

## **APORTACIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL A LA CONVIVENCIA Y LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE ENSEÑANZA. LA IMPORTANCIA DE SISTEMATIZAR LA PRÁCTICA PROFESIONAL.**

**María Jesús Luna Serreta. Profesora de Intervención Sociocomunitaria en el IES Avempace de Zaragoza.**

**Panel de experiencias. Ámbito Educación. XI Congreso Estatal de Trabajo Social. Trabajo Social: sentido y sentidos. Jueves 8 de mayo de 2009. Zaragoza.**

“... el conflicto es consustancial a la vida. Y se dan pocas situaciones donde hay más vida que en el aula”<sup>1</sup>

### **Resumen**

Uno de los principales retos de nuestro sistema educativo en este momento es el de la convivencia. Los problemas y dificultades son frecuentes e importantes y las soluciones no son fáciles. En la construcción de las respuestas a estos problemas, los trabajadores sociales debemos jugar un papel significativo, tenemos preparación, recursos, posición y herramientas para ello. La concreción de las alternativas requiere una práctica sistemática, contrastada y compartida. A partir de la sistematización de la experiencia del grupo de trabajo sobre convivencia y conflictos en el IES Avempace queremos señalar una posible ruta y todos los beneficios que justifican el intento.

**Palabras clave:** conflictos escolares, grupos de trabajo sobre convivencia y conflictos, mediación escolar

---

<sup>1</sup> Sebastián Sánchez. El País 12-2-2003

## **INTRODUCCIÓN**

La experiencia de sistematización que ha desencadenado esta reflexión se viene desarrollado desde 2003 en un Instituto de Educación Secundaria de Zaragoza promovida por una trabajadora social dedicada a la docencia de Intervención Sociocomunitaria en Formación Profesional.

Desde una cierta distancia y una cierta comodidad (en los ciclos formativos de grado superior no hay muchos problemas de convivencia y prácticamente ninguno de disciplina) me he interesado siempre por los problemas con los alumnos, las peleas, los casos de acoso, el efecto de las bandas en el centro, los problemas de racismo y por los compañeros con dificultades. Desde la sensibilidad hacia estos temas, una cierta predisposición al hecho juvenil por mi trayectoria como animadora sociocultural en casas de juventud y mi participación en un proyecto de mediación comunitaria en Nicaragua he tratado de ayudar y aportar alternativas a lo que estaba pasando. Es una experiencia por tanto como trabajadora social pero también como una profesora más del centro.

## **CONTEXTO**

Nuestro sistema educativo tiene en estos momentos muchos y complejos retos: unos índices elevados de fracaso escolar, dificultades para la integración de los alumnos inmigrantes, un nivel bajo en relación al resto de países europeos, la inadecuación de sus recursos para una parte importante de los alumnos, entre los más destacados. Pero por encima de todos estos temas, destaca la preocupación y alarma por las situaciones de violencia, problemas de disciplina y dificultades de convivencia que se han extendido en los últimos años, preocupación compartida por profesores y familias y alarma presente en los medios de comunicación.

Ante los problemas de convivencia en general nos hemos encontrado con un cierto **bloqueo**. Las respuestas no son fáciles, en los centros no se sabe por donde empezar, algunos compañeros defienden que su rol como profesores no les obliga a intervenir en este tipo de temas, hay equipos directivos que se agarran al reglamento de régimen interno y al sistema de sanciones como única alternativa, la administración educativa se ha quedado más en los detalles que en el fondo de la cuestión, faltan espacios y momentos para trabajar en grupos pequeños, para trabajar las habilidades sociales, las tutorías son heterogéneas, hay tutores que trabajan la convivencia, otros no, respuestas muy diferentes de los equipos directivos, hay mucha invisibilidad, alumnos que no hablan por miedo, profesores que no hablan por vergüenza.

También hay **controversia**: los profesores culpan a los padres de no educar a sus hijos en la disciplina y los límites y los acusan de desinterés, los padres desconfían de los profesores de su dedicación y capacidad para resolver las situaciones, los profesores se quejan de la administración educativa porque esta no responde ante los problemas, no da salida a los alumnos conflictivos, no facilita más recursos.... Y la administración educativa reclama a los profesores y las familias más implicación.

Este panorama no está completo sin tomar en cuenta también la multitud de respuestas y alternativas que se están llevando a cabo desde equipos directivos, profesores a título individual o en grupos, asociaciones de madres y padres, sindicatos de estudiantes, por supuesto muchos trabajadores sociales y otros agentes del sistema educativo que han realizado proyectos, actividades de formación, jornadas de convivencia .... Todas ellas reflejan las enormes **potencialidades** que tiene el sistema educativo para trabajar sobre la convivencia y los conflictos.

Sin embargo, aun teniendo en cuenta estos aspectos positivos, tenemos que concluir que los problemas de convivencia y los conflictos se han convertido en un fenómeno que genera un considerable grado de sufrimiento en alumnos,

profesores y familias, un **fenómeno de malestar individual y social**, como otros, objeto de la intervención de los trabajadores sociales respecto al que podemos contribuir de manera significativa.

En la experiencia que queremos compartir tratamos de romper el bloqueo, no conformarnos ante las dificultades, buscar una respuesta desde dentro, contribuir a una acción a la medida de las necesidades y las potencialidades, tratar de dar respuesta a los alumnos y profesores que necesitan ayuda, estar cerca, esforzándonos por entender y romper las desconfianzas, ir más allá de las alternativas que proporciona la normativa, desde el compromiso y la implicación, con apertura de miras y flexibilidad y sobre todo con **esperanza**.

## **MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO DE REFERENCIA**

El trabajo sobre la convivencia y los conflictos en el ámbito escolar requiere multitud de marcos de referencia:, en mayor o menor medida hemos tratado de acercarnos a todos ellos: el estudio de los conflictos y su potencial educativo, el componente cultural de las distintas respuestas, los aspectos psicológicos y sociológicos relevantes, las cuestiones de género e interculturalidad y las cuestiones normativas y organizativas.

Además de estos marcos hemos trabajado en lo que nos gusta llamar “**rutas de análisis**” de los conflictos son cinco líneas de trabajo que han resultado muy fructíferas:

1. La extensa bibliografía sobre el tema,
2. La cada vez más numerosa información que está colgada en la red y comprende portales y webs sobre el tema, páginas de Fundaciones y entidades sociales que trabajan sobre el mismo, ...
3. Los estudios e investigaciones realizados desde distintos organismos y entidades sobre le tema,
4. Las experiencias y los recursos generados por centros escolares, universidades y entidades diversas y

5. La presencia del tema en los medios de comunicación, especialmente en la prensa escrita,

En cuanto al enfoque metodológico, hemos buscado, utilizando palabras de Michel Maffesoli,<sup>2</sup> “un trazo impresionista”, un panorama donde se desvelan las percepciones y emociones de alumnos y profesores, las interpretaciones que hacen sobre los hechos y las reflexiones que les generan, a partir del que se pueden contrastar estas percepciones y descubrir sus consensos y sus contradicciones. Hemos querido desplegar **una razón sensible** que nos permita captar todos los trazos de la realidad desde su complejidad, polisemia, ambivalencia, ambigüedad, relativismo, y fragmentación. Una visión que acepta los sistemas, las redes, la lógica del enjambre, las escalas y los grises, que es lo que predomina en la realidad. Nos sentimos cómodos en el análisis de casos, los discursos de la gente, las fuentes orales que nos permiten captar esa realidad. La sociedad del mestizaje, la interculturalidad, la diferencia, la diversidad hacen necesaria una teoría y una práctica de este tipo.

Este enfoque solo se puede concretar en una metodología de **investigación-acción participativa** con un especial énfasis en la investigación cualitativa y el uso de fuentes orales.

## **LA REFERENCIA DE PARTIDA. MEDIACIÓN COMUNITARIA EN NICARAGUA**

Entre 1992 y 1995 tuve la oportunidad de trabajar en un proyecto de mediación comunitaria y resolución de conflictos en la ciudad de León, Nicaragua. La sociedad nicaragüense acababa de salir de una guerra y estaba inmersa en un proceso de “reacomodación” a muchos niveles. La convivencia entre recientes “enemigos” no era siempre fácil y estaban en pleno auge muchos de los conflictos derivados de la confrontación civil como los casos sobre la propiedad de la tierra. Otras razones también hacían importante este proyecto: las

---

<sup>2</sup> Maffesoli, M. “Elogio de la razón sensible. Una visión intuitiva del mundo contemporáneo” Ed. Paidós Studio. Barcelona 1997

instituciones nicaragüenses, a consecuencia de la guerra y la pobreza, eran débiles y no podían canalizar muchos de los conflictos que se generaban en la sociedad: laborales, matrimoniales, vecinales... El proyecto de mediación y resolución de conflictos quería ofrecer una alternativa y evitar que muchos de estos conflictos generasen violencia, circunstancia muy frecuente, ni colapsaran los débiles sistemas jurídicos y sociales o quedasen enquistados en la comunidades generando más conflictos. Tras dos años de desarrollo, el proyecto empezó a incorporar a agentes del sistema educativo en base a la premisa de que a manejar los conflictos hay que aprender desde la escuela y que desde el sistema educativo se podía contribuir sustancialmente a proyectar en la sociedad leonesa una cultura de la resolución de conflictos.

Es esta experiencia en mediación comunitaria y la metodología sobre mediación y sobre formación de mediadores aprendida en el proyecto la base sobre la que se ha desarrollado la intervención que presentamos a continuación.

## **LA EXPERIENCIA EN EL IES AVEMPACE DE ZARAGOZA Y SUS RÉPLICAS.**

En el curso 2003-2004 confluyen una serie de circunstancias en el IES Avempace: la existencia de conflictos visibles y persistentes que generan un clima de preocupación, la realización por parte del director del centro y profesor de matemáticas de una encuesta sobre la convivencia y los conflictos como trabajo de aula con una clase de bachiller, la posibilidad de crear un grupo de trabajo para elaborar un proyecto de convivencia reconocido por el CPR y la propuesta por mi parte de contribuir al estudio de la situación a través de grupos de discusión y de realizar un taller de mediación para profesores y padres como primer paso para poder utilizar la mediación como recurso para responder a los conflictos.

Estas coincidencias se concretan en la creación de un grupo de trabajo que desde ese curso no ha dejado de funcionar y ha desarrollado sus acciones en tres direcciones:

1. Analizar y diagnosticar de manera permanente el estado de la convivencia y los conflictos que se presentan: búsqueda de elementos significativos que puedan fundamentar un proyecto de mediación propio, análisis de la prevalencia y los cambios durante estos años, priorizando la perspectiva de los alumnos y en contraste con la de los profesores
2. Poner en marcha acciones diversas para mejorar la convivencia y actuar ante los conflictos: elaboración participativa de las normas de convivencia, actividades en tutorías para mejorar las habilidades sociales, de comunicación y de resolución de conflictos, jornadas de convivencia, elaboración de materiales divulgativos y de sensibilización, creación de grupos de apoyo, creación de espacios de encuentro, elaboración de pautas de conducta, elaboración de propuestas de sanciones con un componente educativo más intenso, entre las más relevantes.
3. Crear un recurso de mediación escolar para atender los conflictos desde su potencial más educativo.

La experiencia del IES Avempace se difunde en distintos encuentros y actividades de formación y a través del CPR. Otros centros de enseñanza solicitan acciones formativas y apoyo para crear grupos de trabajo e implantar la mediación escolar como recurso. Se realizan un proceso similar el el IES Benjamín Jarnés de Fuentes de Ebro durante un curso escolar y la presentación de la experiencia y formación de mediadores en los IES Río Gallego, Ítaca y Miralbueno. También se realiza un proceso de diagnóstico, formación de mediadores y apoyo para la creación de un recurso de mediación en el Centro de Tiempo Libre Gusantina del Casco Histórico de Zaragoza.

## **OBJETIVOS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN**

1. Ejemplificar una alternativa basada en la “autorregulación”, la alternativa desde dentro.
2. Identificar y caracterizar los conflictos que los profesores y alumnos del centro educativo señalan como más significativos
3. Caracterizar los contenidos, estructura y desarrollos más recurrentes y significativos de estos conflictos, orientados a la creación de propuestas de trabajo y de un recurso de mediación propio en el centro escolar
4. Identificar los elementos esenciales para una educación en el manejo de los conflictos y para la creación de recursos al efecto.
5. Identificar agentes y recursos para una modificación de las pautas de manejo de los conflictos.
6. Elaborar y contrastar la aplicación de propuestas de trabajo
7. Construir un programa de formación propio, especialmente de mediación escolar
8. Experimentar la formación de mediadores con el programa propio
9. Experimentar el uso de la mediación escolar

## **EL GRUPO DE TRABAJO**

El primer paso es la creación del grupo de trabajo. Un proceso de estas características solo es posible como la suma de esfuerzos de un grupo significativo de la comunidad educativa. Los Planes de convivencia preceptivos en nuestra comunidad autónoma preveen la creación de comisiones de convivencia pero somos pesimistas respecto a la potencial efectividad de las mismas. La expresión grupo de trabajo describe mejor el espíritu de esta propuesta y hace posible en mayor medida el desarrollo de una metodología de investigación-acción participativa que es por la que apostamos para este desafío.

El grupo debe configurarse con aquellos profesores que estén interesados y quieran participar voluntariamente en el proceso pero es muy positivo que entre ellos estén representantes del equipo directivo, del departamento de orientación, trabajadora social y los profesores responsables de los programas de diversificación, UIE y compensatoria. También es conveniente que un porcentaje significativo sean tutores de aula. Esta composición permite que el grupo tenga conexión con los puntos más sensibles del centro y que tenga un buen feed-back. La participación de conserjes y animadores socioculturales de los proyectos PIEE o Apertura de Centros también es muy valiosa.

La participación de los alumnos es esencial en el grupo de trabajo. Los alumnos sufren los conflictos, tienen información y vivencias sobre la convivencia de su centro que a los profesores se nos escapan y pueden hacer aportaciones muy significativas a los grupos de trabajo. La propuesta es que se incorporen alumnos capacitados como mediadores o participantes en los procesos de diagnóstico, con una cierta formación y visión sobre la convivencia y los conflictos.

El tercer elemento determinante son las familias, los padres y madres alarmados por los medios de comunicación, preocupados por estos temas deben tener un cauce de participación, desde el APA o como voluntarios. De

este modo pueden conocer y participar en lo que el centro hace para mejorar la convivencia.

## ELABORAR PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Seleccionar propuestas que puedan contribuir a mejorar las relaciones entre los alumnos y los profesores es una tarea que se topa con frecuencia con la barrera del desánimo. Las propuestas requieren tiempo para su aplicación, tiempo para su preparación y muchas veces, conocimientos y habilidades que no se han adquirido o no se han experimentado. Las propuestas que se presentan enumeradas a continuación son fruto de una selección a partir de las prioridades que marcan los **resultados de los estudios sobre convivencia y conflictos** que se han tomado como referencia y de la combinación de los criterios fruto de la sistematización de la práctica que exponemos a continuación:

- Se han buscado acciones **complementarias a las medidas organizativas y normativas** que deben cumplir su papel en este ámbito.
- Son propuestas dirigidas, en su mayor medida, a un **enfoque global**, actuaciones para todos, puesto que los casos específicos se tratan como tales en los departamentos correspondientes, especialmente en el de orientación.
- Partiendo de esta priorización por la **prevención** inespecífica y específica, también se ha querido incorporar propuestas de actuación, **resolución y restauración**, tratando de abordar todas las etapas del proceso.
- Se ha priorizado **el contexto de la clase**, del aula, como el lugar y momento más significativo de esa interacción entre alumnos y profesores, la mayor parte de las propuestas se implementan en este contexto.
- Se ha tratado de definir **propuestas sencillas y esperamos que viables**, considerando el problema de la aplicabilidad, el problema de tiempo, la falta de espacios y momentos para estas actividades extra y la desmotivación.

- Se ha buscado especialmente despertar el interés de los profesores, que se sientan entendidos e interpelados a la vez en estas propuestas, que les sirvan, las usen, les ayuden
- Muchas de la propuestas están **estrechamente interrelacionadas** y las consecuencias de unas pueden tener repercusión en la solución de los problemas que tratan de resolver otras.

## 15 PROPUESTAS DE TRABAJO

1. ¿Qué está pasando?: En diagnóstico permanente
2. La cultura de centro: la campaña de sensibilización
3. Intervenir desde la tutoría
4. Manual de conducta para profesores y tutores
5. Trabajar el grupo
6. Potenciar las habilidades de comunicación
7. Enseñar habilidades de resolución de conflictos
8. Las normas de funcionamiento de la clase
9. Los consejos de aula
10. Atención a la disruptión
11. Modificar los parámetros/contextos de las relaciones entre alumnos y profesores: los proyectos conjuntos.
12. Crear un recurso de mediación para la resolución de los conflictos ya manifestados
13. Crear canales de apoyo para alumnos y profesores. Los grupos de apoyo
14. Plan de trabajo conjunto entre padres y profesores
15. Prácticas de restauración

## **APORTACIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL A LA CONVIVENCIA Y LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE ENSEÑANZA.**

### **EL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN**

En el proceso de sistematización de la experiencia descrita se han conjugado tres elementos: En primer lugar el magma de situaciones, tensiones y emociones generadas por los conflictos. En segundo lugar un bagaje profesional con el que nos aproximamos a ese magma, lo estudiamos, identificamos a los actores, identificamos las situaciones, y las categorizamos. En tercer lugar un armazón teórico y práctico sobre los conflictos y la mediación.

En este proceso lo que hacemos es dejar de enfocar los conflictos desde su particularidad y usar nuestras herramientas profesionales para ordenarlos y sistematizarlos. Separamos lo concreto del caso de lo que tiene un carácter más general. Se trata de una forma de depuración, de decantación para extraer lo que trasciende de manera que la situación deje de ser algo interesante sólo para el IES Avempace y pase a ser interesante también para todos los centros de enseñanza.

De esta manera se ha elaborado un proceso de diagnóstico, un proceso de formación de mediadores y las herramientas necesarias para llevar a la práctica la mediación escolar y una propuesta de líneas de trabajo para mejorar la convivencia y atender los conflictos. Y se ha contrastado que efectivamente, en otros centros de enseñanza el diagnóstico también es necesario, la mediación como recurso encaja, los supuestos con los que aprendemos a mediar coinciden con el tipo de conflictos que tiene ese centro y las propuestas de trabajo son viables.

### **LA IMPORTANCIA Y LOS BENEFICIOS DE SISTEMATIZAR LA PRÁCTICA PROFESIONAL.**

## **Vamos a seguir limitando nuestro potencial?**

En el contexto de los centros de enseñanza en los últimos años, en los numerosos conflictos y situaciones de tensión que se han vivido, han intervenido muchos trabajadores sociales de manera recurrente y continuada. Todos los “casos” han pasado por sus manos, con frecuencia, los alumnos que generan conflictos son alumnos que están en los circuitos de los servicios sociales, bien conocidos por nuestras colegas. Sin embargo la mayor parte de esas experiencias no se han sistematizado ni se han compartido y es una lástima todo lo que nos hemos perdido.

## **Somos necesarios**

Los conflictos escolares, los problemas de disciplina y de convivencia se han convertido en fenómenos importantes con graves consecuencias para alumnos y profesores. La institución educativa, grande, compleja y con todos sus lastres, reacciona lentamente y las víctimas no pueden esperar. Las recetas no sirven, los conflictos son diferentes en cada centro, incluso en cada curso cambian los focos de atención. Un curso los problemas vienen de conflictos entre bandas y al siguiente son conflictos interculturales o peleas entre mayores y pequeños o acoso por tener buenas notas, o todos a la vez. Somos necesarios por los argumentos que se describen a continuación.

## **El currículum más indicado**

Si hay una profesión preparada y adecuada para entender e intervenir en los retos de la convivencia escolar y el abordaje de los conflictos es la nuestra. Aplicar un enfoque sistémico, entender las relaciones entre los distintos agentes, a los jóvenes en su contexto, el papel de las familias, las dinámicas de los barrios y comarcas, las dinámicas de las organizaciones, están en nuestro campo de acción. Podemos atender todas las implicaciones individuales,

grupales y comunitarias presentes en los conflictos que a otros profesionales del sistema educativo se les escapan.

### **Poner en valor nuestros activos**

Una experiencia como la descrita requiere muchos de nuestros principales activos conceptuales y metodológicos:

Nuestro conocimiento y práctica en los **procesos de participación**, imprescindibles para la implicación de profesores, personal, familias y alumnos. Nuestra experiencia, interés y cuidado por **el “caso”**. Los conflictos son también casos que hay que abordar como tales.

Nuestro conocimiento de la metodología de **investigación-acción participativa**, la apuesta más adecuada para trabajar estos temas en el contexto de los centros de enseñanza.

Nuestra **flexibilidad**, nuestra profesión, más acostumbrada a los cambios, puede adaptarse mejor a la diversidad de circunstancias que se producen y abrir con más facilidad rutas alternativas para atenderlas.

Nuestro **papel de bisagra-puente** entre los distintos agentes del sistema educativo.

Nuestra **conexión con los diversos recursos sociales**, sanitarios, legales, ... que a veces deben jugar también su papel en estos temas.

Nuestra capacidad y la posibilidad de **influir en los contextos político, normativo y organizativo**.

### **Visibilizar todos nuestros potenciales**

El papel de los trabajadores sociales en los departamentos de orientación de los centros de enseñanza es cada vez más conocido y valorado. Los profesores han interiorizado nuestras funciones en cuanto al control del absentismo, el trabajo con las familias, la atención en primera instancia, la participación en las evaluaciones psicopedagógicas y la conexión con los distintos recursos sociales. Pero podemos jugar otros roles en los centros de

enseñanza. Nuestro papel como docentes en los ciclos formativos de la Familia Profesional Servicios a la Comunidad nos coloca más cerca del resto de los profesores. Es precisamente desde esa posición, como profesora de a pie, desde la que se ha desarrollado esta experiencia. Y además de diversos roles, también podemos ejercer liderazgos. El trabajo en convivencia y conflictos necesita líderes y nosotros estamos preparados.

### **Tomar posición en un tema candente**

La sistematización y difusión de nuestras experiencias y aportaciones a las cuestiones sobre convivencia y conflictos pueden proporcionarnos también una posición significativa en el debate social y en la creación de recursos para abordar estos temas. No ha sido infrecuente que en los últimos años, ante muchos de los nuevos problemas sociales, han sido otros profesionales los que han definido cual debía ser nuestro papel y cuales los recursos desde los que teníamos que intervenir. Si tenemos una posición privilegiada para conocer lo que está pasando en los centros escolares desde todas sus dimensiones, debemos también afianzar esa posición en cuanto a las propuestas de trabajo y a determinar los roles que podemos jugar y las herramientas y recursos necesarios para actuar.

### **Trabajar la prevención**

Probablemente quien ha aprendido a resolver los conflictos con su compañero de pupitre, con su amigo, con su rival deportivo en su vida de adulto resuelva mejor los problemas con su vecino, su compañero de trabajo, su pareja. Seguro que estos conflictos acabarían llegando a un trabajador social por uno u otro itinerario. Con nuestra intervención también contribuimos a la prevención de los conflictos sociales a medio y largo plazo. En la sistematización de nuestra práctica debemos tener en cuenta esa conexión entre nuestro trabajo de hoy y el que se nos puede demandar mañana.

## **Universalizar también desde aquí**

Alumnos con problemas similares en centros escolares distintos pueden recibir respuestas también muy distintas. Algunos alumnos con problemas han encontrado en su centro un tutor, un profesor, un trabajador social implicado, con formación y con recursos que les han ayudado a superarlos. Otros alumnos en situaciones similares no han encontrado esos apoyos. La sistematización de nuestro trabajo puede ayudar a homogeneizar respuestas y recursos y a universalizar la “asistencia” en problemas tan importantes como el acoso escolar.

## **Un campo de intervención más cerca de lo comunitario**

Soy de las que piensan que, lamentablemente, los trabajadores sociales hemos ido abandonado la intervención comunitaria en los últimos años. Nuestra experiencia en convivencia y conflictos en los centros escolares nos abre un nuevo campo de intervención más cerca de lo comunitario. Los conflictos escolares tienen sus réplicas en los barrios, en las familias, en los grupos étnicos, en los medios de comunicación. Hay factores fuera de las paredes de los centros que influyen fuertemente en los conflictos y sobre los que también hay que intervenir. Ese es un trabajo comunitario al que no podemos renunciar.

## **Si, se puede**

La sistematización de nuestra práctica aporta un beneficio más, **esperanza** para profesores, alumnos y familias que sufren estos problemas. Se puede educar para el conflicto, se puede enseñar a resolver los conflictos, se pueden resolver los conflictos, se puede restaurar una relación dañada. Y además se puede hacer desde dentro y entre todos.

## **Sentido y sentidos**

La intervención sobre la convivencia y los conflictos escolares necesita mucho sentido y sentidos, para contrarrestar el alarmismo y el bloqueo, para contrarrestar los terribles efectos en el futuro y en la salud de alumnos y profesores, para encontrar claves, rutas y motivaciones.

**Mirar:** una mirada atenta y sensible para hacer visible lo invisible, para saber, para aprender.

**Escuchar:** dar participación y voz a todos, contar con los alumnos ellos saben, sienten y son parte de la solución.

**Tocar:** acercarse: con tacto y con calidez, acoger, juntarse y cuidarse.

**Olfatear:** retos, pistas, nuevas estrategias.

**Disfrutar:** el gusto por compartir con los compañeros este reto, por firmar junto a dos alumnos un acuerdo de mediación, por los compañeros que están mejor, por los alumnos que vienen al insti más contentos, por unas disculpas a tiempo,

...

Y sobre todo requiere de ese sexto sentido para realizar ese trabajo artesanal, apegado a la realidad de cada centro de enseñanza que hemos querido compartir.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cea D'Ancona, M<sup>a</sup> A. (1996) **“Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social”**. Madrid, Síntesis.
- Valles, M. S. (1997) **“Técnicas cualitativas de investigación social”**. Madrid. Síntesis
- Marinas, J.M. y Santamaría, C. (1993), **“La historia oral: métodos y experiencias”**. Madrid: Debate. Introducción
- Krueger, Richard. (1988): **“El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada”**. Madrid, Ediciones Pirámide.
- Maffesoli, M. (1997) **“Elogio de la razón sensible. Una visión intuitiva del mundo contemporáneo”** Ed. Paidós Studio. Barcelona.
- Materiales del **“Proyecto de Mediación en Nicaragua”**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNAN-León y Center for Dispute

Resolution, Capital University Law and Graduate Center. Ohio, E.E. U.U. (sin publicar)

- Materiales del curso **“Transformación de conflictos por medios pacíficos”** dirigido por el profesor Johan Galtung en Septiembre de 1997 en el Seminario de Investigación para la Paz de Zaragoza.
- Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (1999) **“Cómo reducir la violencia en las escuelas”**. Ed. Paidós Educador. Buenos Aires.
- Fernández, I. (2004) **“Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad”**. Ed. Narcea. Madrid
- Torrego, J.C. (2005) **“Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores”**. Ed. Narcea. Madrid.
- Rabasa Sanchis, B. (2005) **“La conflictividad en los centros docentes y la Mediación Escolar”**. Ed. CSI.CSIF. Granada
- Daniel Ianni, N., Pérez, E. (1998) **“La convivencia en la escuela: un hecho, una construcción. Hacia una modalidad diferente en el campo de la prevención”**. Ed. Paidós. Barcelona.
- Barreiro, T. (2000) **“Conflictos en el aula”**. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires.
- Serrano, A. (2006) **“Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying”**. Ed. Ariel. Barcelona
- Boqué Torremorell, M.C. (2002) **“Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años”**. Ed. Octaedro-Rosa Sensat. Barcelona.
- Cornelius H. Y Faire, S. (1989) **“Tu ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente”**. Ed. Gaia. Madrid.
- Varios, (2006) **“Convivencia en los Centros Educativos. Cuento contigo. Módulo 3: Convivencia profesores y alumnos”**. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.