

# CONVIVENCIA ESCOLAR Y CALIDAD EDUCATIVA

## SCHOOL COEXISTENCE AND EDUCATIONAL QUALITY

*Luis Benites Morales\**  
*Escuela Profesional de Psicología*

Recibido: 25 de agosto de 2011

Aceptado: 1 de octubre de 2011

---

### RESUMEN

El presente artículo tiene por finalidad presentar algunos lineamientos que sustentan que el clima de convivencia en las escuelas constituye un factor importante para evaluar la calidad de los servicios que prestan las instituciones educativas. Se enfatiza la dimensión seguridad como un elemento de calidad que debe de proveer todo centro educativo como condición necesaria para promover y facilitar los procesos enseñanza-aprendizaje de sus miembros. Se resalta la necesidad de desarrollar el aprender a convivir como parte integrante del curriculum en la misma dimensión que los aprendizajes académicos y cognoscitivos. Se señalan los modelos y estrategias implementadas para mejorar el clima de convivencia en las escuelas como un modo de afrontar los problemas de acoso y maltrato escolar. Se concluye que los centros educativos deben tener en consideración que una mejora de la convivencia en su institución es tanto una condición como resultado de una educación de calidad

**Palabras clave:** Convivencia escolar, calidad educativa, seguridad, acoso escolar.

### ABSTRACT

The objective of this research is to provide some guidelines to sustain that the climate of coexistence in schools is an important factor in assessing of services quality provided by educational institutions. It emphasizes the security dimension as an element of quality that should provide all educational center as a necessary condition to promote and facilitate the teaching-learning process in students.

It emphasizes on the need to learn to coexistence as part of system in the same dimension of cognitive and academic learning. The models identified and strategies implemented to improve the school coexistence and as a way of dealing with school bullying. In conclusion, schools must have in mind that an improvement in school coexistence is a condition and result of a quality education.

**Key words:** School coexistence, Educational quality, Safety, Bullying

---

## Introducción

Jacques Delors, en el año de 1997, presentó un informe titulado «La Educación encierra un tesoro» propiciado por la Comisión Internacional para la Educación del siglo XXI de la UNESCO, en el informe se establecían los cuatro pilares que deben sustentar toda educación DE CALIDAD (el añadido es nuestro) estos pilares están relacionados a la promoción de cuatro formas de aprendizaje: Aprender a Aprender; Aprender a hacer; Aprender a ser y Aprender a vivir juntos. La necesidad de incluir además de los aspectos cognoscitivos e intelectuales, aspectos relacionados con el desarrollo personal y con las habilidades sociales resaltan la importancia que tiene para la educación el aprender a vivir juntos, es decir a «convivir».

La ocurrencia de problemas de convivencia en las escuelas relacionados con casos cada vez más reiterativos de violencia, acoso y maltrato de la que son objeto los alumnos (dados a conocer últimamente por diferentes medios de comunicación), han cuestionado no sólo la seguridad y el tipo de relaciones interpersonales que se vive en ellas sino también han puesto en tela de juicio la calidad de nuestro sistema educativo. La presencia de estos hechos de abuso y violencia como algo «común» en nuestras escuelas a dado lugar que ante la gravedad de los mismos, el Congreso de la República el día 23 de Junio del año 2011, apruebe la Ley 29719; «Ley que promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas».

La convivencia constituye para los seres humanos una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad. Convivir para vivir es un reto en la vida de las personas, nuestras

experiencias vitales de socialización se inician en el seno de nuestra familia, conviviendo con nuestros padres, hermanos etc., allí vamos construyendo y desarrollando nuestras primeras habilidades intrapersonales e interpersonales y configurando nuestra actitudes, prejuicios y valores. Posteriormente la escuela se convierte en nuestro nuevo contexto de interacción y convivencia con otras personas, dimensiones, exigencias y objetivos.

La empresa educativa implica un proceso enseñanza-aprendizaje destinada no sólo a promover conocimientos y aprendizajes; si no también a desarrollar capacidades, actitudes y valores así como a propiciar la formación de la identidad personal y social del estudiante; en un contexto de interrelación constante y permanente de sus miembros dentro de una concepción educativa inclusiva y ética, de calidad y de convivencia pro-social y democrática.

La convivencia cuando es adecuada; puede ser conceptualizada como un modo de vivir en relación o en interrelación con otros, en la cual se respeta y considera las características y diferencias individuales de las personas involucradas, independientemente de sus roles y funciones. La forma de convivir se aprende en cada espacio, en cada contexto en la que se comparte la vida con otros. A convivir se aprende y enseña conviviendo.

La convivencia escolar debe ser de naturaleza pro-social, preocupada por la formación socio emocional y de valores de sus miembros, lo cual conllevaría no sólo a elevar la calidad educativa sino también a tener profundos beneficios sobre la comunidad escolar. «Tanto el clima escolar, en particular, como la forma de convivencia escolar, en un sentido más amplio, tienen comprobados efectos sobre el rendimiento de los alumnos, su desarrollo socio-afectivo y ético, el bienestar personal y grupal de la comunidad, y sobre la formación ciudadana (Banz, 2008).

La convivencia para que sea democrática (MINEDU, 2009) no sólo debe estar referida al conjunto de experiencias y conocimientos que se puedan compartir dentro de una estructura curricular, si no también es una manera de participar, opinar, discutir; es decir es una forma de vivir y construir comunidad educativa.

Para el Ministerio de Educación (2009) «Las escuelas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática». Ello requiere que las escuelas se constituyan en espacios «protectores y promotores» del desarrollo, donde todos sus miembros sean valorados, protegidos, respetados y tengan oportunidades para reafirmar su valoración personal y hacerse responsables de las consecuencias de sus acciones.

Desde esta perspectiva la planificación y desarrollo de una educación basada en la convivencia será una contribución a una Educación de Calidad, coherente con los principios de equidad, desarrollo integral y participación social de sus miembros. A decir de Ballester y Calvo (2007) «La convivencia positiva es un componente, objetivo, condición y resultado de una Educación de Calidad, por lo que elaborar un plan para la Mejora de la Convivencia deberá contribuir a promover el aprendizaje, el desarrollo integral de los alumnos y a favorecer la resolución de conflictos en un entorno afectivo, físico y social seguro».

La calidad es uno de los principios básicos de nuestro sistema educativo, está dirigida a asegurar las condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente (Ley General de Educación, 2003), la calidad de la educación requiere por lo tanto de una serie de factores que posibiliten la consecución de los objetivos propuestos en la ley: Formación integral del educando, Desarrollo de capacidades, actitudes y valores, y Desarrollo de aprendizajes en los campos del saber, la cultura y el arte. Dentro de estos factores las relaciones humanas armoniosas constituye un pilar importante para la calidad educativa.

Las instituciones educativas para una adecuada gestión de calidad y de mejora de la convivencia, deberían tener un plan o proyecto en el cual se inscriban la misión y los objetivos prioritarios de la institución, a si como la metodología a utilizar, lo cual servirá de marco de referencia para la elaboración de la normatividad que regulará las relación académica, personal y social entre los diferentes estamentos y miembros de la comunidad educativa.

## CALIDAD EDUCATIVA

Nuestro Sistema Educativo, según el artículo 13, del capítulo III, de la Ley 28044 (Ley General de Educación) la Calidad de la Educación es el «Nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda su vida»; señalando a sí mismo como factores que interactúan en la consecución de ésta calidad, la organización institucional y las relaciones humanas armoniosas.

El concepto de calidad de calidad aplicado a las instituciones educativas hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general, y en particular al modo como ese servicio se presta según sea el tipo de institución de que se trate. La Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley del SINEACE) dirigida a garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, recomienda acciones que permitan superar las debilidades y carencias identificadas en los magros resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas de los alumnos de nuestro sistema educativo (Benavides & Rodríguez, 2006; Caro, et.al. 2004) con el propósito de optimizar los factores que inciden en los aprendizajes y el desarrollo de las destrezas y habilidades necesarias para alcanzar mejores niveles de competencia académica y de calificación profesional.

La Calidad Educativa es un concepto multidimensional y polisémico que encierra una variedad de significados (Tiana, 1995), que abarca una serie de aspectos y factores relacionados con la calidad del personal docente, la calidad de los programas educativos, la calidad de la metodología de enseñanza, la calidad de la infraestructura, la calidad de los medios y materiales instruccionales, la calidad en la administración, la calidad de dirección gobierno y gestión y la calidad de los estudiantes. La calidad en los estudiantes está referida a los logros alcanzados en el aprendizaje y adquisición de conocimientos y destrezas académicas (comprensión lectora, razonamiento matemático) principalmente.

Existen dos elementos esenciales en la concepción de calidad en la Educación: eficiencia y satisfacción (Benites, 2006). La eficiencia está referida

al uso adecuado de los recursos educativos para la obtención de los objetivos educativos propuestos y para la formación óptima de los alumnos. La satisfacción está referida a la percepción individual que tienen los usuarios o clientes (los padres de familia, los profesores, los alumnos) y la comunidad en general con respecto a las bondades del proceso o del servicio educativo ofrecido. Generalmente son los padres de familia u otros miembros de la comunidad educativa quienes valoran la calidad de los servicios educativos, sin tener en consideración muchas veces las opiniones que los alumnos tienen al respecto (que clase de conocimientos han adquirido, si estos son importantes para su vida, si están conformes con los métodos de enseñanza o con la normatividad y disciplina vigentes, si se siente valorados por sus profesores, si se sienten tranquilos y seguros en la escuela y en el aula, etc.).

Dentro de este contexto una educación de calidad es aquella que establece objetivos socialmente relevantes, que logra que estos objetivos sean alcanzados por un mayor número de alumnos, que permite ayudarlos diferencialmente según sus requerimientos individuales y de su entorno sociocultural. La calidad educativa supone, a si mismo, un ambiente motivador y seguro y un clima socio-emocional proactivo que permite a los alumnos establecer relaciones interpersonales productivas y a los docentes estimular a sus alumnos en su autonomía y a guiarlos en su desarrollo como personas. La escuela es por lo tanto no solamente un escenario de instrucción, de adquisición de conocimientos, es también un ámbito de desarrollo personal y de aprendizaje social, de convivencia por lo cual hay que comprender que sus efectos no deben ceñirse a saberes concretos, sino también hay que visualizar y evaluar sus efectos en el desarrollo general de la personalidad individual y social de sus actores. (Ortega & Del Rey, 2003).

Si bien es cierto existen una variedad de propuestas relacionados a la calidad en la educación y de cómo llegar a lograrla; se pueden identificar algunas dimensiones de la calidad educativa que están estrechamente implicadas con la convivencia escolar (Ballester & Calvo, 2007):

- 1) Una educación de calidad ha de propiciar el máximo desarrollo de las capacidades de todos los alumnos; es decir, sin exclusión, calidad y equidad son principios inseparables.

- 2) Una educación de calidad ha de contemplar valores, objetivos, contenidos y experiencias de aprendizaje en las dimensiones personales, sociales y éticas del alumnado; implica un desarrollo integral de lo académico, lo personal y lo social de los alumnos.
- 3) Para conseguir una educación de calidad, y específicamente para la creación de un adecuado clima de convivencia que promueva el aprendizaje de valores y principios democráticos, se precisa de la participación y colaboración de la comunidad en la tarea educativa.

La calidad educativa es una aspiración de todas las instituciones públicas o privadas dedicadas a la educación o mejor dicho dedicadas a brindar servicios educativos en diferentes niveles y modalidades de la educación. La demanda de estos servicios ha dado lugar a un crecimiento explosivo y desmesurado de instituciones que no cumplen con los criterios y estándares mínimos de calidad para su funcionamiento, sean estos centros a nivel escolar o superior.

Un criterio a tener en consideración en los estándares de calidad en la educación debe estar dirigido al sentido de la seguridad; la seguridad es la percepción de confianza que tienen los miembros de la comunidad educativa, que ésta les brinda las condiciones de infraestructura, de materiales y de gestión que faciliten un proceso de enseñanza aprendizaje óptimo y eficiente. Un estudiante que se sienta inseguro en su aula de clase, en su centro educativo, que perciba como amenaza a su integridad física y emocional las acciones del profesor o de algunos de sus pares tendrá inevitablemente dificultades para aprender y un rendimiento académico deficiente. Al respecto, Rincón (2011) señala: «Si la escuela no se preocupa de establecer un entorno seguro para que los alumnos asistan a la escuela sin miedo a ser agredidos, descuida el elemento fundamental que favorece el aprendizaje académico y la socialización de niños y jóvenes».

La calidad educativa no puede evaluarse sólo en términos académicos y en las competencias intelectuales adquiridas por los estudiantes (comprensión de lectura, razonamiento matemático, creatividad, etc.), sino también en la valoración de sus habilidades y competencias intrapersonales e interpersonales.

Un contexto educativo de calidad, un centro escolar que brinde un clima de seguridad y de confianza; permite al alumno desempeñarse libre y espontáneamente, exponer sus ideas sin temor a equivocarse y a ser criticado, a afrontar conflictos, además le permite establecer relaciones de amistad y compañerismo, a vivir y convivir de manera pacífica y solidaria. La seguridad como elemento esencial de la calidad educativa no se circunscribe a tomar medidas protectoras de carácter físico, instrumental o normativas, como sería el caso de instalar cámaras de vigilancia en diferentes lugares del centro educativo o disponer de un mayor número de personas vigilantes, o de un reglamento eminentemente amenazador y punitivo. Probablemente las acciones de acoso o maltrato tengan otros contextos y medios de expresarse, estas medidas disuasivas para generar un clima de seguridad, no han dado ni darán verdaderos resultados, sólo cumplen una manera de justificar la acción de las autoridades de paliar o maquillar el problema de la seguridad que debe brindar todo ambiente educativo.

Un centro educativo de calidad debe de brindar a sus miembros especialmente al alumnado un clima de confianza para poder contar con los mecanismos y medios para conocer sus opiniones, de atender a sus reclamos y denuncias, de responder a sus inquietudes y malestares, de contar con personas y redes de apoyo y orientación para sus preocupaciones y problemas tanto de índole académico, personal e interpersonal, así como contar con normas claras de convivencia que regulen su cotidiano convivir en la escuela.

Una educación de calidad no sólo propende a establecer relaciones positivas entre los integrantes de la comunidad escolar que facilitan una tarea educativa de calidad; sino también es el resultado de la misma, es decir una tarea educativa de calidad propicia el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas y constructivas entre sus miembros.

## **LA CONVIVENCIA EN LA ESCUELA**

Las escuelas son pequeñas sociedades que poseen una organización y estructura particular, con normas de convivencia, y prescripciones que regulan y controlan la actuación, participación e interacción de sus miembros.

La convivencia escolar, está determinada por un conjunto de características propias de nuestras escuelas y de nuestro sistema educativo que dificultan



una convivencia auténticamente democrática, que es necesario analizar y reformular, si se quiere propender a generar climas positivos de convivencia en las aulas de nuestras instituciones educativas.

Entre estas principales características tenemos que tener en consideración que la escuela es una institución jerarquizada, de reclutamiento forzoso, llena de normas generalmente sancionadoras, con estamentos diferenciados, con orientación a la estandarización y con una fuerte presión social tendiente a consolidar los patrones culturales vigentes.

Un ambiente diseñado para educar que fomente el aprender tiene que trascender los problemas y conflictos que inevitablemente han de ocurrir en toda situación en la que se encuentran involucradas personas o grupos de personas de diferentes edades, sexo, condición social, roles, funciones, etc. que tienen que vivir juntos por muchas horas y por mucho tiempo.

Conseguir un ambiente favorable para la convivencia está íntimamente relacionado con un conjunto de acciones a realizar tanto en la escuela como en el salón de clases; los procesos y normas de disciplina, orden y control se deben de sustentar en una organización educativa sustentada en su realidad y que promueva un clima escolar democrático y de aula proactiva.

Para el logro de la convivencia en la escuela, debemos aceptar que todo centro escolar tiene conflictos los cuales deben ser reconocidos y abordados, para prevenir posteriores situaciones problemáticas que puedan desencadenar acciones de agresión y violencia. Fernández (2005) señala que para el logro de un adecuado clima escolar deberíamos tener una «filosofía de la convivencia» basada en la dinámica del conflicto, donde las relaciones interpersonales y la organización escolar jugarán un papel fundamental, y que lo más importante es lograr encontrar el equilibrio entre el quehacer educativo y el desarrollo personal de sus miembros

La escuela es una unidad de convivencia en las que interaccionan diferentes grupos o estamentos humanos: profesores, alumnos, familia y sociedad (Ortega, 1997); por lo cual hay que tener en consideración no sólo sus roles y funciones, sino también las diferencias generacionales para comprender la dinámica de las relaciones existentes entre ellos y entre sus miembros.

Promover la convivencia en la escuela es una tarea que involucra a toda la comunidad educativa, no es responsabilidad sólo de uno o algunos de sus miembros (directores, jefes de estudio, docentes, auxiliares, tutores, alumnos, etc.), si no que es resultado de acciones y valores compartidos por toda la comunidad en el vivir cotidiano. Sólo cuando hay coherencia entre los valores educativos que propone la escuela, los que desarrolla la familia y los que están presentes en la opinión pública, los alumnos asumirán como apropiadas las normas a asumir (Benites, 2011).

Fernández (2005), señala que para conseguir un adecuado clima de convivencia escolar basado en una filosofía de escuela satisfactoria, las escuelas deberían de considerar tres dimensiones básicas:

- a) Objetivos educativos con énfasis en el aprender.
- b) Normas y procedimientos firmes, justos y consistentes.
- c) Conciencia de atención e interés hacia las personas.

El tratamiento de estos tres aspectos, según el autor «aumentaría el nivel de participación de los alumnos en las tareas educativas, decrecería las conductas disruptivas y mejoraría la calidad de los resultados académicos así como las relaciones interpersonales».

Cuando en la escuela se dan estas tres dimensiones, es altamente probable que los alumnos se sientan más aceptados y queridos por sus profesores, que perciban que son importantes como personas; y, que consideren a sus docentes como magníficos profesores. A su vez los profesores conocerán más y mejor a los alumnos aún cuando no sean los suyos, así mismo encontrarán mayor cooperación, apoyo y ayuda entre los mismos docente.

### **Factores que Favorecen la Convivencia Escolar**

Un clima escolar positivo, percibido por los miembros de la comunidad educativa está determinado por un estilo de convivencia caracterizado por relaciones interpersonales de colaboración, y cooperación, de normas claras y pertinentes, de valores institucionales coherentes y de la participación espontánea y libre de los alumnos. Es importante analizar y considerar la relevancia de estos factores que favorecen el clima de convivencia escolar democrática y que están estrechamente vinculadas con:

- a) Relaciones interpersonales de colaboración y cooperación basada en el respeto de los derechos y deberes y en la solución de conflictos entre todas las instancias y miembros de la comunidad educativa.
- b) Normas claras y pertinentes, de carácter constructivo, realista, consensuadas y aceptadas por todos. Es necesario considerar en las prescripciones disciplinarias como se trataran las faltas y las sanciones que les corresponden, las cuales deben ser justas y equitativas.
- c) Valores institucionales coherentes entre sus enunciados y su realización, es decir valores asumidos y ejercidos realmente en la práctica educativa por todos los miembros de la comunidad.
- d) Participación libre y espontánea de los estudiantes a través de la promoción de espacios actividades y oportunidades apropiadas para su involucramiento y aceptación responsable de sus acciones.

### **Factores que Alteran la Convivencia Escolar**

Existen una serie de factores que alteran o dificultan un clima adecuado de convivencia en la escuela, entre los más comunes tenemos a la agresividad y violencia escolar, la disrupción en al aula, el estrés docente, la falta de autoridad, el autoritarismo y la desmotivación del alumno y el rechazo a los contenidos. Un análisis de las tres primeras nos permitirá conocer la relevancia de las mismas. (Carozzo, et.al. 2009).

**a) Agresividad y Violencia Escolar:** Independientemente de su naturaleza o de los factores que puedan determinar la conducta agresiva en los estudiantes, ésta puede ser conceptualizada como una clase de comportamiento intenso o violento, de carácter físico y/o verbal que tiene consecuencias aversivas y produce daño en otros sujetos. El acoso escolar o bullying es una forma de violencia en la cual se hace uso del poder asumido o delegado de forma abusiva, reiterativa y mal intencionada. La agresión es sin lugar a dudas la forma más aberrante de relación interpersonal.

La agresión puede ser de carácter o de naturaleza reactiva e instrumental o intencional. Es el tipo de agresión instrumental, la de carácter intencional,

la que está relacionada con la violencia en los ámbitos escolares. Una de las maneras cómo las personas solucionamos nuestros conflictos cuando carecemos de los medios apropiados para hacerlo, es recurrir a procedimientos agresivos y violentos. Existe violencia cuando un individuo impone su fuerza, su poder y su posición en contra del otro, de forma que lo dañe, lo maltrate o abuse de él física o psicológicamente; directa o indirectamente, siendo la víctima inocente de cualquier argumento o justificación que el violento aporte cínica y exculpatoriamente (Fernández 2005).

Es necesario visualizar cuáles son las claves o indicios que está aportando la cultura y el sistema actual, en las maneras de actuación y comunicación de las personas involucradas en el proceso de convivencia en la escuela, para poder encontrar una respuesta de porqué tiene lugar la agresión y/o la violencia entre pares y cómo permanece dentro del grupo de compañeros el abuso, el maltrato y la intimidación, de manera constante, permanente y generalmente impune (Merino, Carozzo & Benites, 2011). La violencia, los malos tratos y el abuso entre alumnos (bullying) hay que abordarlos teniendo en cuenta también los factores relacionados con el desarrollo y situación evolutiva de los involucrados, de sus condiciones de vida y de sus perspectivas de futuro y metas de vida. La violencia y el maltrato no sólo es la causa de una mala convivencia, sino también es el resultado de una mala convivencia.

**b) La disrupción en el aula:** La disrupción es considerada como un factor preponderante que dificulta, impide y entorpece el clima de convivencia escolar. El fenómeno de la disrupción está relacionado con un conjunto de comportamientos y actitudes inadecuadas que perturban el normal desarrollo de las clases, obstaculizando el adecuado proceso enseñanza-aprendizaje. La disrupción está referida al comportamiento del alumno o del grupo de alumnos que interrumpe de manera sistemática el dictado de las clases y/o la realización de las actividades académicas propuestas por el profesor a través de su falta de cooperación, insolencia, desobediencia, provocación, hostilidad, amenazas, alboroto, bullicio, murmuraciones, impertinencia. También puede presentarse como formas verbales de solicitar que se le explique de nuevo lo ya explicado, hacer preguntas absurdas, responder de manera exagerada a las interrogantes

en clase. Es necesario señalar que no todos los docentes perciben de igual manera estos comportamientos; existe disparidad en las interpretaciones que el profesorado realiza de las diferentes conductas disruptivas de los alumnos. «Unos las consideran insolentes, otros no la perciben, otros las juzgan de naturales y ajustadas a las motivaciones de los alumnos» (Fernández, 2005).

- c) **El estrés docente:** El estrés o Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome del quemado o desgaste profesional, es un trastorno crónico de carácter psicológico, asociado a las demandas del trabajo y a las propias relaciones interpersonales que las labores demandan.

Una situación de convivencia adecuada en el aula, requiere que las relaciones entre docente y alumnos sean conducidas de manera óptima y apropiada. Se necesita que los alumnos reflexionen, que participen activa y proactivamente, que adopten diferentes estrategias para afrontar los conflictos y problemas, así mismo, que el profesor motive a los alumnos constantemente hacia el desarrollo personal y el aprendizaje, que tenga ecuanimidad, control personal y actitud positiva ante los conflictos y no que se deje llevar por sus propias emociones. La psicología educativa ha demostrado que el afecto y la relación personalizada favorecen la empatía entre el profesor y sus alumnos, así como el establecimiento de relaciones interpersonales productivas; es común sin embargo que toda la responsabilidad en la dirección y solución del conflicto recaiga en el profesor, dando lugar esta situación a sentimientos de frustración, angustia y ansiedad. En algunos docentes al no poder o no saber cómo afrontarlos (solucionarlos), va a dar finalmente lugar al Síndrome de Burnout o estrés docente.

Las principales causas del estrés del profesor están relacionadas con la falta de comunicación entre docentes, comportamiento disruptivo e indisciplinado de los alumnos, malas condiciones de trabajo, falta de tiempo o excesivo trabajo e intentos (frustrados) por mejorar su condición laboral y su nivel académico.

Fernández (2005) señala que asumir el conflicto (de ser posible en forma compartida con otros colegas) y ver la manera cómo resolverlos, conlleva a contrarrestar aspectos claves del estrés del profesor. El profesor al identificar

el comportamiento disruptivo de sus alumnos o alumno, como su responsabilidad, debe de adquirir sus propios recursos para afrontar los problemas de interrupción en el aula. Esto va implicar responsabilidad, autoridad, control y manejo de clase.

## **Aprendizaje de la Convivencia**

A convivir se aprende y enseña conviviendo, cotidianamente, día a día, implica aceptar necesidad de relacionarnos con otros respetando sus derechos y tolerando las diferencias y aprendiendo a solucionar las discrepancias y conflictos que puedan ocurrir en el ejercicio de nuestras actividades, deberes y funciones.

Aprender a vivir en convivencia requiere de una serie de habilidades y competencias personales e interpersonales que se desarrollan y comprometen a la familia, la comunidad y la escuela, implican experiencias destinadas a:

- Aprender a conocerse a si mismo: auto-concepto y autoestima.
- Aprender a conocer a las personas que nos rodean: competencia emocional y empatía.
- Aprender a relacionarse con los demás: habilidades sociales y de comunicación.

La Comisión Internacional de la Educación para el siglo XXI propiciada por la UNESCO, elaboró un informe titulado «La Educación Encierra un Tesoro» (Delors, 1997), donde se señalaron los 4 pilares básicos que deberían guiar todo sistema educativo: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a vivir juntos.

Sin lugar a dudas los aprendizajes académicos y cognitivos, procedimentales o ejecutivos y de desarrollo personal son importantes y de alguna y otra manera forman parte de la estructura curricular, también lo es y debería ser considerado como elemento prioritario de la educación el aprender a ser y el aprender a vivir juntos: aprender a convivir.

Si bien es cierto que aprender a convivir implica una serie de habilidades y competencias personales y sociales, a si mismo exige la existencia de normas y valores consensuados y un reconocimiento y respeto por lo diverso y diferente.

Lo que se aprende en la escuela no es solamente lo que se enseña, sino lo que los alumnos van construyendo y adquiriendo dentro de un contexto de enseñanza aprendizaje condicionado por las relaciones interpersonales y de convivencia que allí se generan y practican.

El aprendizaje de la convivencia en la escuela, no sólo puede ser una respuesta al los problemas de acoso y de violencia, sino también un elemento clave en la formación ciudadana de niños y niñas, dado que la escuela es un escenario básico de aprendizaje donde diferentes personas y distintos grupos comparten espacio, tiempo y experiencias, además de convertirse en la vía de aprendizaje privilegiado para vivir en una sociedad democrática que reconoce y respeta las diferencias y los derechos de los demás.

Es recomendable que las estrategias para aprender a establecer relaciones de convivencia positivas en la escuela deben estar dirigidas a:

- a) Que el centro de interés gire sobre el alumno, sus necesidades e intereses.
- b) Realizar actividades y tareas en equipo, propiciando el saber compartido (aprendizaje cooperativo).
- c) Generar un rol del profesor activo, modelador y proactivo.
- d) Propiciar que la currícula se adecue a las posibilidades de aprendizaje de cada alumno.
- e) Elogiar y estimular no sólo los resultados y productos sino también los esfuerzos y empeño de los alumnos.
- f) Confiar y respetar los aportes y reconocer las limitaciones y potencialidades de cada uno.

En concordancia con Carozzo (2010), los objetivos de cualquier proyecto de aprendizaje de la convivencia en la escuela deben considerar:

- El desarrollo de acciones que propicien la instalación de relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, las mismas que deben darse en el marco de la equidad.
- La promoción de espacios y actividades concretas que materialicen y fortalezcan de forma consistente las relaciones entre los estudiantes, docentes y padres de familia.

- La necesaria capacitación que deben recibir los estudiantes, los profesores y los padres de familia para asumir la educación para la convivencia.
- Que los programas de enseñanza y la tutoría escolar se integren al Plan de Convivencia diseñado y se conviertan en el espacio ideal para desarrollarla.

## **Modelos en la Gestión de la Convivencia Escolar**

Toda acción de gestión de un clima de convivencia en la escuela implica y requiere un modelo para su diseño, implementación y evaluación. En nuestro medio no existe en muchos centros educativos (primarios y secundarios) un modelo explícito de gestión de la convivencia que oriente las actuaciones del centro respecto a las maneras de prevenir y resolver los conflictos. Eso lleva a la improvisación y a la desorientación de todos los sectores que la forman (Carozzo, et.al, 2009).

Fernández, Villaoslada y Funes (2002), identifican tres modelos que guiarían de alguna u otra manera la práctica de la convivencia escolar: Punitivo-sancionador, relacional e integrado.

**a) Modelo punitivo-sancionador:** El centro aplica las normas del reglamento interior según el sentido retributivo de la justicia: se repara el daño recibiendo un castigo. La hipótesis de este modelo es que la sanción disuade de reincidir a quien ha cometido la falta y de que es ejemplificadora para los demás porque los alerta y les avisa de las consecuencias punitivas de sus acciones.

Es el modelo de mayor tradición en los centros de secundaria. Sin embargo, dada la experiencia de los últimos años, parece evidente que por sí solo no es eficaz: la aplicación de sanciones no reduce los partes de expulsión, sino que los mantiene o incluso los aumenta.

**b) Modelo relacional:** Se basa en la comunicación a través del diálogo para la reconciliación entre las partes. Así, la persona perjudicada puede recibir reparación moral o material y el infractor libera su culpa. Parte de la hipótesis de que para el infractor la reconciliación tiene un elevado costo emocional y moral, que es más eficaz que el castigo.



La justicia es restaurativa (repara el daño a la persona perjudicada); favorece la responsabilidad y la moral autónoma al no haber una figura externa que juzgue y decida.

No es éste un modelo que los centros adopten explícitamente, sino que más bien responde al estilo de gestionar la convivencia de algunos equipos directivos o de algún sector del profesorado.

- c) Modelo integrado:** Este modelo propone la forma de prevenir y abordar los conflictos, recoge los aspectos más valiosos de los dos modelos anteriores. Plantea una relación directa entre las personas en conflicto bajo la responsabilidad del centro, es decir, diálogo entre las partes y aplicación de normas y sanciones. Según esto, el centro cuenta con una normativa que incluye la posibilidad de acudir a un sistema de diálogo y colaboración (a través del grupo de tratamiento de conflictos), siempre legitimado por el centro.

Este modelo concibe el conflicto como un hecho natural en la convivencia, ni malo ni bueno en sí mismo. Es la manera de abordarlo la que permite un ambiente de relaciones tranquilo y un uso educativo del conflicto.

## Mejora de la Convivencia Escolar

Toda acción que involucre un compromiso de mejora de la convivencia en la escuela debe sustentarse en un proyecto educativo que contemple una representación del Proceso Educativo sustentado en la Gestión democrática de la convivencia., la Educación en sentimientos y valores y en el Aprendizaje cooperativo (Ortega y Del rey, 2003).

- a) Educar Democráticamente:** Educar mediante una gestión democrática de la convivencia entre docentes y alumnos implica, la elaboración de normas explícitas y claras consensuadas, el establecimiento de un modelo disciplinar sencillo y transparente, prohibiciones claramente aceptadas por todos, estímulo amplio y positivo hacia la libertad, la igualdad y la solidaridad.
- b) Educar en Sentimientos, Actitudes y Valores:** implica no sólo tomar en cuenta en el plan de estudios o currículum los aspectos académicos e

intelectuales, sino también considerar como parte de ellos la promoción y desarrollo de las emociones, sentimientos, actitudes y valores ligados a las relaciones interpersonales que se dan día a día durante la convivencia en la escuela. Hay que trabajar de manera directa y explícita el conocimiento interpersonal, el conocimiento de uno mismo y de los demás en su condición de personas, para evitar hacer daño y ser herido. Está relacionado con el fortalecimiento de la empatía y el altruismo.

- c) Educar Cooperativamente:** Educar mediante actividades de enseñanza que involucren la elaboración compartida del conocimiento, implica diseñar estrategias de enseñanza-aprendizaje que enfatizan el trabajo en grupo y el aprendizaje cooperativo. La educación cooperativa conlleva una actividad docente donde el profesor debe enseñar a cooperar de manera positiva a sus alumnos, observar cada grupo y a cada alumno, atender y orientar a cada equipo en la solución de problemas, además, además de proporcionar el reconocimiento y oportunidad de que el alumno compruebe su propio progreso.

### **Estrategias de Promoción de la Convivencia Escolar**

Existen una serie de estrategias destinadas a mejorar el clima de convivencia como un medio prevenir y afrontar los problemas de acoso y violencia en las escuelas. Algunas son propuestas de carácter metodológico como las de Ortega & Del Rey (2003) y la del Ministerio de Educación (2006), otras estrategias pueden ser de carácter más especializado o globales (Rodríguez, 2002). La solución de conflictos se ha considerado como una de las estrategias especializadas más frecuentemente utilizadas para promover la convivencia y de esta manera reducir la violencia y el abuso en las escuela en ella se acepta que los conflictos son algo natural en las relaciones de convivencia los mismos que pueden ser resueltos o afrontados adecuadamente mediante acciones de mediación, conciliación y arbitraje, comprometiendo tanto a los alumnos como a los docentes. Los programas a implementarse generalmente implican una capacitación en la solución de problemas y el desarrollo de habilidades e interpersonales de los alumnos (Salm, 1999; Johnson & Johnson, 1999; Vargas & Flech, 2000; Viñas, 2004; Gomez, 2009).

En nuestro medio la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa del Vice-ministerio de Gestión Pedagógica del Perú, ha elaborado una guía de

trabajo titulada: «Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas» (MINEDU-2009) dirigido a directivos y tutores de primaria y secundaria. Los objetivos de dicho documento son: a) contribuir al mejoramiento del clima institucional para el logro de una convivencia democrática en las instituciones educativas y b) promover en las y los estudiantes el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la resolución pacífica y creativa de los conflictos. La Guía de Trabajo cuyo objetivo es proporcionar herramientas metodológicas para tutores y docentes para que puedan promover entre sus estudiantes la resolución pacífica, democrática y creativa de los conflictos estudiantiles, consta de siete unidades: Experiencias y conocimientos sobre la resolución de conflictos; comprensión de la dinámica de los conflictos, identificación de los conflictos en la institución educativa, importancia de la solución pacífica de los conflictos, rol de los integrantes de la comunidad educativa en la resolución de conflictos, medios alternativos y desarrollo de capacidades para la solución de conflictos y preparación para el trabajo con los estudiantes.

Las propuestas de carácter global, consideran la necesidad de que las relaciones interpersonales y el aprendizaje de la convivencia, se conviertan en una «cuestión del centro educativo» (Rodríguez, 2002). Las experiencias globales si son concebidas como un proyecto de cambio planificado en torno al centro educativo y la comunidad pueden tener una incidencia positiva en la solución de conflictos y en la mejora de la convivencia si son iniciativas sostenidas en el tiempo, disponen de las condiciones y recursos necesarios para su diseño e implementación y se integran apropiadamente en la vida del centro educativo como un cambio o innovación que afecta las prácticas escolares cotidianas y habituales sobre la convivencia y la enseñanza. (Ballester & Gómez, 1996; Ortega, 1997; Arencibia & Guarro, 1999; Carbonell, 1999; Wilson & Lipse, 2000; Edwards, Palma & Maipangui, 2002; Ruiz & Ballester, 2003; López et.al., 2004-2005; El Foro, 2011).

Es importante tener en consideración los siguientes aspectos cuando se implementen las estrategias para la promoción de la convivencia escolar ya sean estas de carácter especializado o de carácter global:

- a) Toda solución es limitada, no existe una solución total o final, estas dependen de las características y realidades de cada centro y aula de clase.

- b) Tomar conciencia de la necesidad de la sostenibilidad, integridad y creatividad de la solución.
- c) Que es importante y necesaria la participación de todos actores involucrados en el problema, o el conflicto, en la solución del mismo.
- d) Que es necesario aumentar la seguridad y las garantías a nivel individual e institucional, así como, brindar beneficios y reconocimientos a los miembros de la comunidad educativa.

## Conclusiones

La mejora de la convivencia en los centros educativos se ha convertido en una de las estrategias más recomendables para prevenir y afrontar los problemas de acoso y de violencia escolar.

Si bien es cierto que la promoción de la convivencia en la escuela está relacionada íntimamente con la mejora de la calidad en la educación, es necesario tener en consideración la percepción y el grado de satisfacción que sobre el proceso enseñanza-aprendizaje y sobre sus resultados tienen no sólo los padres de familia, los docentes o la comunidad; si no también los alumnos principales actores de la empresa educativa. Una evaluación objetiva de la calidad en la educación debe contemplar un conocimiento real del desarrollo socioemocional y de las habilidades para convivir que han aprendido los alumnos y no solamente la cantidad y pertinencia de los contenidos académicos adquiridos durante sus estudios. La dimensión aprender a ser y aprender a vivir juntos son tan importantes como el aprender a conocer y el aprender a hacer y deben de formar parte de la programación curricular (tanto visible como oculto) de los planes educativos a desarrollarse en las escuelas.

El diseño de ambientes escolares que irradian seguridad a sus miembros tanto a nivel instrumental como normativo, van a constituirse en contextos protectores del accionar y del desarrollo personal y social de sus miembros; constituyéndose en una instituciones de calidad facilitadoras de todo tipo de aprendizajes.

Un clima de convivencia positivo deberá ser parte de una política educativa de calidad basado en un proyecto que involucre a toda la comunidad educativa

en un plan de mejora de la convivencia relacionado tanto con el proceso de gestión institucional como con la reestructuración curricular; que contemple tanto los aspectos académicos y cognoscitivos como los de promoción del desarrollo personal y social y la generación de valores en los estudiantes.

La planificación y desarrollo de un plan sistemático en torno a la educación para la convivencia como un medio para la prevención del acoso escolar, será una contribución a una educación de calidad coherente con los principios educativos de equidad, desarrollo integral y participación social.

La mejora de la convivencia en las escuelas es por lo tanto no sólo una condición de una educación de calidad si no también es el resultado de una educación de calidad.

## Referencias

- Arancibia, S. & Guarro, A. (1999). *Mejorar la Escuela Pública. Una experiencia de asesoramiento a un centro con problemas de disciplina*. Tenerife: Dirección general de la Consejería de educación, cultura y deportes del Gobierno de Canarias.
- Ballester, F. & Calvo, A. (2007). *Cómo elaborar planes para la mejora de la convivencia*. Madrid : EOS.
- Ballester, F. & Gómez, J. (1996). *Una experiencia del cambio desde la colaboración*. En M. Lorenzo y A. Bolívar, (eds.): *Trabajar en los márgenes: asesoramiento, formación e innovación en contextos educativos problemáticos*. ICE de la Universidad de Granada.
- Benites, L. (2006). Calidad Educativa y Competencias Académicas. *Docencia VI*, N-18.
- Benites, L. (2011). *La convivencia escolar: Una estrategia de intervención en bullying*. (en prensa)
- Benavides, M. & Rodríguez, J. (2006). *Investigación y política educativa en el Perú*. Lima: CIES, PUCP
- Carbonell, J. L. (Dir. Col.) (1999). *Mejorar la convivencia una tarea de todos. Materiales de apoyo al programa convivir es vivir*. Volumen IV. Madrid: Dirección Provincial del Ministerio de Educación y Cultura.
- Una aproximación a la alfabetización lectora en estudiante peruanos de 15 años. Resultados del Perú en la evaluación nacional PISA. Lima: Ministerio de Educación.
- Carozzo, J., Benites, L., Horna, V., Lamas, H., Mandamiento, R., Palomino, L. & Raffo, L. (2009) . La violencia en la escuela: El caso del bullying, *Mod. IV Convivencia*. Lima: Observatorio sobre violencia y convivencia en la escuela. Tomo 2.
- Carozzo, J. (2010). El bullying en la escuela. *Revista de Psicología*. UCV. Vol. 12, 329-348.
- Delors, J. (1997). *La Educación Encierra un Tesoro*. Santillana –UNESCO.
- Edwards, L., Palma, R. & Maripanguí, C. (2002). *Política de Convivencia Escolar. Hacia una educación de calidad para todos*. Chile: Mineduc.
- Fernández, I., Villaoslada, E. & Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Fernández, I. (2005). *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfa Omega.

- Johnson, D. & Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- Gómez, Y. (2009). *Convivir con el conflicto. Conflictos y convivencias en la escuela*. Madrid: Cuadernos de Educación.
- Foro (2011). *Educación para la convivencia*. Documento.
- Ley 28044 (29 de Julio del 2003). *Ley General de Educación*. El Peruano.
- Ley 28740 (23 de Mayo del 2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. El Peruano.
- Ley 29719 (25 de Junio del 2011). *Ley que Promueve la Convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas*. El Peruano.
- Merino, C., Carozzo, J. & Benites, L. (2011). *Bullying in Perú: A Code of Silence*. En Taylor & Francis (eds.): *Handbook of School Violence and School Safety International Research and Practice*. New York 2<sup>nd</sup> Edition (p.p. 153-164).
- Ministerio de Educación. (2006). *Convivencia y Disciplina Escolar Democrática*. Cartilla metodológica. Lima : MINEDU- Dirección de Tutoría y Orientación Pedagógica.
- Ministerio de Educación. (2009). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria. Lima: MINEDU – Dirección de Tutoría y Orientación Educativa.
- Ortega, R. (1997). El Proyecto Sevilla anti-violencia escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista de educación*, 313,143-161.
- Ortega, R. (1997). *La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla. Programa educativo de prevención de maltrato entre compañeros y compañeras*. Andalucía: Consejería de Educación y Ciencia.
- Ortega, R. & Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar. Estrategias de Prevención*. Barcelona: Editorial Grao.
- Rincón, M. (2011). *Bullying: Acoso escolar. Consecuencias, Responsabilidades, Pistas de solución*. México: Trillas.
- Rodríguez, Y. (2002). Violencia en la escuela. Análisis desde la perspectiva de la Educación Pro-social. En Estrategias de prevención e intervención en la problemática psicosocial actual. *VIII Seminario Internacional de Psicología*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Ruiz, F. & Ballester, F.(2003 ). El desarrollo de un plan de mejora de la convivencia como eje de la mejora del centro educativo. En Paz Sánchez y Florencio Luengo (coords.): *La convivencia democrática y la disciplina escolar Proyecto Atlántida* (p. 138-139).
- Salm., R. (1999). *La solución de conflictos en la escuela*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Tiana, A. (1995). *Evaluación y Calidad de la Educación y de los Centros Educativos*. UNESCO/OREAL: Madrid.
- Vargas, J. & Flecha, R. (2000). El aprendizaje dialógico como «experto» en la resolución de conflictos. *Contextos Educativos*, Vol.3,pp.81-88. Logroño : Publicaciones Universidad de La Rioja.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Grao.

