
Los conflictos en el contexto escolar y el papel de los docentes

Conflicts in the school context and the role of teachers

Lic. Eunisis García Gallardo

<eunisisgarcia95@gmail.com> <https://orcid.org/0000-0002-4161-2201>

Escuela Pedagógica Fulgencio Oroz Gómez, La Habana, Cuba.

RESUMEN

El objetivo del artículo es caracterizar los conflictos, su origen, las causas, los tipos y las posibles soluciones. Se evidencia cómo la escuela no está exenta de que dentro de ella se produzcan tales situaciones, ya que, en ella, convergen individuos de diversas localidades y con diferentes condiciones económicas y sociales. De ahí que sea necesario que el profesional de la educación esté preparado para enfrentar y mediar los conflictos escolares; preparación que debe recibir no solo durante la formación, sino también a través de la superación y el trabajo metodológico que se realiza en las escuelas.

Palabras clave: conflictos, conflictos escolares, mediación de conflictos.

ABSTRAC

The objective of this article is to characterize the conflict, the origin, causes, types and possible solutions. It's evident as the school is not exempt from the occurrence of such situations within it, since individuals from other localities and with different economic and social conditions converge in it. Hence, it is necessary for the education professional to be prepared to face and mediate school conflicts; preparation that must be received not only during training but also through overcoming and the methodological work that is carried out in schools.

Keywords: conflicts, school conflicts, mediate conflict.



INTRODUCCIÓN

El conflicto es un elemento que está presente en la vida cotidiana de cada ser humano. Para su resolución satisfactoria es necesario conocerlo, identificarlo y conocer las vías o herramientas para su solución.

Todas las personas, de manera general y en específico los profesionales de la educación deben trabajar la solución de conflictos bajo una estrategia de ganar-ganar, para que el impacto de dicho conflicto se minimice y ambas partes puedan vivenciar un resultado constructivo, positivo y satisfactorio.

En el contexto escolar se producen a diario conflictos de diversas índoles, que afectan no solo a las personas entre las cuales se produce, sino también a aquellas más cercanas (compañeros de aula y profesores). Además, el conflicto es un hecho inevitable e impredecible; es por ello que se hace necesario el aprender a solucionarlos.

En la actualidad las instituciones educativas valoran mucho los resultados que se adquieren desde el punto de vista académico; dejando de lado la evaluación de aquellas habilidades que hacen posible el mantenimiento de la vida en sociedad.

Durante la solución de los conflictos no se tienen en cuenta muchas veces, las habilidades asociadas a los sentimientos individuales y colectivos, ni las herramientas que evitan las frustraciones; estas son poco trabajadas desde el punto de vista profesional.

En primer lugar, es necesaria la existencia de un profesor preparado, capaz de reconocer en sus estudiantes las fortalezas y debilidades; para a partir de estas educarlos socioemocionalmente y desarrollar en ellos la capacidad de solucionar los conflictos individuales o colectivos.

El profesor debe preparar al estudiante para darle solución a aquellos problemas que forman parte de la cotidianidad y que están indiscutiblemente asociados a la vida social del sujeto. Además, debe estar preparado también para mediar ante una situación de conflicto que se dé en el contexto de la escuela.

Durante el desempeño como docente en la Escuela Pedagógica Fulgencio Oroz Gómez, La Habana, Cuba, la autora ha podido vivenciar que se producen a diario conflictos escolares entre los estudiantes, entre estudiantes y profesores, entre estos últimos y entre profesores y directivos. Se ha visto como durante las preparaciones de departamento o el trabajo metodológico, no se trabaja el tema del desarrollo de habilidades sociales en los docentes para enfrentar dichas situaciones. Se trabajan los aspectos relacionados con lo académico o

con los estudiantes, pero no se detienen a mirar al docente, sus modos de actuación, ni se problematiza en aras de brindar herramientas para la mediación de los conflictos escolares.

Un elemento a tener en cuenta es que esta escuela es la encargada de formar a los futuros maestros, por tanto, es súper importante el desarrollo de ciertas habilidades en estos estudiantes, porque una vez egresados van directo a ejercer su labor profesional dentro de un aula. Es decir, que se debe trabajar en primer lugar con los docentes para que luego ellos sean capaces de preparar a sus estudiantes con vistas al desempeño de su futuro rol. El objetivo del artículo es caracterizar los conflictos, su origen, las causas, los tipos y las posibles soluciones.

DESARROLLO

El tema de los conflictos ha sido una preocupación, principalmente para las ciencias sociales, como lo es para la Psicología Social y ha sido definida por diversos autores según el momento histórico y el contexto en que ha sido estudiado; por ende, son varios los matices que presentan cada una de las definiciones; pero a pesar de sus diferencias casi siempre prevalecen elementos comunes.

Constituye una preocupación no solo en las aulas cubanas, sino también en el plano internacional, donde muchas veces los conflictos son traducidos en maltrato físico, agresiones o violencia, llegando a asociar estos términos como sinónimos del mismo. Por ello se verá qué piensan algunos autores acerca del conflicto.

Relacionado con las situaciones conflictivas en el contexto escolar, un autor expuso que: “El conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas. Resulta inherente al proceso de cambio dentro de los individuos y en el seno de la sociedad, proceso que todas las personas pueden aprender a abordar creativamente. La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz (...) y posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz”¹.

Este autor no solo plantea que el conflicto es un hecho inevitable, sino que las personas deben aprender a lidiar con él. Revela la importancia de educar en torno a los conflictos y a su solución creativa; expone además que la resolución satisfactoria de estos contribuye a la educación para la paz y al establecimiento de un entorno agradable dentro de las escuelas. Esta definición resalta el valor y la importancia de educar a la sociedad en temas relacionados con la convivencia, las normas sociales, el respeto al otro, el consenso, el entendimiento mutuo, la comunicación efectiva, entre otros.

Otra definición es la que expone al conflicto como una “situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas”².

Se ve el conflicto como la contraposición de fines, intereses, necesidades y puntos de vista, como una discordia que puede generar otras consecuencias no tan favorables, si no se soluciona de la mejor manera, haciendo uso de vías o herramientas que den un resultado satisfactorio para las partes implicadas.

El conflicto “es un producto social, consecuencia natural de la interacción humana. Es resultado de un proceso de interacción particular que se da en un contexto determinado”³.

Como bien plantea Mara Fuentes³ el conflicto es un proceso natural que se da entre los seres humanos producto de la propia interacción social. Para nadie es un secreto el carácter individual de la personalidad, el cual hace que cada uno perciba la realidad de un modo diferente; percepción que está mediada además por lo social, la historia y modos de vida, la experiencia y las características del contexto en que se encuentra inmerso el sujeto. Ese modo de apropiarse de la realidad provoca entonces las diferencias de ideas, opiniones y puntos de vista, y es ahí donde cada persona trata de imponer a otros sus criterios, generando entonces, los conflictos.

Hasta ahora todas las definiciones analizadas ven al conflicto como una situación inherente a las relaciones humanas, dadas por la contraposición de ideas, necesidades o intereses. A continuación, se presenta un punto de vista donde se defiende por qué no se debe asociar con el término violencia y donde se reafirman las ideas anteriores.

“No es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación”².

Una mirada similar pero con una particularidad diferente es la que expone que “los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles donde juega un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución”⁴.

En esta definición se tiene más en cuenta el elemento afectivo, se habla de percepción individual, así como de los sentimientos y emociones que genera el vivenciar un conflicto o el formar parte de él. También hace alusión a los efectos que puede producir su proceso de resolución, o bien se entienden las partes implicadas y arreglan sus asuntos, o la relación sale aún más deteriorada.

Como bien expresan estos autores el conflicto no tiene que asociarse necesariamente con la violencia, ya que esta no es más que una manera de reaccionar ante el mismo. El conflicto no es positivo ni negativo, todo depende de la manera en que las personas implicadas lo resuelvan. Este no es más que un espacio en el que se debaten y analizan puntos de vista diferentes.

Lo común entre estos autores es que todos concuerdan en que los conflictos son situaciones de la vida cotidiana, que son producto de la interacción social y que son enfrentamientos o contraposiciones de intereses.

Independientemente de que el conflicto constituya un enfrentamiento y afecte determinados elementos personales y colectivos, puede ser una forma de desarrollo y crecimiento personal, ya que la persona inmersa en una situación conflictiva debe dominar una serie de herramientas para poder darle una solución positiva al mismo.

Hasta el momento se ha podido evidenciar que los conflictos son un sistema dinámico que constantemente se reestructuran y se reinterpretan en correspondencia con los contextos, las situaciones vividas, experiencias y los puntos de vista de cada autor.

Los conflictos no son un ente aislado, según ³ “todos los conflictos pueden ser descritos como teniendo un origen, una dinámica, un proceso y un resultado”; esto quiere decir que presentan causas, un desarrollo y vías de resolución.

Como bien plantea Mara Fuentes³, el conflicto no es un hecho que ocurre solo, sino que tiene un cuerpo de elementos, motivos, causas, efectos, factores de influencia y riesgo, consecuencias; entre otros elementos que tienen que ser del dominio de los docentes. Si no conoce todas estas cuestiones no puede mediar en ningún conflicto porque no tiene los argumentos, ni las herramientas para hacerlo.

La solución de conflictos posibilita la paz, armonía, tranquilidad y el entendimiento mutuo a través del establecimiento de buenas relaciones interpersonales y de una comunicación agradable al oído de los que se comunican.

El profesional de la educación es una figura clave para enseñar a los estudiantes y familiares cómo solucionar sus conflictos a través del consenso y el diálogo. Ante los conflictos este debe asumir una postura educativa y adoptar un enfoque preventivo. Desde el uso de diversas herramientas debe propiciar el trabajo participativo y colaborativo, donde se favorezca el desarrollo de la comunicación.

No se puede hablar de solución de conflictos sin detenerse en la importancia que tiene la comunicación en la resolución de los mismos. A través del diálogo abierto, de la comunicación clara y sincera las personas pueden establecer sus puntos de vista y llegar al consenso, sin necesidad de recurrir a la violencia.

En este proceso donde el profesor desarrolla en sus estudiantes las habilidades comunicativas, debe tener en cuenta además que los educandos no solo deben ser buenos comunicando, sino también escuchando y poniéndose en el lugar de los demás.

Por otro lado, el profesor debe ayudar a sus estudiantes a encontrar las funciones y los valores positivos del conflicto ya que estos, independientemente de las situaciones que puedan provocar; evitan los estancamientos, estimulan el interés y la curiosidad, promueven el cambio social y personal, ayudan a establecer identidades, ayuda a conocer nuevos modos de responder a los problemas y a conocerse mejor a sí mismo y a los demás.

CONCLUSIONES

Tanto los profesores como los estudiantes deben conocer qué es un conflicto, así como cuáles son sus causas de origen, los tipos que existen y sus posibles vías de solución. El conocer estos elementos es un paso de avance y constituye una herramienta eficaz para cambiar la mirada en relación con los conflictos y las posturas que asumen ante los mismos.

La solución constructiva de los conflictos mejora las relaciones interpersonales en el grupo y favorece el ambiente escolar y el aprendizaje de los alumnos, así como el bienestar emocional de los actores que conforman la institución educativa. Dado que es tan importante todo lo relacionado con la solución de los conflictos para así garantizar la mejora del clima escolar, es inminente la preparación y capacitación de los docentes en este sentido.

Las vías de superación son infinitas, el profesional de la educación tiene múltiples maneras de prepararse y superarse en la materia en cuestión. A través de un curso de posgrado, una maestría, una preparación de departamento o un taller metodológico se puede relacionar y adquirir conocimiento acerca de esta temática. Incluso puede investigar de manera autodidacta y preparar un tema para compartirlo con el resto de sus compañeros.

Esto aportaría al crecimiento personal y profesional del docente, así como al desarrollo de sus habilidades sociales, las cuales debe desarrollar también en sus estudiantes para tener una educación y una sociedad de calidad. La escuela debe encargarse de garantizar los conocimientos académicos, pero también debe velar por la formación de valores y principios; debe preocuparse por formar mejores seres humanos, capaces de solucionar sus conflictos de manera pacífica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Gabarda V. Resolución de conflictos en el aula. Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución. España, Universidad Internacional de Valencia. 2016. <http://www.viu-es.academia.edu/VicenteGabardaMendezPerfildeLinkedin>.

2 Hernández M. Los conflictos en el aula. <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>.

3 Fuentes M. (2000). Mediación en la solución de conflictos. La Habana: Centro Félix Varela; 2000.

4 Torrego JC. (2007). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea S.A. Ediciones; 2007.

BIBLIOGRAFÍA

Benítez E. La inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera (Tesis doctoral). La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona; 2015.

Catalá D. Sistema de talleres para contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de la educación preuniversitaria (Tesis doctoral). La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona; 2015.

Gómez S. Programa de mejora del clima escolar. Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto (Tesis doctoral). España, Universidad Autónoma de Barcelona; 2014-2015.

González Suárez Y. La comunicación educativa vía esencial que garantiza el planeamiento institucional eficaz del proceso docente-educativo en la escuela cubana moderna. Cuadernos de Educación y Desarrollo. 2011: 3 (27).

Méndez R. Resolución de conflictos en el aula: técnicas de negociación y comunicación. Revista Digital Federación de Enseñanza de Andalucía (9). 2010.

Pérez L, Acosta R y Bermúdez R. El desarrollo de la personalidad en la adolescencia y la juventud. 2015.

Picard Ch. Programa de solución de conflictos para la educación primaria y media. La Habana: Centro Félix Varela; 2009.

Recibido: 26 de enero de 2022

Aceptado: 12 de marzo de 2022

El (los) autor(es) de este artículo declara(n) que:

Este trabajo es original e inédito, no ha sido enviado a otra revista o soporte para su publicación.

Está(n) conforme(s) con las prácticas de comunicación de Ciencia Abierta.

Ha(n) participado en la organización, diseño y realización, así como en la interpretación de los resultados.

Luego de la revisión del trabajo, su publicación en la revista Pedagogía Profesional.

NO HAY NINGUN CONFLICTO DE INTERÉS con otras personas o entidades