



## EL DOCENTE Y EL CONFLICTO EN LA ESCUELA, COMO AFRONTARLO EN LA ANTESALA DEL PROBLEMA

**Félix Flores García**

felix.flores@isceem.edu.mx

**Área temática:** 15. Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas

**Línea temática:** 1504. Experiencias de manejo de conflictos entre docentes, docentes y alumnos, docentes y autoridades

**Porcentaje de avance:** 40%

Trabajo de investigación educativa asociada a tesis de grado

**Programa de posgrado:** Maestría en Investigación de la Educación, segundo semestre.

**Institución donde realiza los estudios de posgrado:** Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México



### Resumen

El presente trabajo esboza un avance del estudio que persigue rescatar las prácticas que se suscitan en el ámbito educativo entre docentes, las cuales se trasladan del conflicto a la violencia al compenetrarse de manera compleja. Los docentes en su trato diario, enfrentan conflictos al proporcionar o no respuesta a las necesidades propias de su práctica o de la institución, lo que genera situaciones desfavorables a la tarea educativa.

Aunque puede tratarse de un asunto de concepción, el conflicto puede ser trasladado a nivel de problema, el cual es considerado, para efectos de este análisis, en un nivel superior; desde esta perspectiva no resultan ser lo mismo conflicto y problema, sin embargo, se encuentran vinculados de manera estrecha. El conflicto es parte natural del acontecer del ser humano, en palabras de Vinyamata (2010), el conflicto es reconocido en todas las actividades humanas y sociales de todo tipo de sociedades y épocas, y posee un factor común determinante en su análisis y comprensión.

El conflicto es una cuestión que demanda una solución inmediata, ya sea con la acción, el diálogo o la comprensión, en tanto el problema puede estar configurado por diversas circunstancias o eventos en conflicto, es decir, un conflicto genera otros conflictos que llevan o dan origen al problema. La falta de comprensión, una interpretación distinta, el desuso del diálogo asertivo, entre muchos factores propician que los docentes caigan con frecuencia en problemas y se susciten reacciones de violencia, en sus diversas manifestaciones psicológica, simbólica, física.

**Palabras clave:** Violencia, Conflictos Interpersonales, Solución de Problemas.

## Introducción

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo o desavenencia ante un suceso o acontecimiento, resultado de la contraposición de opiniones o criterios, surgen y se ponen de manifiesto intereses, al centro del conflicto se depositan emociones, sentimientos, o juicios, los cuales juegan un rol muy importante al momento de solucionar y hacer frente a la situación. Aronson (2008), explicando a Max Weber, señala que: “El conflicto (...) no puede ser excluido de la vida cultural. Es posible alterar sus medios, su objeto, hasta su orientación fundamental y sus protagonistas, pero no eliminarlo”.

Como se lee en Kovacs (2023), Resulta evidente que la concepción de Heráclito del logos exige fijar la atención en la tensión de los opuestos y en su unidad. La violencia es un mal que aqueja a la sociedad en general, ha escalado a niveles alarmantes, personas de todas las edades, géneros, niveles y condiciones socioeconómicas se ven envueltas y participan de eventos de violencia derivados de un inadecuado manejo de los conflictos.

El conflicto surge derivado de las diferencias naturales entre los individuos, bien por incompatibilidad de carácter, bien por oposición de estilos o formas de responder ante una situación o para dar solución a un obstáculo para la cual no están preparados; incluso por faltas a lo establecido, a la norma, es entonces que el conflicto salta en cualquier momento, está alerta permanentemente para salir y hacerse notar, alterar el curso de la sociedad. Surge al participar en acciones donde los intereses resultan incompatibles, por no compartir las mismas sensaciones o emociones ante un suceso; es decir, el conflicto responde a un estado emocional el cual produce tensión, frustración, malestar o enojo; corresponde a la diferencia de conductas, diferencias entre la interacción en lo social, familiar o personal.

Las causas del conflicto en la sociedad dependen de circunstancias muy específicas como la desigualdad entre hombres y mujeres, entre personas de distintas etnias o religiones, la crisis económica manifiesta en la pobreza, la falta o pérdida de empleo, estilos de vida con condiciones precarias, disminución de la capacidad adquisitiva, hambruna, hacinamiento y limitaciones, en algunos casos, lo que considero relevante, modas y estilos de vida económicamente polarizados.

La falta de políticas adecuadas para la atención de demandas sociales, hacen que el Estado sea responsable de los conflictos que ocurren entre la población, debido a la presencia de condiciones de desigualdad, o de aparentes diferencias, aunque algunos conflictos inician a modo de protestas y manifestaciones, la falta de intervención y ausencia de propuestas de solución provocan que estas se transformen en violencia.

La sociedad demanda la reducción de señales del conflicto enmarcado en actos de agresión y de violencia que se viven día a día en diferentes contextos, las familias buscan en la educación formal, la orientación para la eliminación de las distintas formas de manifestación del conflicto, la escuela es una institución cuyo objetivo es la enseñanza, en especial la educación de nivel primaria, que por excelencia proporciona conocimientos básicos para el desarrollo de los menores; tiene la tarea explícita, en sus políticas educativas, de promover una cultura de paz y educar para la convivencia.

La escuela concentra a un gran número de personas, directivos, docentes, personal de apoyo, alumnos, padres de familia, en ella se suscitan un sinnúmero de interacciones cada día, y es precisamente en esta interacción donde llegan a surgir diferencias y con ellas el conflicto, la escuela es el lugar donde mayormente convive la gente de una comunidad de manera regular y cotidiana, es por ello que la orientación para una formación en una cultura de paz se hace oportuna.

Los docentes se ven implicados en la orientación para la prevención de los conflictos, al ser responsables de la formación y enseñanza de los menores, desarrollar una cultura de paz y fortalecer la convivencia, pero ¿qué sucede cuando las diferencias se dan entre los mismos docentes? Al igual que cualquier persona, se ven de frente con el conflicto cuando la interacción los lleva a colocar sus capacidades de por medio para solucionarlo.

Los docentes se ven envueltos en discrepancias, desacuerdos, posiciones e intereses, se conforman grupos, incluso rivalidades, y retos a la autoridad por razones diversas; este proyecto pretende identificar como interviene la supervisión escolar y los directores de educación primaria en el proceso de solución pacífica del conflicto entre los docentes, definir como ponen en práctica acciones o estrategias para la solución de los conflictos al interior de las escuelas, identificar si la mediación resulta un modo de participar en la solución pacífica de los conflictos. Al ser los docentes los responsables de la orientación o instrucción para la adquisición de saberes al respecto, son los primeros que deben conocer cómo es que se convive en una cultura de paz, y como se resuelven de manera pacífica los conflictos, en su caso conocer cómo llevan a cabo los protocolos de mediación como alternativa de solución.

## Desarrollo

El conflicto se cataloga como un fenómeno en la sociedad, debido a su naturaleza surge como un hecho ineludible a la vida social. Las desavenencias o discusiones son una manifestación

continúa en la interacción de los individuos. Sin embargo, el conflicto no siempre resulta ser una condición negativa para expresar pensamientos o ideas; el conflicto brinda movilidad, dinamiza y activa el contexto en el que se suscita, lo cual resulta como un efecto propicio para la mejora, el cambio, la evolución o la transformación de dinámicas sociales incluso de la vida misma de los seres humanos, se encuentra en gran medida determinada por el conflicto, de lo contrario como señala Dahrendorf, (1992) el cambio ocurriría en forma... lenta... demasiado estático.

En los centros escolares la discrepancia es un modo de manifestar desacuerdos, diferencia de opiniones o de criterios, como señalo, el conflicto es natural, debe verse como una oportunidad para la transformación, no para generar problemas o aparentes soluciones con formas violentas, se debe evitar la escalada de estas diferencias a nivel de problema, esto es, cuando un conflicto no es atendido de manera oportuna y acertada, este se transforma, suma más conflictos, y se hace más complejo, ocasionando el deterioro del dialogo, el trato entre los involucrados, y es cuando surge el problema y con él la manifestación de muestras de violencia.

Para evitar la manifestación de la violencia en cualquiera de sus modalidades, la solución pacífica del conflicto es una alternativa para hacer frente a las controversias, pero las personas no siempre saben cómo llevarla a cabo, no están preparadas para realizar un proceso de conciliación a través del uso del diálogo constructivo por el cual se lleve a acotar el conflicto, y menos aún implementar un recurso como la puede ser la mediación, entendida esta como una estrategia a través de la cual y de manera asertiva, se logre la conciliación y la solución al conflicto.

El conflicto no se encuentra exento de los centros educativos, el personal que en ellos labora es vulnerable y el conflicto puede presentarse en cualquier espacio, puede ser entre docente – director, docente – docente, docente – alumno, docente – padre de familia, aunque estas categorías que se señalan no son las únicas que pueden ser consideradas en el presente estudio por la diversidad de relaciones que pueden existir en la comunidad, la escuela es un lugar donde la interacción cede ante la posibilidad de producir o desarrollar conflictos entre las personas que conviven en ella, y entre quienes participan de manera activa, por lo que se considera como objeto del presente estudio.

El presente planteamiento atiende los inconvenientes cuando las autoridades educativas, directores o supervisores escolares, se encuentran sin las condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales y emocionales, que les permitan tener un desempeño conveniente para la solución pacífica ante la presencia del conflicto; en las organizaciones escolares surgen conflictos, derivados por las relaciones laborales, las condiciones en las que se encuentran las aulas o la escuela, el orden establecido con los alumnos y padres de familia, la política que se instituye por la misma comunidad, o por la visión de quien dirige la escuela.

La supervisión escolar es parte del tejido organizativo en el área de la educación, para clarificar su significado hay que relacionarla con términos que históricamente han mantenido acepciones similares tales como: inspección, asesoramiento y evaluación; por otra parte, los fundamentos

de la supervisión educativa desde una perspectiva hermenéutica, al buscar su lado conceptual y normativo, comparada y como aplicación en otras áreas de conocimiento de las ciencias sociales, se considera como un elemento coadyuvante en la administración, la gestión, de apoyo académico y pedagógico a las instituciones.

La definición de supervisión Según la SEP (2010), es apoyar a la comunidad educativa para los cambios que propicien el mejoramiento de los procesos de enseñanza... [bajo] funciones de seis tipos: enlace, promoción, orientación, asesoría, verificación y evaluación, es por ello que, bajo estas nociones, se busca identificar dentro de las funciones de la supervisión escolar la promoción de la solución pacífica de conflictos, convivencia y de una cultura de paz, a través de las narrativas de quienes participan de las decisiones en los centros escolares. El directivo identifica las dinámicas que se suscitan dentro de la escuela, percibe el clima que prevalece en el centro educativo, como se altera el funcionamiento, la organización, el trabajo colegiado y la participación de todos los docentes, ante la presencia del conflicto,

La trascendencia de este estudio se considera desde la perspectiva de la existencia de conflictos en el ámbito laboral educativo, los conflictos disminuyen la eficacia de quien enseña, el docente sufre de ansiedad y estrés a causa de las actividades que desarrolla, la dificultad de su tarea, las diferencias con sus colegas y la percepción en la relación laboral, posiciono en este primer momento en una idea reduccionista, al considerar la apreciación de Viniegra (2014) quien apunta que el todo no es más que la suma de las partes... sostiene que el conocimiento de lo complejo debe ser, obligadamente, a través de sus componentes más simples, o que un sistema complejo solamente puede explicarse por la reducción hasta sus partes fundamentales.

Resulta interesante rescatar a través del análisis fenomenológico interpretativo y como una guía metodológica bajo el encuadre de la investigación cualitativa, la narrativa de quienes participan en los centros escolares y son los actores centrales de este estudio, mediante entrevistas semiestructuradas, para obtener datos que arrojen o develen las relaciones que propician conflictos y la formar como estos son atendidos.

Comprender cómo los responsables de la supervisión y de las direcciones escolares, hacen frente a la presencia de conflictos o de violencia al interior de los colectivos docentes, descubrir cuáles son las estrategias implementadas para la atención y solución de conflictos, identificar y conocer su eficacia, describir como llevan a cabo el uso de la mediación como una estrategia para la intervención en la solución pacífica de conflictos, identificar si se privilegia el dialogo entre las partes en discordia y cómo es la intervención de un tercero como agente mediador.

Bajo el marco de la investigación cualitativa este planteamiento es considerado descriptivo – interpretativo, y se aborda desde la fenomenología social de Alfred Schutz y de la sociología del conocimiento desarrollada por Berger y Luckman, el estudio se desarrollara en el municipio de Tecámac, en el Estado de México, con el apoyo y apertura de dos zonas escolares, las cuales comprenden un total de 30 escuelas primarias y 350 docentes, de las cuales, con el uso de la entrevista semiestructurada como instrumento de recolección de datos, y la participación de

dos supervisores, dos directivos escolares y dos docentes, seleccionados aleatoriamente, para comprender las prácticas internas en los centros escolares.

## Consideraciones finales

Reflexionar sobre la existencia de problemas es un paso importante para transformar el clima laboral en las escuelas, para mejorar las relaciones entre docentes y el director de la escuela, entre otros, todo esto a través de mejorar el ejercicio docente en las diversas dimensiones en las que el profesional de la educación se ve inmerso, tal como es lo pedagógico, lo académico, lo organizativo, lo administrativo y de gestión, que como parte de su función le llevan a interrelacionarse con las diferentes figuras con las que interactúa, alumnos, padres de familia, docentes compañeros y autoridades.

Al no ser considerada la importancia de este tema, el docente no es visto como una persona que presenta emociones, tensiones y dilemas, en este sentido, no solo es un trabajador del sector educativo o un servidor público, es un ser humano que necesita, en la mayor de las ocasiones, apoyo y orientación, particularmente en el emocional, que le otorgue la habilidad para hacer frente a las tareas que le demanda su quehacer, y que le aporte mayor resiliencia y empatía en la toma de acuerdos, en el diálogo con sus semejantes y superiores.

De acuerdo al cronograma de avance aún no se tienen considerados resultados en ningún sentido, se espera que con la estrategia teórico – metodológica, la participación de los sujetos de estudio, el análisis e interpretación objetiva, la lectura de expertos se alcance los objetivos planeados.

## Referencias

- Aronson, P. (2008) La visión weberiana del conflicto social, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/iigg-uba/20140715053459/aronson01.pdf>
- Dahrendorf, Ralf. El conflicto social moderno, Madrid, Mondadori, 1993.
- J. Manuel Fernández, J. M. (2005), La noción de violencia simbólica en la obra de Pierre Bourdieu: una aproximación crítica, recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS0505110007A/7582/8509>
- Kovacs, N. O. (2023), Reivindicar el conflicto: Pólemos como condición del Lógos en la filosofía de Heráclito 'El oscuro'. Recuperado el 05 de abril de 2023, de <https://polemos.pe/reivindicar-el-conflicto-polemos-como-condicion-del-logos-en-la-filosofia-de-heraclito-el-oscurito/>

Secretaría de Educación Pública (2016). Perfil, parámetros e indicadores para personal con funciones de dirección y supervisión. México: SEP. Recuperado de: <https://goo.gl/F791Xb>

Vinyamata Camp, E., (2010). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1),9-24.[fecha de Consulta 12 de Mayo de 2023]. ISSN: . Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205039638001>

Viniegra, L. (2014) El reduccionismo científico y el control de las conciencias: Parte I. *Bol. Med. Hosp. Infant. Mex.* [online]. 2014, vol.71, n.4, pp.252-257. ISSN 1665-1146. <https://doi.org/10.1016/j.bmhmx.2014.05.001>