

INFORMATIVO INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE DOCENCIA PARA DOCENTES PREGRADO UDD

¿CÓMO MANEJAR LOS CONFLICTOS EN EL AULA?

La masificación y diversificación de la Educación Superior ha implicado distintos desafíos para las universidades, tanto en Chile como en el mundo. Uno de éstos ha sido hacerse cargo de la creciente heterogeneidad de su estudiantado (Gallardo & Reyes, 2010). De acuerdo a Sebastián & Scharager (2007:85), una de las principales dificultades presentes en este contexto y que es asumida por las universidades, se relaciona con generar mecanismos donde la diversidad sea integrada al aula. Para alcanzar este objetivo se requiere mantener y generar sanas relaciones interpersonales, a raíz de ello, la relación docente-alumno es una de las variables más importantes en la configuración que tome el clima dentro del aula (Arón & Milicic, 1999).

En este escenario, los conflictos interpersonales no siempre surgen por la infracción a una norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos (docente, alumno y entre alumnos), por tanto, en estos casos procede generar condiciones para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución.

➔ ¿Cuándo hablamos de conflicto?



El conflicto se origina en situaciones que involucran a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses incompatibles, donde las emociones y los sentimientos tienen especial preponderancia (Mineduc, 2006).

Importante: Generalmente el conflicto se tiende a connotar negativamente, sin embargo, la relación entre las partes puede terminar robustecida en la medida que se utilicen, oportunamente, procedimientos adecuados para abordarlo. En este sentido, conflicto no es sinónimo de violencia, pero un mal manejo de la situación puede generar una respuesta violenta.

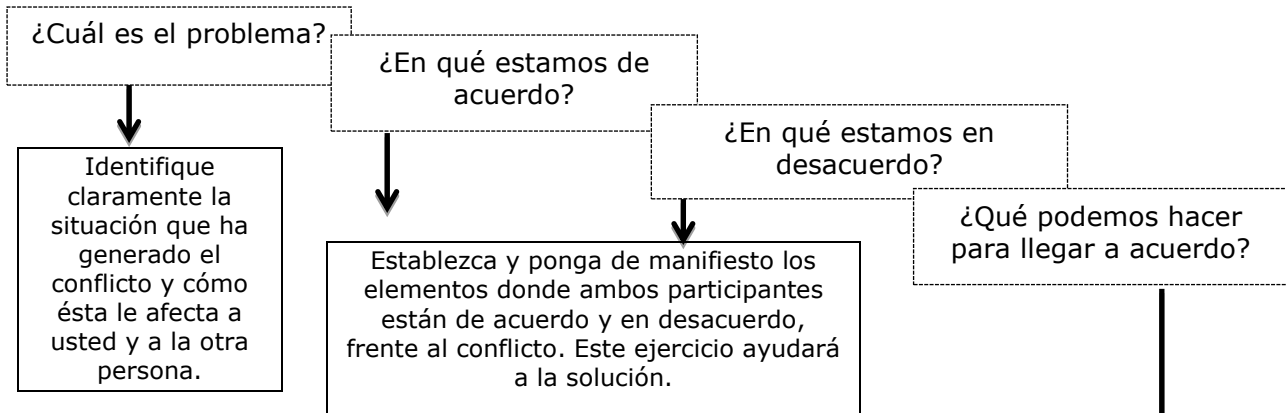
➔ ¿Qué hacer frente a un conflicto?: La Negociación

Lo más recomendable es acudir a la **Negociación**. Esta implica una resolución del conflicto en que los involucrados se centran en el problema sucedido, proyectándose al futuro en la relación, pensando en una solución en que ambos ganen y en que realicen concesiones para satisfacer intereses comunes. Es un trabajo realizado por las partes voluntariamente y sin la intervención de terceros, a través de un proceso de comunicación informal en el que llegan a un acuerdo verbal.

➔ ¿Qué habilidades favorecen un proceso de resolución de conflictos?

Frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego. Por ejemplo: autorregulación, control, diálogo, escucha activa, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras.

➔ **Preguntas que ayudan en el camino de la resolución.**



Expresa confianza: el docente debe ser confiable.
Sea justo: imparcial en la posición y la toma de decisiones.
Valore: exprese valoración por los estudiantes, sus ideas y opiniones.
Muestre actitud empática: escuche razones.
Manifieste disposición: el docente se muestra disponible para resolver el conflicto.
No olvide su rol: el docente debe ayudar a resolver la situación en conflicto, ello no implica ceder en situaciones que no lo amerite, sino que, por el contrario, utilizar este escenario como una nueva forma de enseñar a sus estudiantes normas y conductas para una mejor convivencia dentro del aula.

➔ **Algunas características asociadas a una buena relación docente - alumno (Gallardo, Reyes 2010)**

- Trato amable y capaz de producir confianza en los estudiantes.
- Generación de un contexto comunicativo acogedor y amistoso, basado en el respeto mutuo entre todos y la abstinencia de acciones que intimiden a los alumnos.
- Reconocimiento y valoración de los docentes hacia sus estudiantes, lo cual favorecería la motivación de estos últimos y compromiso con el aprendizaje.

No olvide que, pese a su importancia para el aprendizaje, una buena relación (pedagógica) docente-alumno no sería un elemento dado de por sí en el aula. Debe existir disposición de los participantes para su construcción, en especial por parte de los docentes, pues son ellos quienes ofrecen las pautas generales para el desarrollo del vínculo en el tiempo.

En síntesis:

Un buen clima en el aula permitirá resolver adecuadamente los conflictos que puedan presentarse y, a partir de ellos, será siempre posible generar un diálogo cooperativo, creando instancias para la negociación y mediación.

*Si usted desea más información, escriba al Centro de Desarrollo de la Docencia (CDD) a cdd@udd.cl