

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/351983913>

El manejo de los conflictos escolares en el nivel educativo secundaria básica

Research Proposal · April 2021

DOI: 10.13140/RG.2.2.13500.97920

CITATIONS

0

READS

410

2 authors, including:



Raidy Teidy Rojas Angel Bello

University of Ciego de Ávila

253 PUBLICATIONS 23 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



La Autoevaluación Institucional en la provincia Ciego de Ávila [View project](#)



[[[Innovative Researchers]]] [View project](#)

El manejo de los conflictos escolares en el nivel educativo secundaria básica

Rolando Javier Rodríguez Camejo

rodriguezcamejoroly@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1842-3143>

Universidad de la Habana

Raidy Teidy Rojas Angel Bello

<https://orcid.org/0000-0003-1668-2459>

raidyra1978@gmail.com

Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba.

Resumen

Investigar sobre los conflictos escolares en los adolescentes del nivel educativo secundaria básica, así como lo relacionado con el manejo que realiza el profesor de las situaciones de conflicto, es un tema de importancia y actualidad permanente. En estas etapas los adolescentes son muy proclives a buscar la inserción y aceptación en el grupo de coetáneos, careciendo en ocasiones de las habilidades sociales para lograr relaciones interpersonales satisfactorias, que conllevan al surgimiento de conflictos. El objetivo de la ponencia es proponer acciones psicoeducativas que pueden ser implementadas por los profesores, para el manejo de las situaciones de conflicto entre los estudiantes, que se presentan con sistematicidad en el nivel educativo secundaria básica. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron el método analítico- sintético y la triangulación de fuentes para el análisis de los resultados. El resultado que se presenta es derivado de la tesis de maestría del autor principal.

Abstract

Investigating of school conflicts in adolescents at the basic secondary educational level, as well as what is related to the teacher's handling of conflict situations, is a topic of permanent importance and current relevance. In these stages, adolescents are very inclined to seek insertion and acceptance in the group of peers, sometimes lacking the social skills to achieve satisfactory interpersonal relationships, which leads to the emergence of conflicts. The objective of the presentation is to propose psychoeducational actions that can be implemented by teachers, for the

management of the main conflict situations among students, which are systematically presented at the basic secondary educational level. For the development of the research, the analytical-synthetic method and the triangulation of sources were used for the analysis of the results. The result that is presented is derived from the master's thesis of the main autor.

Palabras claves: conflictos escolares, relaciones interpersonales, manejo del conflicto y acciones psicoeducativas.

Key words: school conflicts; interpersonal relationships; conflict management and psychoeducational actions

Introducción

Las formas de relacionarse socialmente en etapas de la vida como la adolescencia, tienen matices peculiares que tipifican los modos de integración de este grupo etéreo a las distintas dinámicas sociales. Las características sociopsicológicas de los adolescentes generalmente están marcadas por la impronta que genera la transición de la niñez a la adolescencia o primera juventud, en la cual se mezclan factores diversos como: la búsqueda de mayor autonomía, el cuestionamiento a la autoridad, la inseguridad en las relaciones interpersonales, necesidad de mayor aceptación en los grupos, entre otros aspectos que tipifican los comportamientos en estas edades.

Los modos inestables de relacionarse socialmente que en muchas ocasiones caracterizan los vínculos de los adolescentes, trae consigo dificultades marcadas para el logro del bienestar psicológico en este grupo etéreo, por lo que estudiar el tema de las dinámicas de interacción en los grupos, principalmente los grupos escolares y las variadas formas de conflicto que se producen en ellos, constituye un aspecto importante para comprender las características de este fenómeno desde un enfoque psicosocial.

Los conflictos son "situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales Torrego, J. C (2008, p.61). Esta percepción de incompatibilidad entre personas, que va acompañada en muchos casos de la vivencia de frustración de las necesidades, por entrar en oposición con otras personas en situaciones en las cuales la divergencia se convierte en eje central de la interacción personal, compromete el bienestar socioemocional, principalmente en la etapa de la adolescencia en la que generalmente existe déficits en el desarrollo de las habilidades sociales.

En los centros educativos ocurren múltiples situaciones que llegan a generar conflictos escolares. Específicamente es de interés de la investigación profundizar en el nivel educativo Secundaria Básica, por ser una etapa en la que el adolescente privilegia la inserción y aceptación en los grupos de iguales, pero en ocasiones no cuenta con las habilidades sociales necesarias para insertarse adecuadamente en ellos. Además, no siempre los docentes utilizan alternativas educativas adecuadas para solucionar los conflictos que se le presentan con sistematicidad en la escuela.

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta en las instituciones escolares es el manejo del docente en las situaciones de conflicto. Se hace necesario, además de tomar conciencia de los diversos matices que transitan hacia la conflictividad, mantener principalmente por parte de los docentes una preparación sólida, que los provea de mayores conocimientos para el despliegue de acciones educativas, para hacerle frente como mediadores exitosos en las situaciones de conflictos entre estudiantes en las escuelas.

Es evidente que cotidianamente en las escuelas se producen dinámicas educativas alejadas del trabajo sistemático en función de diagnosticar y resolver las numerosas situaciones de conflicto que se generan en estas instituciones; encontramos autores como (Fernández y Ball 1990 citado por Jares, X. R. (1997, p.54) que hablan de verlo como un tema clave en la organización escolar. Entenderlo de esta manera significa darle la prioridad que merece dentro del entramado de despliegue del proceso docente-educativo que se desarrolla en estas instituciones.

En muchas instituciones escolares se convive con realidades marcadas excesivamente desde la conflictividad, mostrándose indiferencias o poca atención por parte del claustro de docentes hacia hechos sistemáticos de conflictos, que sin duda laceran el buen funcionamiento de la institución y el bienestar de las personas que confluyen en ella. Los conflictos cuando son bien gestionados, pueden formar parte de los procesos de cambios que demanda la institución, ya que el conflicto puede ser el "síntoma" de que determinados procesos no están ajustados a la pluralidad que se vive en las escuelas.

El presente trabajo se realizó teniendo en cuenta las etapas de la investigación científica. En ella se fundamentó su necesidad a partir de un estudio descriptivo, para identificar algunos de los conflictos que en las relaciones interpersonales con sistematicidad se manifiestan en los estudiantes de la secundaria básica, y a la vez permitió revelar algunas problemáticas en la práctica relacionadas con la preparación de los docentes para un adecuado manejo de los conflictos.

La experiencia del autor como docente de la carrera psicología, el resultado de la tutoría en las prácticas preprofesionales de estudiantes de psicología en escuelas secundarias básica, la revisión bibliográfica relacionada con el manejo de los docentes en la solución de los conflictos escolares, las entrevistas y las observaciones realizadas en las escuelas investigadas, permiten identificar las siguientes manifestaciones en la práctica educativa.

- Utilización por algunos docentes de un lenguaje poco profesional al manejar los conflictos escolares de manera sistemática.
- Las soluciones y alternativas que propone el docente no siempre están diferenciadas teniendo en cuenta las características de los estudiantes.
- Insuficiente conocimiento de las características psicológicas de los adolescentes por parte de algunos docentes.
- Insuficiente conocimiento de la teoría de conflicto y su manejo por parte de algunos docentes.

El objetivo de la ponencia es proponer acciones psicoeducativas para el manejo de las principales situaciones de conflicto que se presentan con sistematicidad en el nivel educativo secundaria básica.

Desarrollo

1. Aproximaciones teóricas a la conceptualización de los conflictos

El término «conflicto» proviene de la palabra latina conflictus que quiere decir chocar, afligir, infligir; está relacionado con los términos de confrontación, discrepancia excesiva o pelea, lo cual implica hostilidad abierta o solapada en las relaciones entre personas. Desde distintas posiciones axiológicas las situaciones de conflicto son estigmatizadas; por lo general el conflicto es visto como un aspecto disfuncional en las relaciones interpersonales, una aberración incompatible a una adecuada formación del sistema de valores de las personas y como una situación desafortunada que lamentablemente puede ocurrir en las relaciones humanas.

Varios autores en el contexto internacional y nacional han aportado definiciones de conflictos entre ellos se destacan Castells, M. (1998); Fuquen, M. (2003); Torrego, J. C (2008) y Calderón, I. (2013). Sin lugar a dudas, el proceso subjetivo de las percepciones individuales tiene una connotación a la hora de entender el surgimiento y desarrollo de los conflictos, pero la investigación

en estos temas debe abarcar también el análisis de determinados entornos que se constituyen como generadores de tensión permanente en las relaciones interpersonales.

Estos autores analizados tienen como elementos comunes en las definiciones aportadas los siguientes aspectos: la tensión a partir de posicionamientos que son excluyentes entre personas; el conflicto como contraposición de objetivos, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades; vivencia y percepción de daño o interferencia de la otra parte para alcanzar metas.

A partir de los criterios anteriores se asume por conflicto a la “Incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos, entre personas y grupos que plantean metas disímiles. Es un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios, que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales” Fuquen, M. (2003, p. 2).

En este sentido podemos argumentar que una mirada totalmente negativa a las situaciones de conflicto, propicia una actuación de antemano prejuiciada de las posibilidades generadoras de cambio que pueden tener los mismos, ya que las contradicciones que pueden transitar hacia divergencias marcadas entre personas, pueden llegar a ser el detonante que impulse a realizar ajustes que contribuyan al desarrollo personal.

2. Consideraciones teóricas sobre los conflictos escolares

Es de interés de los autores profundizar en los conflictos escolares ya que en las instituciones educativas se presentan un entramado de dinámicas en las relaciones interpersonales que propician en muchos casos las confrontaciones o divergencias, atendiendo a la cantidad de actores sociales con diversidad de intereses que en ellas confluyen. Se pueden ver en las escuelas las relaciones entre profesores, estudiantes, directivos, familiares; por supuesto que, en muchas ocasiones, son relaciones que se estructuran a partir de la necesidad de atender problemáticas propias de la vida cotidiana en las escuelas, las cuales en no pocos casos se convierten en conflictos escolares.

Las personas que se desempeñan en los centros educativos deben ser conscientes de la constante presencia de los conflictos que se dan todos los días en ellos y, por ello, deben estar preparados y capacitados para tener conocimiento sobre ellos y ser capaces de resolverlos de la forma más adecuada posible, en la que todas las partes salgan beneficiadas y, además, lo hayan visto no como algo negativo, sino al contrario, como algo positivo, es decir, que una vez resuelto el conflicto, sean conscientes de que han crecido como personas y esto les ayuda a desarrollarse en la sociedad Sacristán, L. (2015, p.9).

Es muy difícil dilucidar cuáles son los conflictos que más se manifiestan en los centros escolares, ya que puede depender de muchos factores, entre los que se encuentran: el lugar donde está enclavado el centro, las características y el nivel de formación del profesorado, las características típicas del alumnado de la comunidad en que se encuentra la escuela, las normas que rigen la vida institucional, las condiciones habitables de la institución, entre otros.

Al realizar una búsqueda bibliográfica sobre los referentes de los conflictos escolares se destacan autores como: Jares, X .R (1997); England, G. (1989); Calderón, I. (2013); Galtung, J. (1981); Carr, W. & Kemmis, S. (1986,); (Ibarra, L. 2005); Vaello, J. (2011) y Escobar Y (2010). Estos autores tienen características comunes que nos sirvieron como punto de partida para realizar una definición operacional del término conflictos escolares entendiéndolo como: las situaciones de maltrato físico o psicológico entre estudiantes, basadas en relaciones interpersonales disfuncionales, que generan malestar y repercute negativamente en la adecuada inserción de los estudiantes al medio escolar.

En esta ponencia se presentan determinadas situaciones de conflicto que ocurren en las escuelas del nivel educativo secundaria básica, entre las que se encuentran: conflictos por burlas o rechazo de estudiantes hacia sus iguales, por bajo desempeño académico. Conflictos por burlas, rechazo, exclusión de algunos estudiantes hacia otros por diferencias en la situación económica. Conflictos por no respetar la opinión de otros estudiantes. Conflicto asociado a violencia física o verbal entre estudiantes. Conflicto por robo de pertenencias entre estudiantes.

En la investigación se toman en cuenta las situaciones conflictivas objetivas (relaciones disfuncionales entre estudiantes) entre las que encontramos las siguientes: amenaza o intimidación; ofensas hirientes; agresión física; no respeto de la opinión de otro estudiante; burlas, choteos, bromas insultantes; discriminación o rechazo por desempeño académico; robo de pertenencias entre estudiantes; discriminación o rechazo por diferencias en los rasgos físicos y discriminación o rechazo por bajas condiciones económicas.

El conflicto debe ser visto como una realidad que está presente en las escuelas, pueden servir de base para generar debates en las escuelas, que contribuyan al desarrollo de prácticas educativas más ajustadas a los tiempos actuales y a las necesidades de formación de las nuevas generaciones. A tono con ello, debe estar la organización del proceso docente educativo que se diseña y pone en

práctica en la institución educativa. No es posible una convivencia saludable donde predomine una atmosfera de caos y arbitrariedad en la vida y dinámica de la institución escolar.

No se pueden evitar ni prever todos los conflictos posibles, de modo que se deben crear condiciones que hagan más improbable su aparición, o bien, extraer una vez que estos surjan, beneficios para nuestra enseñanza. El aprendizaje colectivo que puede dejarnos una situación de conflicto, sin dudas, puede aportar conocimientos relevantes sobre las alternativas para dirigirnos en las interacciones sociales. El conflicto puede contribuir, desde una alternativa de gestión adecuada, al desarrollo de habilidades socioemocionales útiles como alternativa para la resolución de conflictos futuros.

En el caso de nuestro contexto social, en las escuelas cubanas, se pueden dar situaciones de conflicto que muchas veces son manejadas por el profesor con actuaciones cercanas a lo que se considera teóricamente como un proceso de mediación. Aunque lo que se aprecia con mayor frecuencia es la intervención del profesor para solucionar la situación problemática que puede ocurrir, pero no viéndose frecuentemente una solicitud de los estudiantes para que medien ante sus problemas. Es comprensible esta posición, atendiendo al desarrollo psicológico alcanzado en la etapa adolescente, en que el estudiante en muchas ocasiones no busca de manera explícita, por propia iniciativa gestionar una mediación del conflicto escolar ante el profesor. Si se aprecia, en ocasiones, una solicitud implícita del estudiante para que el profesor tome partido en la disputa, atendiendo a que es el depositario de la autoridad en el contexto escolar.

Es importante en la medida de las posibilidades enfocarse en las situaciones conflictivas desde el momento en que son detectadas. El profesor como parte de sus competencias psicopedagógicas, debe estar capacitado para actuar éticamente y de manera adecuada ante la ocurrencia de conflictos escolares que comprometen negativamente el correcto desarrollo de las principales actividades en la institución escolar.

3. Apuntes sobre el manejo de los conflictos escolares

Es indiscutible el papel importante que desempeña el profesor en el manejo de los conflictos escolares, sin embargo algunos profesores presentan carencias en los temas vinculados con los conocimientos psicológicos y psicopedagógicos para asumir un adecuado manejo de las situaciones conflictivas que se presentan en las escuelas. Por tanto es necesario tomar posiciones en este aspecto a partir de los referentes encontrados relacionados con el tema.

Al realizar una búsqueda bibliográfica sobre el manejo de los conflictos escolares a nivel internacional y nacional se destacan los aportes de los autores Tuvilla, J. (2004); Munné, M. & Mac, P. (2006, Iturbide, J.A. & Muños, B. (2007); Torrego, J. C (2008); Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2013); Calderón, I. (2013) y Gavotto, O. (2015). Todos ellos aportaron referentes importantes a tener en cuenta en el manejo de los conflictos escolares.

Para definir la categoría de manejo del conflicto escolar partimos del análisis de otras categorías, entre las que se encuentran:

1-La mediación: proceso que lleva a cabo un tercero imparcial para facilitar el diálogo entre personas en una situación de conflicto, pero en la cual el mediador no debe influir en la resolución del conflicto.

2-La conciliación: proceso de diálogo que se realiza entre las personas implicadas en un conflicto, con la presencia de un tercero, que ayuda a decidir a las personas en conflicto sobre la base de sus intereses y necesidades. A diferencia del mediador/a él conciliador puede realizar propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no. El poder sigue recayendo en las partes, aunque la solución venga del tercero.

En esta investigación asumimos como categoría principal para el análisis, las formas de manejo del conflicto escolar por el profesor. Nos parece adecuado utilizar ese término, porque atendiendo a lo que plantea Munné, M. & Mac, P. (2006, pp.13-14), el manejo del conflicto escolar por el profesor está relacionado con facilitar el entendimiento entre las partes en conflicto, con vistas a que se minimicen los efectos nocivos que generan

Categorías de manejo del conflicto escolar

Manejo del conflicto escolar: utilización de acciones y procedimientos por el profesor, para intervenir en las relaciones de interdependencia negativa entre estudiantes en la institución, las cuales pueden entorpecer o favorecer el clima psicosocial para la realización del proceso docente – educativo en la escuela.

Manejo de conflictos escolares (definición operacional)

Manejo adecuado del conflicto: Reconocer la existencia de la situación de conflicto; establecer adecuada comunicación con los estudiantes; ventilar abiertamente las situaciones de conflicto; legitimar la posibilidad de existencia de desacuerdos; escuchar atentamente a los estudiantes en

conflicto; centrar el análisis sobre la situación que generó el conflicto, no sobre las personas; facilitar la expresión emocional de los estudiantes en conflicto, evitando los extremos; fomentar una actitud de ganar-ganar, desarrollando la habilidad de negociación e incentivar la tolerancia ante las divergencias.

Manejo inadecuado del conflicto: Encubrir o reprimir la situación que generó el conflicto; ser impaciente al atacar el problema; no escuchar la explicación que dan los estudiantes; no ventilar adecuadamente la situación de conflicto; utilizar la intimidación o represión con los estudiantes; poner la atención en las personas por encima de la situación de conflicto; obligar a los estudiantes a adoptar acuerdos, sin resolver sus discrepancias; mostrar intolerancia ante las posiciones que plantean los estudiantes; no promover adecuadamente la negociación entre los estudiantes; amenazar a los estudiantes con el uso de su posición de poder y mostrarse indiferente ante las situaciones de conflicto.

El adecuado manejo de los conflictos escolares por los docentes, tiene múltiples aristas para analizar, a partir de cómo ha transcurrido la formación y capacitación del profesor. Se debe tener en cuenta el proceso de formación por el que ha transitado en su etapa de pregrado, atendiendo la importancia que tuvo dentro del plan de estudios los contenidos que recibió vinculados al conocimiento psicopedagógico de la vida institucional. También es necesario tener en cuenta en este análisis, la capacitación que ha recibido en determinadas áreas de gestión de la vida escolar, lo cual debe formar parte del plan de superación de los docentes; así como su autopreparación para desarrollar de manera más favorable su labor docente –educativa.

Cuando buscamos un adecuado manejo del conflicto, es importante que podamos tener en cuenta determinadas acciones que nos ayuden a resolver este tipo de situaciones, buscando al máximo potenciar adecuadas relaciones interpersonales de los estudiantes en conflicto. Es de vital importancia que el profesor comprenda que una de las prioridades del trabajo docente- educativo, lo constituye el gestionar adecuadamente el ambiente institucional escolar. En un aula donde predominen los desequilibrios, las contradicciones y la tensión emocional, se hará muy difícil desarrollar una adecuada dinámica pedagógica.

En estudios realizados por los investigadores Bonilla 2000; Laureiro 2001 citados por Arteaga (2005, p. 52) en escuelas secundarias básica y preuniversitarios en la provincia de Villa Clara, se constató la presencia de conductas violentas y de conflicto escolar entre los adolescentes; entre las

que se pudieron apreciar estaban: las burlas, faltas de respeto, gritos, discusiones acaloradas, ofensas y agresiones físicas, fundamentalmente empujones.

Otra investigación sobre problemas en las relaciones interpersonales entre adolescentes, se desarrolló en una escuela secundaria básica en el campo del municipio Quemado de Güines, en la provincia de Villa Clara Rodríguez, T. et al (2015). Para ello se realizó un estudio descriptivo de corte transversal desde septiembre de 2014 hasta febrero de 2015, con una población de 106 alumnos y 48 profesores; mediante muestreo estratificado fueron seleccionados 53 alumnos y 24 profesores. En la investigación se encontraron indicadores de violencia y conflictos entre los estudiantes; se hablaban mal unos de otros, se dirigían insultos, o se decían nombretes molestos; se metían miedos u obligaban a hacer cosas que otros no deseaban.

Respecto a la violencia física entre los estudiantes, se constató en la investigación que muchos profesores no se enteraban de una gran parte de las conductas de maltrato que ocurrían entre los adolescentes. Estas y otras investigaciones desarrolladas sobre los temas de violencia y conflicto escolar, nos muestran que en innumerables ocasiones los profesores no están al tanto de lo que ocurre con los estudiantes en el entorno de la escuela y, por tanto, no logran realizar un adecuado manejo de los conflictos en las instituciones.

A partir de un diagnóstico realizado en la provincia de la Habana, entre los años del 2017 al 2019 en escuelas secundaria básica de los municipios Centro Habana, Habana Vieja y Diez de Octubre, se identificaron algunas situaciones de conflictos que se manifiestan en este nivel educativo; entre las que se encuentran: conflictos por burlas o rechazo hacia estudiantes con bajo nivel académico; conflictos por burlas, rechazo, o exclusión de algunos estudiantes hacia otros, por diferencias en la situación económica; conflictos por no respetar o desvalorizar la opinión de otros estudiantes. A partir de estos resultados los autores elaboraron acciones psicoeducativas para contribuir a la orientación del profesor para el adecuado manejo de los conflictos escolares en las instituciones educativas.

4. Propuesta de acciones psicoeducativas para el manejo de situaciones de conflicto más comunes en las instituciones del nivel educativo secundaria básica.

A modo de síntesis se presentan cinco situaciones de conflicto, las cuales fueron organizadas teniendo en cuenta la siguiente estructura: Identificación de la situación de conflicto, descripción

del conflicto, ejemplo práctico de manifestación del conflicto y proceder para el profesor en el manejo del conflicto.

Situación de conflicto # 1: Conflictos por burlas o rechazo de estudiantes hacia sus iguales, por bajo desempeño académico.

Descripción del conflicto

Es un conflicto que se genera de manera sistemática en las escuelas, asociado a burlas, ofensas y rechazo por parte de algunos estudiantes hacia otros, a los que le ponen las etiquetas de “ brutos, retrasados, anormales”, y que por lo tanto muchas veces son menospreciados. Estos estudiantes rechazados, por lo general son excluidos de los grupos, por lo que no son seleccionados por otros estudiantes para compartir actividades docentes, remarcando la exclusión en el aula de estos estudiantes por sus déficits en el rendimiento académico. En ocasiones estas conductas de rechazo hacia otros estudiantes laceran la autoestima de muchos adolescentes que la sufren. Igualmente, algunos estudiantes se vuelven rebeldes con los miembros de su grupo, al vivenciar estos comportamientos excluyentes.

Ejemplos donde se manifiesta el conflicto

No 1: Un estudiante lo mandan a la pizarra, la profesora le dice que conteste el ejercicio de matemáticas, pero la ejecución del estudiante es deficiente. Se levanta otro estudiante y le pide a la profesora ir a la pizarra a resolver el mismo ejercicio; lo realiza bien; buena parte del grupo se burla del estudiante que no supo resolverlo y se escuchan frases como “tu eres bruto ”, “no pones una”. El estudiante que realizó mal el ejercicio se nota furioso con los que se están burlando de él, e incluso llega a decirle a uno de sus compañeros, que si vuelve a decirle esas cosas lo va a golpear. El malestar es evidente, y la situación va generando un conflicto.

Proceder para el manejo del conflicto por parte del profesor: Identificar las situaciones generadoras de conflicto; Atender diferenciadamente a los estudiantes rechazados; Incentivar al grupo para acogerlos en los equipos que se conforman en las aulas para realizar tareas académicas; Fomentar el desarrollo de actividades colectivas, donde se pongan en prácticas otras habilidades y los estudiantes menos aventajados puedan desplegar sus capacidades o habilidades; Legitimar ante el grupo escolar que todos los estudiantes tienen niveles de aprovechamiento docente o habilidades diferentes; Ponderar ante el grupo los posibles avances de los estudiantes más rezagados y Estimular el avance progresivo de los estudiantes rechazados.

Situación de conflicto# 2: Conflictos por burlas, rechazo, exclusión de algunos estudiantes hacia otros por diferencias en la situación económica.

Descripción del conflicto

En las escuelas ocurren sucesos relacionados con la discriminación hacia algunos estudiantes por sus bajas posibilidades económicas. Estas que se describen, son situaciones de conflicto que se pueden generar en la secundaria básica, asociado a burlas, rechazo o exclusión por parte de algunos estudiantes hacia otros, por diferencias en la situación económica. En esta etapa de la adolescencia los estudiantes se comparan entre ellos constantemente y en ocasiones menosprecian a aquellos estudiantes que no tienen económicamente una situación favorable que le permita salir a fiestas, adquirir celulares, zapatos u otras prendas de vestir de moda, así como otros objetos materiales.

Ejemplo de estas situaciones de conflicto:

No. 1. Tres estudiantes preparan una salida a un centro recreativo el fin de semana, pero excluyen intencionalmente de la planificación a otro estudiante que también había manifestado su intención de participar. Los estudiantes comentan que con “Juanito” siempre es la misma historia, cuando salen con él, casi nunca tiene dinero y siempre está queriendo engancharse a los demás. En la escuela los 3 estudiantes hacen el comentario delante de otros compañeros, por lo que Juanito se entera que lo están excluyendo y refiere lo siguiente a uno de los estudiantes: “que, aunque no tiene la misma cantidad de dinero que ellos, es mentira eso de que siempre está enganchado “. Juanito les dice que ellos son unos falsos, se molesta visiblemente y llega a discutir con uno de sus compañeros violentamente.

Proceder para el manejo del conflicto por parte del profesor: Identificar oportunamente la situación que está generando el conflicto; valorar quiénes participan y de qué forma lo hacen, en las manifestaciones de burla o rechazo hacia otros estudiantes en desventaja económica; escuchar atentamente los argumentos que expresan los estudiantes y aclarar que los ha llevado a la situación de conflicto; realizar análisis individuales o colectivos con aquellos estudiantes más propensos a manifestar estas conductas nocivas; fomentar la formación de valores en los estudiantes; mostrar a través de ejemplos y situaciones de la vida cotidiana, lo nocivo y lacerante de la ostentación y la banalidad como modo de vida y lo perjudicial que puede ser para mantener adecuadas relaciones sociales e identificar la presencia de rechazo por parte de algunos estudiantes y realizar un trabajo diferenciado con ellos.

Situación de conflicto # 3 Conflictos por no respetar la opinión de otros estudiantes.

Descripción del conflicto

Los adolescentes muchas veces les gustan imponer su criterio y no aceptan las discrepancias o ideas diferentes de otros compañeros. Se aprecian de manera sistemática en las instituciones educativas, que los estudiantes se pelean entre ellos, porque quieren que sus comentarios o ideas sean las de mayor valor y resaltar dentro del grupo demostrando que son más inteligentes, desvalorizando la opinión de sus compañeros.

Ejemplo de estas situaciones de conflicto

No. 1: Kevin comenzó a discutir con Ronald, porque según su criterio el equipo de fútbol Barcelona era mejor que el Real Madrid. Ronald le decía que eso solo lo pensaba él, que era un tonto y no sabía nada de fútbol. Ambos defendían su criterio dando explicaciones que justificaran lo que decían. Ninguno respetaba los argumentos del otro, y en reiteradas ocasiones se ofendían. Se pudo apreciar que todo el tiempo ambos lucharon por imponer su criterio, y en un momento una de las ofensas dicha por Kevin conllevó a que su compañero se molestara y se empujaran mutuamente.

Proceder para el manejo del conflicto por parte del profesor: Identificar oportunamente la situación que está generando el conflicto; escuchar atentamente los argumentos que expresan los estudiantes y aclarar que los ha llevado a la situación de conflicto; facilitar que los estudiantes tengan la posibilidad de expresar su malestar, contribuyendo a disminuir su enojo; propiciar que todos los estudiantes en el aula tengan la posibilidad de expresar sus criterios y análisis libremente; reforzar positivamente los análisis y argumentos de los estudiantes que estén en coherencia con los objetivos que se persiguen y legitimando también la posibilidad de cometer errores; realizar dinámicas grupales donde los estudiantes puedan participar libremente, y dónde se enseñe a todos a saber escuchar y respetar el criterio del otro, aunque puedan equivocarse; fomentar en los estudiantes una actitud de ganar-ganar, desarrollando la habilidad de negociación y no permitir que los estudiantes se burlen de los criterios y análisis de otras personas.

Situación de conflicto # 4: Conflicto asociado a violencia física o verbal entre estudiantes.

Explicación del conflicto

Este conflicto se manifiesta con regularidad en la secundaria básica, a partir de los juegos bruscos entre los adolescentes. Igualmente durante las actividades deportivas o recreativas, en reiteradas

ocasiones en las escuelas se aprecia la tendencia a darse empujones, ponerse traspiés, o incitar a la violencia entre los estudiantes. Además por lo general utilizan un tono de voz alto, un vocabulario vulgar y grosero, donde predominan las ofensas entre ellos. Se faltan el respeto y se generan discusiones que pueden llevar al surgimiento de una situación de conflicto y se pueden generar peleas entre los adolescentes.

Ejemplo de estas situaciones de conflicto

No. 1: Richard estaba jugando al fútbol en el receso y Kevin empezó a molestarlo, diciéndole que él era malo, y no sabía patear el balón. Ambos empezaron a echar una competencia a ver quién hacía más malabares con la pelota y pateaba mejor el balón, el juego se fue tornando más brusco y comenzaron a tener encontronazos fuertes. Ambos se disgustaron y se pudo observar que dejaron de dirigirse la palabra cuando se veían en la escuela.

Proceder para el manejo del conflicto por parte del profesor: Investigar la causa de la situación conflictiva que generó la violencia; potenciar una comunicación adecuada entre cada uno de los implicados en el conflicto; posibilitar que los estudiantes puedan canalizar, mediante la vía de la comunicación abierta cara a cara, un saneamiento de las emociones negativas; fomentar una actitud de ganar-ganar, desarrollando la habilidad de negociación; utilizar un tono de voz adecuado, saber escuchar a sus estudiantes y ofrecerle toda la orientación posible; no permitir que los estudiantes se agredan entre ellos; llamar la atención de manera individual y colectiva a los estudiantes que lo hagan. El profesor no debe perder la calma y la ecuanimidad y tiene que hacerles reflexionar a los estudiantes sobre la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales.

Situación de conflicto # 5: Conflicto por robo de pertenencias entre estudiantes

Descripción del conflicto

Este conflicto se manifiesta con regularidad en la secundaria básica entre estudiantes. Dejan objetos de valor o dinero en el aula en el horario del receso, o cuando salen de la escuela. A veces ostentan de poseer cosas materiales que otros quieren tener y no pueden por razones económicas y eso trae consigo que se roben entre ellos.

Ejemplo de estas situaciones de conflicto

No. 1. Félix, al terminar el turno de clases de la tarde, se fue para su casa y olvidó se estuche con dos portaminas debajo de su mesa en el aula. En el local se quedaron unos minutos varios

estudiantes, que se fueron después que Félix. Este al llegar al día siguiente, se percató que su estuche ya no estaba debajo de su mesa, y le pregunta a Carlos que se había quedado ayer en la tarde en el aula, si había visto sus portaminas. Carlos le dice que no sabía nada de eso, pero Félix desconfía de él y en un arranque de ira, le dice a Carlos que él es un ladrón, y que su portaminas lo cogió él, y tiene que aparecer.

Proceder para el manejo adecuado del conflicto por parte del profesor: Posibilitar que los estudiantes puedan canalizar, mediante la vía de la comunicación abierta cara a cara, un saneamiento de las emociones negativas. Realizar un trabajo preventivo, hablando sobre las manifestaciones y consecuencias del robo de objetos a otras personas, en algunos de los turnos docentes destinados al trabajo educativo. Realizar dinámicas grupales donde se fomente la formación de valores. Identificar a los estudiantes que manifiestan esta tendencia hacia el robo y tomar las medidas con ellos de manera individual. Evitar el enfrentamiento entre el dueño del objeto perdido y el que supuestamente realizó el robo.

Actividades complementarias a realizar por el profesor:

A continuación, se ofrecen tres actividades que a consideración de los autores pueden ser utilizadas para favorecer un clima grupal favorable y el manejo adecuado de las situaciones conflictivas en el grupo. Se proponen los temas sobre los cuales se pueden impartir charlas educativas; los métodos grupales y técnicas participativas grupales y las películas, videos y otros audiovisuales que se pueden utilizar.

1. Impartir charlas educativas centrada en los siguientes temas:

- Los adolescentes en su vida social formando parte de los grupos.
- Los beneficios de mantener buenas relaciones interpersonales.
- Importancia de la aceptación de las diferencias individuales.
- El robo como hecho delictivo.

2. Utilizar técnicas para favorecer el trabajo en grupo. Técnicas de presentación por pareja; por persona; técnicas de trabajo grupal como dramatizaciones, Abanico de roles y Juego cara a cara.

3. Métodos para la solución creativa de problemas

Realizar videodebates sobre películas, audiovisuales, series u otros materiales donde se identifiquen situaciones de conflictos escolares.

Sugerencias: película Conducta, película Doble juego , Serie Pubertad I y Puberta II

Conclusiones

En la ponencia se presenta un resultado parcial de la tesis de maestría en Psicología Educativa del autor principal. El tema que se aborda es una necesidad del nivel educativo secundaria básica en el país. La ponencia ofrece fundamentos y consideraciones relacionados con los conflictos escolares y manejo de los conflictos escolares. Además se proponen acciones psicoeducativas y se sugieren actividades complementarias para el manejo de los conflictos escolares. La propuesta es generalizable a todas las instituciones de este nivel con el objetivo de propiciar un clima y ambiente favorable en las aulas. Las acciones psicoeducativas que se proponen en este trabajo fueron consultadas y enriquecidas con el criterio de otros especialistas en psicología y educación; los resultados alcanzados permiten valorarlas de muy adecuada y factibles de aplicar en la práctica educativa. Las sugerencias emitidas por ellos fueron tenidas en cuenta en el perfeccionamiento de las acciones. La investigación que sustenta este trabajo se encuentra en la etapa de implementación, la cual se ha visto atrasada por la situación epidemiológica de la provincia La Habana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, I. (2013). La Mediación en la Resolución de Conflictos en los contextos escolares.
- Carr, W. & Kemmis, S. (1986). Teoría crítica de la enseñanza. Barcelona.
- Castells, M. (1998). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial.
- England, G. (1989). Tres formas de entender la administración educativa. Práctica crítica de la administración educativa. Valencia, Universidad de Valencia.
- Escobar Y (2010). Los conflictos escolares en Cuba. Su caracterización en un grupo de escolares de quinto grado. Tesis de Maestría en Psicología Educativa. Universidad de la Habana.
- Fuquen, M. E. (2003) Programa de Trabajo Social. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Bogotá - Colombia, No.1: 265-278, enero-diciembre de 2003.
- Gavotto, O. (2015). Actuaciones disruptivas en educación secundaria: un análisis para mejorar la convivencia escolar. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5(10). Recuperado de: [tps://dialnet.unirioja.es/servlet/](https://dialnet.unirioja.es/servlet/)

- Galtung, J. (1981): Hacia una definición de la investigación sobre la paz. Repertorio mundial. París. Unesco.
- Ibarra, L. (2005). Educar en la escuela, educar en la familia ¿realidad o utopía? Editorial Félix Varela. La Habana.
- Iturbide, J.A. & Muños, B. (2007). Educar desde el conflicto, guía para la mediación escolar. Editorial Ceac, Barcelona. España. Grupo Planeta (GBS). Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/>
- Jares, X .R (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación* número 15 Septiembre – Diciembre 1997. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2013). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales De Psicología* 30(1), 238-246. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesps>.
- Munné, M. & Mac, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Editorial Grao, Barcelona. España
- Pérez, C. (2001) *Revista Española de Pedagogía* Vol. 59, No. 218 (enero-abril, pp. 143-156
- Sacristán L (2015): Resolución de Conflictos en la escuela. La mediación. Tesis de Grado en Educación Infantil. Universidad de Valladolid.
- Torrego, J. C (2008) Mediación de conflictos en instituciones Educativas, Manual para la Formación de Mediadores, Editorial Narcea, S.A. Ediciones, 6 edición, Madrid, España.
- Tuvilla, J. (2004) Convivencia Escolar y Resolución Pacífica de conflictos- soda.ustadistancia.edu.co
- Vaello, J. (2011). Cómo dar clase a los que no quieren (Vol. 280). Ed.Graó.