociones: Una guía interna. Cuáles sigo y cuáles no*. Bilbao, Desclée De Brouwer, S. A.
- GUIL BOZAL, R.; MESTRE NAVAS, J.M. (2004): "Violencia escolar: su relación con las actitudes sociales del alumnado y el clima social del aula", en *Revista Electrónica Iberoamericana de Psicología Social (R.E.I.P.S.)*, 2 (1).
- MARTÍN, E.; FERNÁNDEZ, I.; ANDRÉS, S.; DEL BARRIO, C.; ECHEITA, G. (2003). "La intervención en los centros escolares: mejora de la convivencia y prevención de conflictos", en *Infancia y Aprendizaje*, 26 (1) pp. 79-95.
- MARTORELL, C.; GONZÁLEZ, R.; RASAL, P. y ESTELLÉS, R. (2009) "Convivencia e inteligencia emocional en niños en edad escolar", en *European Journal of Education and Psychology*, 2(1) pp. 69-78.
- MAURICE, J. E.; STEVEN, E. T.; BRIAN S. F. (1999): *Educación con inteligencia emocional*. Barcelona, Editorial Plaza & Janés.
- MONTORO CABRERA, C. (2008): "La convivencia escolar en nuestros centros educativos: recursos para trabajar la convivencia", en *Caleidoscopio, revista de contenidos educativos del CEP de Jaén*, 1 pp. 101-110.
- PERALTA, F.J.; SÁNCHEZ, M.D.; TRIANES M.V.; DE LA FUENTE, J. (2003): "Estudio de la validez interna y externa de un cuestionario sobre conductas problemáticas para la convivencia según el profesor", en *Psicología, Saúde & Doenças*, 4(1) pp. 83-96.
- RODRIGUEZ, N. (2004): *Guerra en las aulas. Cómo tratar a los chicos violentos y a los que sufren sus abusos. De los 4 a los 16 años*. Madrid, Ediciones Temas de Hoy, S.A.
- TORREGO J.C., (2006): *La formación del profesorado ante los retos de la promoción de la convivencia y la prevención de la violencia escolar. En La convivencia en las aulas. Problemas y soluciones*. Madrid, Instituto Superior de Formación del Profesorado, Ministerio de Educación y Ciencia (pp. 409-403).

**Palabras clave:** convivencia escolar, violencia escolar, enseñanza secundaria, resolución de conflictos, educación emocional.

### **Cita recomendada**

MONTOYA CASTILLA, I., MUÑOZ IRANZO, I. *Mejora de la convivencia escolar: Aprender a resolver conflictos a través de la educación emocional. En: COMPARTIM: Revista de Formació del Professorat. N° 4. (Ejemplar dedicado a: Convivencia escolar) [Fecha de consulta: dd/mm/aa]*  
<[http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/03\\_com\\_educacion\\_emocional.pdf](http://cefire.edu.gva.es/sfp/revistacompartim/arts4/03_com_educacion_emocional.pdf)>  
ISSN 1887-6250



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (COMPARTIM: Revista de Formació del Professorat) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/>>

### **Sobre las autoras**

Inmaculada Montoya Castilla.

*Gabinete Psicopedagógico Municipal del Ayuntamiento de Requena.  
Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos. Facultad de Psicología. Universitat de València  
E-mail: [inmamontoya@requena.es](mailto:inmamontoya@requena.es)*

Inmaculada Muñoz Iranzo.

*Unidad de Prevención Comunitaria del Ayuntamiento de Requena  
C/ Rafael Duyos, 25  
46340 - Requena  
Teléfono: 962 305 677  
E-mail: [upc@requena.es](mailto:upc@requena.es)*