

## LA IDEAS DE ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO (MÉXICO) ACERCA DEL CONFLICTO: SU IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR

---

JOSÉ JUAN SALINAS DE LA VEGA / AZUCENA OCHOA CERVANTES  
Facultad de psicología. Universidad Autónoma  
de Querétaro

**RESUMEN:** Uno de los aspectos fundamentales en la gestión de la convivencia escolar es la manera en la que se abordan y resuelven los conflictos. En este sentido, se realizó un estudio exploratorio descriptivo para conocer el concepto de conflicto que presentan los estudiantes de secundaria de la ciudad de Querétaro (México), los conflictos que identifican así como las formas de afrontarlos y resolverlos. La investigación fue efectuada con 1275 estudiantes de escuelas secundarias públicas, quienes contestaron un instrumento escrito.

Se pudo observar que las tres cuartas partes de los estudiantes perciben que se producen conflictos en su aula y que están relacionados hacia algún tipo de comportamiento violento, en porcentaje similar los alumnos manifiesta que los problemas de convivencia se tratan entre todos: maestros, alumnos y director. Pero destaca también que la mayoría de las alumnas y alumnos perciben que los maestros gestionan la convivencia de modo punitivo.

A partir de los resultados, se considera necesaria la aplicación de un modelo democrático de gestión de la convivencia que promueva la moral autónoma de los estudiantes, que sea capaz de subrayar la reparación, reconciliación y resolución a través de una justicia redistributiva centrada en el infractor, en la víctima y en su relación, cuyas consecuencias vayan orientadas al futuro. Así como desarrollar metodologías propias del trabajo cooperativo.

**PALABRAS CLAVE:** Convivencia escolar, conflicto, gestión de la convivencia.

## Ideas de estudiantes de secundaria de la Ciudad de Querétaro (México) acerca del conflicto: Su impacto en la organización escolar.

La escuela ha sido diseñada como un sistema social con una organización específica para proveer un ambiente que promueva el crecimiento intelectual de los sujetos en desarrollo. Además de apoyar el desarrollo cognitivo de los alumnos, la escuela ofrece un contexto vital para el desarrollo social. La escuela se constituye así como el primer contexto social, después de la familia, que permite al alumno adquirir una nueva perspectiva sobre la interacción de sí mismo y, un sistema social que le muestra cómo relacionarse con adultos fuera de la familia y con sus pares. Las relaciones entre los actores del contexto escolar, generan una dinámica con formas de convivencia específicas, sin embargo, esta dinámica pudiera estar en ocasiones trastocada de tal forma, que genere una convivencia con elementos que propicien la violencia. Los innumerables intercambios que se establecen dentro de los espacios escolares, se enmarcan en diferentes tipos de interacciones, con reglas y códigos particulares, que generan contextos y sistemas que se interrelacionan e influyen entre sí.

Desde nuestro punto de vista, la forma en que nos relacionamos en el centro escolar se desarrolla de manera simultánea en diversos contextos que funcionan de manera interrelacionada, éstos deberían ser tomados en cuenta a fin de mejorar la convivencia y lograr los objetivos educativos. Retomando la postura ecológica de Bronfenbrenner (1997) para entender el desarrollo humano, enmarcado en diversos contextos naturales, proponemos dos dimensiones para el estudio de la convivencia: la personal y la institucional, esta última integrada a su vez por tres subsistemas: macrosocial (sociedad), mesosocial (institución) y microsocia (aula). Consideramos, al igual que el autor, que el desarrollo humano es el resultado de la acomodación entre el ser humano y el ambiente. Sin embargo, para que se dé la adaptación es necesario que se establezcan relaciones entre el sujeto y su contexto, lo que implica la modificación y la influencia del ser humano en los contextos y viceversa.

La convivencia en la escuela se concibe como un escenario en donde la interrelación de estas dimensiones y subsistemas puede generar el ambiente propicio para lograr los objetivos educativos, pero también esta interrelación puede generar diversas tensiones, puesto que los subsistemas se influyen y se modifican permanentemente.

Uno de los aspectos que condicionan la interrelación de las dimensiones y los subsistemas señalados, es el conflicto, así como las formas en que se afronta y resuelve.

Entendemos el conflicto como aquellas situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales (Torrego, 2001). Bajo el modelo ecológico, el conflicto dentro de la organización escolar se considera

necesario porque favorece la discusión, comunicación, cooperación y mejora de la comunidad escolar. Conflicto y convivencia son dos realidades inherentes a toda forma de vida en sociedad (Jares, 2008), que debe ser visto como el punto de partida, contenido y escenario del aprendizaje social (Coronado, 2008), pues ofrece la oportunidad de practicar habilidades y estrategias que serán muy importantes para la construcción de las relaciones interpersonales satisfactorias, es una oportunidad para el cambio y el enriquecimiento.

Generalmente, las actuaciones ante el conflicto pueden ser: ignorarlo; reconocerlo y resolverlo rápidamente; asumirlo como desafío personal; o proyectarlo. Por lo tanto, consideramos que el conflicto debe ser objeto prioritario de análisis e investigación tanto en la construcción del cuerpo teórico de la organización escolar, como para su transformación. Son los conflictos referidos a la forma en que se estructura el centro escolar, los formatos de organizativos y estilos de gestión, el modelo del profesorado, los modelos de evaluación, etc., que determinan el tipo y la calidad de la convivencia en el centro escolar.

Diversos autores (Martínez-Otero, 2006; Binaburo y Muñoz, 2007) manifiestan la necesidad de trabajar en el desarrollo de nuevas modalidades de relación en las organizaciones escolares, para transitar de un paradigma basado en la disciplina hacia otro orientado a la convivencia.

Partiendo de las ideas anteriores, se diseñó un estudio exploratorio descriptivo, que tuvo como

## Objetivo General

Describir el concepto de conflicto que presentan los estudiantes de secundaria de la ciudad de Querétaro (México) para identificar el modelo de gestión de la convivencia que se promueve en las escuelas de este nivel educativo.

Identificar los tipos de conflictos que los estudiantes perciben dentro de su salón de clases y su institución.

## Población

El cuestionario se aplicó a una población de 1275 estudiantes en tres secundarias generales públicas del municipio de Querétaro.

## Instrumento

Se creó un instrumento escrito compuesto por 61 elementos (52 preguntas cerradas y 9 abiertas), agrupados en cinco dimensiones: valoración del ambiente escolar, conductas frecuentes que afectan a la convivencia, participación escolar, estructuras de resolución de conflictos y gestión de la disciplina.

Los datos obtenidos por medio del Cuestionario se capturaron en un archivo en Excel por cada uno de los grupos, y se presentan por medio de tablas. Después se procedió a interpretar los datos que describen la percepción de los 1275 alumnos encuestados, destacando el porcentaje predominante que se presenta en cada una de las dimensiones.

## Resultados

### *Conflictos en el salón de clases*

Al respecto, se les preguntó a los estudiantes si se producían conflictos en su aula, el 36% dijo que sí, 42% que a veces, el 21% opina que casi nunca ocurren o que no ocurren conflictos y el 1% no sabe si ocurren o no.

Para indagar cuál es el concepto que tienen de conflicto, se les preguntó ¿qué es un conflicto? Como se puede observar en la tabla 1, los estudiantes refieren que son problemas/ problemas entre dos o más personas 54.4%, que son peleas agresiones golpes e insultos 36.1%, desacuerdos 3%.

La percepción que tienen los estudiantes acerca del conflicto apunta hacia una tradición escolar que niega y elimina los conflictos, considerándolos como situaciones disfuncionales que requieren la puesta en marcha de mecanismos de vigilancia, control y sanción (Coronado, 2008). La imposibilidad de ver al conflicto como una oportunidad de enseñanza y cambio limita las relaciones dentro del centro escolar. Es necesario educar mediante el conflicto, mediante la contraposición de dos subjetividades ante un mismo evento y la búsqueda de una solución satisfactoria para los implicados (Ortega y Del Rey, 2006).

Al preguntar cuáles son los conflictos que ocurren en el aula los alumnos manifestaron lo siguiente (Tabla 2): Se observa que el 66% de los estudiantes perciben que los conflictos en el aula están relacionados hacia algún tipo de comportamiento violento (físico, verbal e indirecto), el 15.1% opina que no hay conflictos o no saber si los hay, el 14.0% opina que los conflictos tienen relación con desacuerdos y el 4.8% opina que los conflictos que ocurren tienen relación con la indisciplina o interrupción.

Se coincide con Velázquez (2005), al afirmar que en el salón de clases los comportamientos entre estudiantes van de la violencia física, al a violencia psicológica.

### *El conflicto y su resolución*

Para profundizar acerca de cómo se abordan generalmente los conflictos, específicamente de convivencia, se les planteó la situación: Cuando se presenta algún problema de convivencia en tu escuela, generalmente..., para responder los estudiantes debían elegir las opciones siempre, algunas veces y nunca. En la tabla 3 se presentan los resultados. El 72% de los alumnos manifiesta que los problemas de convivencia se tratan

entre todos: maestros, alumnos y director. Pero destaca también que las alumnas y alumnos

perciben que los maestros mandan a los responsables a dirección (92%), regañan (90%), los maestros o el director castigan a los responsables (86%) y que ignoran lo que sucedió (46%). A partir de los resultados se puede decir que la gestión de la convivencia tiene tintes democráticos pues casi tres cuartas partes de los alumnos perciben su participación, la de los maestros y el director cuando se tratan problemas que afectan la convivencia. Sin embargo, se observa también que cerca de la mitad de los estudiantes perciben un modelo pasivo donde no se contempla la resolución de los conflictos de convivencia, ni sus medidas preventivas, lo que trae como consecuencia que predomine la descoordinación e improvisación a la hora de abordarlos. Se percibe en mayor medida un modelo punitivo que deposita todo su poder reeducativo en la aplicación de sanciones (mandar a la dirección, regañar, castigar) cuya responsabilidad en la resolución de los problemas de convivencia recae en el profesorado y directivo, además de subrayar que con el pago por la infracción se ejerce una justicia punitiva centrada en el infractor y aplicada por la autoridad. Se observa una insuficiencia de la respuesta (modelo punitivo) que la escuela tradicional da cuando se producen conflictos, lo que contribuye al problema y dificulta su superación.

La aplicación de modelos de gestión de la convivencia de tipo punitivo construye en los estudiantes una moral heterónoma y un concepto de justicia punitiva que debe ser aplicada por la autoridad y que subraye el pago por la infracción por parte del infractor. Es importante destacar que la forma en que se gestione y organice la gestión de la convivencia en la escuela (pasivo, punitivo o democrático) socializará de modo muy diferente a los estudiantes.

Una forma en la que podemos observar el modelo de gestión de la convivencia es a través de mirar la forma en que se abordan los conflictos. Para indagar acerca de las acciones que realizan los maestros, dentro del instrumento se plantearon 6 situaciones. Para dar respuesta, los estudiantes tenían que elegir de entre las opciones dadas en el cuestionario. Los niños podían elegir más de una respuesta, por ejemplo, ante la situación “si un alumno dice groserías a un compañero” los alumnos podrían haber contestado “lo regaña” y “lo manda a la dirección”, sin embargo, resulta interesante el hecho de que los sujetos marcaran una sola respuesta en cada una de las situaciones, mostrando así que privilegiaban una acción del profesor sobre las demás para atender dicha situación.

Las situaciones planteadas fueron las siguientes: Qué hace el profesor cuando... un alumno ignora a un compañero; un alumno dice groserías; un alumno le pega a un compañero; un alumno pone sobrenombres; un alumno amenaza a un compañero; un alumno roba.

De manera general, los totales muestran que los alumnos reconocen que el maestro despliega con mayor frecuencia ante las diversas situaciones es la de “llamar a los padres”. En resultados relativamente semejantes, aparecen la acciones de “regañar” y de “hablar a

solas con el culpable” en segundo lugar, en el tercer lugar de frecuencia aparecen las acciones de” lo reporta” y en seguida, “no hace caso” y “manda a la dirección” en porcentajes muy parecidos.

Al analizar con detalle cada una de las situaciones presentadas podemos observar que maestro fundamentalmente “no hace caso” en las situaciones de ignorar a compañeros o ponerles sobrenombres pareciera que estas situaciones no revisten características de agresión o violencia física y, probablemente, no son consideradas por él como situaciones que requieren atención inmediata o sanciones específicas. Lo anterior, puede traer como consecuencia el que los alumnos no discriminen entre la gravedad del hecho, incongruencia en el hacer y decir del profesor, fomentando con ello mensajes contradictorios acerca de los valores que se quieren promover y la tolerancia a la aplicación discrecional de las normas.

Consideramos que el docente debería de actuar como modelo de aprendizaje, ser coherente, reflexivo y proyectar valores. Debe desarrollar competencias y habilidades para que los alumnos lleguen a ser competentes, gestionen su aprendizaje y se desarrollen socialmente. Y diseñar un plan de acción incluyente para fomentar el diálogo constructivo, el trabajo colaborativo, el respeto mutuo, el compromiso común y un buen clima de convivencia. Calvo (2003) señala que el perfil del profesor debe ser el de un profesor-tutor que sea modelo de equilibrio personal, de afrontamiento emocional y de habilidades empáticas, además de experto en resolución de conflictos y mediación educativa.

## Discusión y conclusiones

El conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo organizativo de los centros de carácter democrático, participativo y colaborativo si se afronta de forma positiva y no violenta (Jares, 1997). Desde esta perspectiva el profesorado tendría como objetivo específico dentro de su área, tratar de que el alumnado sea capaz de relacionarse con las personas de su entorno, estimulando el sentido de la libertad y responsabilidad en relación con el entorno social y el respeto a las normas de convivencia democrática.

Se considera necesaria la aplicación de un modelo democrático de gestión de la convivencia que promueva la moral autónoma de los estudiantes, que sea capaz de subrayar la reparación, reconciliación y resolución a través de una justicia redistributiva centrada en el infractor, en la víctima y en su relación, cuyas consecuencias vayan orientadas al futuro. Así como desarrollar metodologías para el aprendizaje que fomenten la colaboración entre iguales, la reflexión personal, la búsqueda de soluciones alternativas a los problemas, el diálogo, el contraste de pareceres, la relación interpersonal respetuosa. Estas características son propias del trabajo cooperativo, las dinámicas de grupo, el trabajo en equipo.

## Tablas y Figuras

**Tabla 1. Porcentaje de frecuencia de respuestas al reactivo “¿Qué es un conflicto?”**

Respuestas	Porcentaje
Problema/ problema entre dos o más personas	55.4%
Peleas/ Agresiones/ Golpes/ Insultos	36.1%
Desacuerdos	3.0%
No sé	2.3%
Discusiones	1.7%
Algo malo/ perjudicial	0.9%
Chismes	0.6%
Total	100%

**Tabla 2. Porcentaje de frecuencias de respuestas del reactivo “¿Cuáles conflictos se producen en tu salón de clases?”**

Pregunta	Porcentaje
Violencia física	51.2%
Violencia verbal	11.0%
Violencia indirecta	3.8%
Desacuerdos	14.0 %
Disrupción e indisciplina	4.8%
No hay	10.9%
No sé	4.3%
Total	100%

**Tabla 3. Porcentaje de frecuencia de respuestas al reactivo “Cuando se presenta algún problema de convivencia en tu escuela, generalmente”**

Pregunta	Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
A) Los maestros y el director castigan a los responsables	32.6%	53.8%	13.6%	100%
B) Los maestros regañan	27.9%	62.1%	10.0%	100%

C) Se trata el conflicto entre todos: maestros, alumnos y director	16.8%	55.0%	28.2%	100%
D) Se ignora lo que sucedió (no se hace caso)	7.1%	38.9%	54.0%	100%
E) Se manda a los responsables a dirección	39.7%	52.3%	8.0%	100%

**Tabla 4. Porcentaje de frecuencia de respuesta acerca de las actuaciones de los profesores ante situaciones que involucran agresión física o psicológica entre los alumnos.**

Situaciones/ respuestas	Ignora a un compañero, no lo juntan	Insulta a un compañero	Pega a un compañero	Pone Sobrenombres	Amenaza	Roba
Manda llamar a sus padres	2	7.4	21.3	6.5	25.9	32.9
Lo regaña	15	28.7	9.1	23.5	6.7	4.5
Habla con el culpable	32.2	9.8	5.2	18	10.7	6.5
Lo reporta	1.7	24.4	27.2	15.7	18	19.8
No hace caso	37.1	6.7	3.5	16.5	6.7	3.1
Lo manda a la dirección	1	3.5	14.8	4.4	16.3	17.8
Lo saca del Salón	2.2	9.3	4.6	2.6	3	1.7
No contestó	3.1	2.7	2.6	4.5	3	3.9
Manda con el prefecto	1	5.6	10.1	5.9	7	6
Hace participar al grupo	4.7	1.9	1.6	2.4	2.7	3.8
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%



## Bibliografía

- Binaburo, J. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones CEAC.
- Bronfenbrenner, U. (1997). *Ecología del Desarrollo Humano*. Barcelona: Paidós.
- Coronado, M. (2008). *Competencias sociales y convivencia. Herramientas de análisis y proyectos de intervención*, Buenos Aires: Noveduc.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. En: *Revista Iberoamericana de Educación*, Número 15, Septiembre - Diciembre 1997, p. 52-73. UNESCO-OREALC.
- Jares, X. (2008). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Martínez-Otero, M. (2006). *Comunidad educativa. Claves psicológicas, pedagógicas y sociales*. Madrid: CSS, pp. 13-86.
- Ochoa, A. y Díez – Martínez, E. (2012). Las interacciones escolares como contexto de construcción de la convivencia en escuelas primarias y secundarias. En *Culturas de violencia, culturas de paz. De la reflexión hacia la acción educadores, abogados y defensores de los derechos humanos*. Curitiba: Editora CRV.
- Ortega, R. y Del Rey, R. (2006). *Construir la convivencia*. España: Edebé.
- Torrego, J. (2007). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Velázquez, L. M. (2005). Experiencias estudiantiles con la violencia en la escuela. *En Revista Mexicana de Investigación Educativa*, año 10, vol. 26, pp. 739-764.