

ESTRATEGIAS EDUCATIVAS PARA ATENDER LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN ESTUDIANTES ADOLESCENTES

Rolando Javier Rodríguez Camejo

Centro de Orientación y Asistencia Psicológica. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana

Resumen

Los conflictos escolares están presentes cotidianamente en las instituciones educativas. Existen varias formas de atender este fenómeno, pero sin lugar a dudas, las estrategias educativas que el profesor pone en práctica para manejar los conflictos escolares constituyen la esencia del trabajo formativo y pedagógico, a partir de la aplicación de la psicología a su práctica laboral, para abordar esta problemática en la institución docente.

Existe cierta tendencia a asociar conflictos con determinadas conductas antisociales, violencia, y otros problemas de convivencia, por lo que en muchos casos no queda claro cómo entender los conflictos escolares.

En este trabajo nos proponemos explorar algunas cuestiones importantes para comprender los conflictos en la escuela, así como la posición que puede adoptar el profesor para el tratamiento de los conflictos entre estudiantes adolescentes, como estrategia educativa para el logro de una mayor armonía en la institución escolar.

Palabras Claves: adolescentes, estudiantes, profesor, conflictos escolares, estrategia educativa

Abstract

School conflicts are present daily in educational institutions. There are several ways to address this phenomenon, but without a doubt, the educational strategies that the teacher puts into practice to handle school conflicts are the essence of educational and pedagogical work, from the application of psychology to their work practice, to address this problem in the teaching institution.

There is a tendency to associate conflicts with certain antisocial behaviors, violence, and other problems of coexistence, so in many cases it is not clear how to understand school conflicts.

In this paper we propose to explore some important issues to understand the conflicts in the school, as well as the position that the teacher can adopt for the treatment of conflicts among adolescent students, as an educational strategy for the achievement of greater harmony in the school institution.

Key words: teenagers, students, teacher, school conflicts, educational strategy

A manera de Introducción

En nuestras escuelas todos concurrimos de manera totalmente libre y sin discriminación a recibir desde muy pequeño la instrucción y la educación que necesitamos para desarrollarnos como seres humanos. Esta concurrencia masiva a las instituciones escolares trae consigo retos educativos para el personal docente encargado de dirigir ese proceso, ya que debe atender a una variedad de niños y adolescentes de distintos estratos sociales de la población con hábitos y patrones educativos disímiles, que en muchas ocasiones generan contradicción en las escuelas.

Relacionado con este análisis Jares (1997) refiere:

Todas las instituciones, y la escuela no es precisamente una excepción, se caracterizan por vivir diversos tipos de conflictos, de distinta índole y de diferente intensidad. Hasta tal punto que, bajo la aparente imagen de “aconflictividad”, la cotidianidad de los conflictos se presenta como un proceso y una de las características centrales y definitorias de los centros educativos (p.53).

Las relaciones interpersonales en las escuelas enriquecen la vida social de los adolescentes, que atendiendo a la etapa del desarrollo psicológico por la que transitan, la búsqueda de un mayor nivel de inserción e interacción en el grupo de coetáneos, constituye una posición social privilegiada por ellos, que tiene una importante repercusión en su desarrollo socio afectivo. Es inevitable que esas relaciones interpersonales que forman parte de la vida del adolescente en las escuelas tenga una impronta también marcada desde el desencuentro, la disparidad de criterios, y las contradicciones que se puede ver con mucha frecuencia a estas edades, atendiendo a que generalmente en esta etapa del desarrollo no hay todavía un despliegue de habilidades sociales para moldear las relaciones interpersonales, lo cual sin dudas contribuye a la aparición de conflictos escolares. ¿Será pertinente decir que los conflictos son siempre un mal que se debe combatir?

Los conflictos forman parte de cualquier relación humana, por lo que el interés no debe centrarse exclusivamente en combatir el conflicto, como ocurre con muchos profesores que se convierten en implacables sancionadores de las situaciones conflictivas, perdiendo la oportunidad de manejar estas de forma que se puedan implementar estrategias educativas, que contribuyan a canalizar el conflicto hacia cauces que puedan servir como un motor que impulsa hacia nuevas formas de relacionarse en el ámbito escolar.

En este sentido es el profesor una persona clave para canalizar los conflictos en la esfera escolar, por cuanto es el que está capacitado o debería estarlo, para encauzar el proceso de comunicación entre los escolares, que contribuya a hacer del conflicto un momento de tránsito hacia niveles superiores de desarrollo personal.

Una aproximación a las particularidades del conflicto

Hay que entender el conflicto desde múltiples perspectivas, lo cual corrobora lo que plantea Pareja (2007) cuando expresa:

El conflicto es un concepto complejo cuando se intenta una definición, ya que cada corriente o autor lo sitúa en sus propios parámetros. Para sentar las bases conceptuales, debe identificarse con incompatibilidades percibidas entre los roles, metas, intenciones, intereses de uno o más individuos y/o grupos, por lo que empezaría cuando una parte detecta o percibe que la otra le afecta, o afectará de forma negativa (p.4).

Los conflictos pueden tener múltiples causas, pero generalmente surgen a partir de una incompatibilidad en las posiciones personales asumidas por las partes involucradas, lo cual hace muy difícil encontrar un camino para llegar a un acuerdo que permita solventar satisfactoriamente la situación conflictiva.

Esto genera un malestar muchas veces sostenido en el tiempo, provocando con frecuencia un desborde de emociones negativas, lo cual puede comprometer el adecuado funcionamiento social y psicológico de las personas que forman parte de estas situaciones.

Realizando un análisis de este tema Arellano (2007) refiere:

Se puede concebir el conflicto como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son percibidos así por las partes involucradas, conllevando esto a que sus pretensiones, deseos e intereses, no puedan lograrse simultáneamente, generándose manifestaciones con diversos grados de intensidad (p.30).

No se debe intentar entender el conflicto solo escuchando la posición de una de las partes, ni simplificando las situaciones o haciendo análisis a partir de experiencias previas, que muchas veces carecen de la mirada contextual que siempre es necesario tener en cuenta para una mejor comprensión de la situación conflictiva.

Otros autores que han estudiado esta temática como Ferrigni, Guerón y Guerón (1973) señalan como conflicto “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de la acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses” (p.32)

En uno de los análisis realizado por Pareja (2007), este expresa:

Se debe entender el conflicto como usual y universal debe aceptarse de una vez por todas que es inevitable, normal e inherente a la raza humana; el conflicto debe darse necesariamente en una sociedad democrática por lo que hay que hablar, y aprender, para su gestión y mediación. Por tanto, el conflicto en sí mismo no es ni malo ni bueno, sino que son los mecanismos, estrategias y recursos que se usen para manejarlo lo que determinará su signo (p.3).

Es importante tener una mirada dialéctica del conflicto, el cual es común ver que se desarrolla en distintas etapas, y tiene como eje principal la incompreensión e intolerancia hacia la postura defendida por la otra persona, la cual es vista por una de las partes como amenazante de su posición social, de su cosmovisión, o de objetivos a los que no se está dispuesto a renunciar por lo que se hace imprescindible imponer los criterios o deseos personales.

Entender el conflicto no solo como una situación puntual que ocurre en un determinado momento, sino verlo generalmente como un proceso que transita por diferentes etapas, nos permite una visión más realista para entender y abordar las situaciones conflictivas en las escuelas.

La resolución de un conflicto puede demandar una buena cantidad de recursos psicológicos que se necesitan poner en la situación conflictiva para dilucidar las desavenencias por cauces constructivos y potenciadores del desarrollo humano.

En la adolescencia todavía no se ha alcanzado un desarrollo de la personalidad que permita al escolar, en mayor medida, desplegar habilidades sociales y comunicativas que favorezcan sus vínculos interpersonales. En la etapa de la adolescencia las relaciones interpersonales generalmente están signadas por la inmadurez de los vínculos, atendiendo a una búsqueda constante por escalar a posiciones de mayor poder y aceptación dentro del grupo de iguales. Generalmente el adolescente privilegia los intereses personales a los del colectivo, queriendo alcanzar sus propósitos sin importar las circunstancias, lo cual en buena medida llega a generar contradicciones dentro del grupo escolar y la ocurrencia de conflictos.

Existen distintas maneras, más o menos adecuadas de tratar el conflicto, aunque lamentablemente muchas veces predomina la posición violenta, que puede ser física o psicológica, la cual evidentemente no constituye la mejor opción para darle resolución al conflicto, ya que la violencia contribuye a que este se exacerbe.

En este sentido Fernández (1999) refiere:

Las agresiones y violencia entre alumnos adquieren distintas formas: Algunas son más exteriores o físicas, otras pueden manifestarse más soterradamente y solo mostrarse de forma verbal. En muchas ocasiones se nutre de presiones y juegos psicológicos que en último término acaban por coaccionar y minar al más débil de la relación. Abarcan una amplia gama de conductas que pueden concluir en maltrato personal entre compañeros, en rechazo social de algún chico y/o en intimidación psicológica (p.3).

Podemos entender el comportamiento violento como una respuesta disfuncional ante la situación conflictiva, a partir de un tratamiento inadecuado de las partes enfrentadas, que no saben gestionar civilizadamente sus diferencias, por lo que acudir a la violencia se convierte en la única alternativa que consideran disponible para defender sus posiciones.

En la adolescencia esto puede ser bastante frecuente, teniendo en cuenta que por lo general el adolescente no encuentra formas satisfactorias para solventar sus contradicciones, por lo que la gestión del conflicto por parte del profesor constituye un eslabón importante para mejorar el proceso educativo en la escuela.

Los conflictos también pueden surgir a partir de interpretaciones erróneas y deformaciones de la percepción que se tiene de la otra persona o situación, y según plantea Ibarra (2007) estas son difíciles de aclarar una vez surgido el conflicto porque:

- 1- Las partes en conflicto están muy comprometidas y no les es fácil modificar la imagen que se ha formado del otro, a veces por sentirse culpable por acciones llevadas a cabo contra el adversario, que no se justificarían, o por temor a que se afecte su prestigio y experimentan sentimientos contradictorios acerca de si se relacionan o no con él.
- 2- A menudo estas percepciones deformadas se refuerzan porque la persona evita el contacto o la comunicación con el contrario.
- 3- Además, el conflicto se agudiza porque se asume una actitud anticipatoria, de pronóstico futuro de la conducta del adversario, que se percibe agresivo, se le trata como tal, y puede llegar a provocar la agresividad en el otro, con lo cual se confirma la desfavorable percepción inicial (p.95).

Es muy típico de las situaciones conflictivas el cese de la comunicación entre las partes. Evitar el contacto con la otra persona es de las posturas más frecuentes que se utilizan en los conflictos. Esto en la adolescencia puede ser más acentuado, por la carencia de herramientas comunicativas, así como el déficit en el desarrollo personalógico, que es común para la edad, por lo que la figura del profesor adquiere una importancia fundamental para el manejo del conflicto.

Estrategias educativas del profesor para el tratamiento de los conflictos escolares

En este punto de nuestro trabajo hacemos referencia a la posición que desde nuestra consideración pudiera asumir el profesor para un mejor tratamiento de los conflictos entre estudiantes en las escuelas. No vamos a realizar un análisis exhaustivo de los aspectos teóricos de la mediación en el conflicto, lo cual no constituye el propósito fundamental de este trabajo, sino que vamos a ver algunos aspectos que se consideran importantes tener en cuenta por los profesores para desplegar una estrategia educativa que le permita trabajar adecuadamente la resolución de conflictos entre los estudiantes.

Ghiso (1998 citado por Ibarra 2007, p.91) refiere tres modalidades o estrategias que se observan con mayor frecuencia al tratar el conflicto escolar por parte de los profesores:

Primero: el conflicto y el error son negados y castigados

Segundo: la situación problemática es invisibilizada y tratada con el fin de controlar las disfunciones

Tercero: visibiliza el conflicto y el error asumiéndolo como componente dinamizador del proceso de formación

En la primera y segunda situación cuando el conflicto es negado, invisibilizado, o castigado es evidente que no se está analizando la raíz de este problema, simplemente se intenta ocultar una realidad que es común en las relaciones humanas. En este caso que tratamos de estudiantes adolescentes, no se puede perder de vista el componente formativo primordial en estas etapas, por lo que se hace necesario el despliegue de una estrategia educativa, a partir de la cual se pueda visualizar la situación para que los escolares puedan tomar conciencia de que están pasando por un momento de tensión, que les puede llevar por un camino peligroso y poco satisfactorio para cualquiera de los contendientes.

Castigar el conflicto no es una opción viable, ni constructiva para ninguna de las partes intervinientes, porque solo logra reprimir determinados comportamientos, perdiendo la oportunidad que este tipo de situaciones pueden plantear para desplegar una labor educativa con los adolescentes.

En el tercer caso se tiene una visión más realista de las relaciones humanas, asumiendo que las discrepancias y los conflictos pueden formar parte de las relaciones personales, y de lo que se trata es de hacer consciente el proceso conflictivo, y tomarlo como dinamizador para potenciar nuevas realizaciones que puedan contribuir a etapas superiores en el desarrollo del adolescente. Visibilizar el conflicto es de suma importancia, porque legitima que pueden existir desencuentros entre las personas, pero a la vez se pueden buscar formas positivas de manejar esas posiciones conflictivas.

El profesor debe tener conciencia de que su responsabilidad como docente es amplia, y no se circunscribe únicamente a preparar e impartir una clase. Debe tener claro que su posición de autoridad en la escuela y en relación con sus estudiantes es un factor muy importante que tiene a su favor y que debe hacer un uso efectivo de esta.

En este sentido Arellano (2007) plantea:

Es muy importante que el docente realice el esfuerzo necesario, con los medios y recursos disponibles, para formar a los alumnos desde la diversidad, incentivando el respeto y la consolidación de valores; así se contribuiría a mitigar, reducir y hasta eliminar las bases de muchos conflictos que se producen en el marco educativo. Para su consecución es necesario y conveniente construir la relación, donde se considere más al otro, partiendo de la necesidad básica de todo ser humano de ser aceptado, integrado, respetado, en cuanto a sus valores, identidad y diversidad” (p.33).

No se trata de gobernar con mano de hierro en las aulas, esa variante no sería educativa. No se puede reprimir a cualquier precio las formas de relacionarse de los estudiantes, porque los adolescentes tienen, como es lógico, sus dinámicas particulares para establecer vínculos personales, y no se debe imponer desde afuera formas de interacción personal que no se ajustan a las necesidades e intereses de los escolares.

El profesor como educador debe atender muchos procesos tanto dentro como fuera del aula, y uno fundamental es gestionar la disciplina de sus estudiantes, que contribuya a que se pueda poner en práctica un adecuado proceso docente-educativo. Por lo tanto tener en cuenta las relaciones entre los estudiantes en el aula, incluso fuera de ese espacio, es un acápite importante para encauzar satisfactoriamente los procesos de aprendizaje y educación en la escuela.

En otro momento del análisis de esta situación Arellano (2007) refiere:

Los docentes deben adquirir competencias que les facilite el aprender principalmente a escuchar, que manejen como herramienta la negociación y la mediación de los conflictos, y que en el aula de clase, trabajen para enseñar a pensar y actuar teniendo presente los derechos de los demás; sosteniendo que esta puede ser una forma de intervenir, participar y tener la capacidad para resolver las diferencias que puedan presentarse en el contexto escolar (p.24).

Consideramos que el profesor que despliega una estrategia educativa adecuada en las relaciones con sus estudiantes, tiene la capacidad y ha desarrollado la habilidad de percatarse cuando el clima de las relaciones entre algunos estudiantes no anda bien y se hace necesaria una intervención oportuna.

Este aspecto tan importante que se puede ver como la primera etapa de detectar cuando se está gestando un conflicto o percatarse de ello en un momento inicial, puede servir, sin lugar a dudas, para evitar muchos procesos de disrupción en las aulas, que seguramente pueden entorpecer en buena medida el adecuado aprovechamiento de la jornada de clases, así como el buen funcionamiento de las relaciones en la institución.

Cuando el profesor logra percatarse que hay discrepancias entre estudiantes y que estas ponen en riesgo la buena calidad de los vínculos, llegando a convertirse en una situación conflictiva, consideramos que debe prestarle la mayor atención a cada detalle que está comprometiendo negativamente el clima escolar. Hay que seguir de cerca lo que está ocurriendo, acercarse en el momento más adecuado a los estudiantes e indagar qué está pasando y si es necesario comenzar un proceso de intervención profunda con los alumnos, donde se pueda dilucidar cuál es la causa que ha llevado a la aparición del conflicto.

En la medida en que los estudiantes sienten que su conflicto no le es ajeno al profesor, y que en consecuencia también pueden estar haciendo partícipe a otras personas de la situación conflictiva, ya que indirectamente pueden estar creando disrupción en el aula, o generando malestar a terceras personas, pues se legitima que es importante abordar abiertamente lo que está provocando esa situación.

El profesor está legitimado como figura de autoridad en la escuela e incluso fuera de ella, por lo tanto nadie mejor que él para emprender este proceso de ayudar a los adolescentes a trabajar sobre las discrepancias o desavenencias.

Acompañar a las partes que se encuentran en un situación de conflicto a que puedan escuchar la posición o explicaciones de la otra persona de las causas que desde su perspectiva dieron inicio a la confrontación, es un paso necesario que el profesor puede gestionar, con el cual se está dando pie a que los adolescentes desarrollen la habilidad de escuchar y dar sus criterios sin agredir a los demás.

Igualmente el profesor al desempeñar esta estrategia educativa de fomentar la comunicación entre las partes en conflicto, puede estar contribuyendo al desarrollo de una mayor asertividad en los estudiantes, ya que la convocatoria a escuchar el criterio y los intereses de la otra persona, así como expresar de manera adecuada los propios, es un buen ejercicio que enseña a entender la posición del otro en la situación.

Esta estrategia educativa de intervención en el conflicto, pero desde una posición que se centra en las oportunidades para el cambio y el crecimiento personal de los estudiantes, consideramos que es factible ponerla en práctica en las escuelas, con la finalidad de buscar un proceso docente-educativo desarrollador.

A modo de conclusiones

Los profesores son actores fundamentales dentro de la institución escolar. De ellos depende, en buena medida, como se organiza la vida en las aulas y por consiguiente desempeñan un papel esencial para la gestión de las relaciones entre los estudiantes.

Como parte del proceso educativo que desarrollan en las escuelas, tienen que estar preparados para saber convivir con un gran número de estudiantes, que muchas veces no se sienten motivados para permanecer en las aulas y generan situaciones disruptivas en la institución.

Sin dudas puede ser un gran reto educativo el manejar adecuadamente las disímiles situaciones que se dan a diario en la escuela, y especialmente los conflictos escolares pueden generar un nivel de

ansiedad considerable en el personal docente, que puede ver con impotencia la pérdida de autoridad a partir de un tratamiento inadecuado de los conflictos entre estudiantes.

La puesta en práctica de una estrategia educativa adecuada para atender los vínculos interpersonales y específicamente los conflictos escolares, es de vital importancia para el desarrollo de un proceso docente- educativo satisfactorio.

Referencias bibliográficas

Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista Científica de Ciencias Humanas. Orbis*. Disponible en <http://www.redalyc.org>

Fernández , M. (2001). "El sistema educativo y la convivencia cívica. ¿Parte del problema o de la solución? *Cuadernos de pedagogía* 304.

Fernández, I.(1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Nancea S.A.

Ferrigni, Y; Guerón, C y Guerón, E. (1973). Hipótesis para el estudio de una política exterior, *Estudio de Caracas* (vol. VIII, t. II).

Ibarra, L. (2007). *Psicología y Educación: Una relación necesaria*. La Habana: Félix Varela.

Jares , X.(1997).El lugar del conflicto en la organización. *Revista Iberoamericana de Educación*, no. 15, sept.-dic., 1997.

Pareja, J (2007): Conflicto, comunicación y liderazgo escolar: los vértices de un triángulo equilátero. Universidad de Granada