

ESTRATEGIA DE DIÁLOGO BASADA EN EL CARA A CARA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

Eufemia Carrillo Vera, 2020

Estudiante del Doctorado en Educación del IPRGR.

eucave1@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4394-6790>

RESUMEN

El presente estudio intenta desarrollarse con el propósito fundamental de presentar una estrategia de diálogo basada en el cara a cara para la solución de conflictos en el aula, producto de problemáticas comunicativas, relacionadas a los procesos de socialización y de relaciones interpersonales en las clases con estudiantes de secundaria, que afectan de una manera u otra el entorno educativo, y los alcances a los que se pueda llegar con la formación. Desde esta óptica, el entorno educativo debe consolidarse bajo un ambiente agradable, cálido y asertivo, donde se puedan desarrollar efectivamente todas las actividades pedagógicas, y las interrelaciones mantengan siempre un alto grado de estreches, que se manifieste en una buena socialización, bajo procesos comunicativos acordes a las circunstancias y momentos. Por último se intentan generar conclusiones, de manera que se pueda identificar la estrategia de diálogo cara a cara como medio acorde del cual pudiera echar mano el docente aunado a otros elementos pedagógicos y metodológicos, como complemento a los procesos educativos, en aras de inducir al diálogo ajustado a una normativa moral, pero basado en la sinceridad y a la expresión espontánea de lo que se piensa interiormente, a favor de solucionar los conflictos entre el docente y sus estudiantes adolescentes.

Palabras claves: Estrategia de diálogo, cara a cara, solución de conflictos.

FACE-TO-FACE-BASED DIALOGUE STRATEGY FOR CONFLICT RESOLUTION IN THE CLASSROOM

ABSTRACT

The present study tries to develop with the fundamental purpose of presenting a dialogue strategy based on face to face for the solution of conflicts in the classroom, oproduct of communication problems, related to the processes of socialization and interpersonal relationships in classes with students high school, which affect in one way or another the educational environment, and the scope that can be reached with training. From this point of view, the educational environment should be consolidated under a pleasant, warm and assertive environment, where all pedagogical activities can be carried out effectively, and the interrelationships always maintain a high degree of closeness, which is manifested in good socialization, under communication processes according to the circumstances and moments. Finally, an attempt is made to generate conclusions, so that the face-to-face dialogue strategy can be identified as a suitable means of which the teacher could draw on, together with other pedagogical and methodological elements, as a complement to the educational processes, in order to induce the dialogue adjusted to a moral norm, but based on sincerity and spontaneous expression of what is internally thought, in favor of solving conflicts between the teacher and his adolescent students.

Keywords: Dialogue strategy, face to face, conflict resolution.

INTRODUCCIÓN

Los problemas de comportamiento social de los estudiantes se han convertido en los principales obstáculos del proceso de aprendizaje, especialmente en los adolescentes. Frente a quejas inútiles de los docentes se hace necesaria una búsqueda de estrategias que permitan prevenir futuros conflictos y resolver eficazmente aquellos que ya se han presentado, considerando que cada situación problemática es una oportunidad de aprender a gestionar prácticas motivadoras en donde los actores del aula puedan construir un clima de convivencia basado en el respeto y favorable al trabajo escolar. Dentro de esta perspectiva de ver el lado positivo y formativo de los conflictos, es necesario que el docente se dote de recursos que le permitan resolver las situaciones problemáticas cotidianas.

En educación secundaria algunas de las problemáticas que pudieran surgir, están relacionadas con el entorno educativo que se pudiera ver truncado posiblemente, por algunos procesos comunicativos, en el sentido de no explotar al máximo la capacidad de dialogo que debe existir entre los seres humanos, para tratar de comprender al otro frente a sus realidades internas, y también para tratar de percibir algunas concepciones, que le impulsan a actuar y desenvolverse en el contexto, con características particulares; como complemento UNICEF (2010) plantea que, en este nivel de educación es importante “promover actitudes básicas de interlocución y apertura al otro, y afirmar como riqueza y no como amenaza la diversidad de opiniones y visiones de mundo” (p.261). Así comprender al otro, serviría de camino para permitir, entre los participantes de una comunidad (en este caso educativa), estrechar lazos sociales de manera que surjan relaciones estables, sustentadas en la sinceridad, la tolerancia y el respeto, como principios morales que se deben legitimar, para configurar una educación efectiva, so pese a las agitadas actitudes que se experimentan cuando el estudiante atraviesa un desarrollo biopsicosocial coyuntural, como en la pubertad e inicio de la adolescencia, propio de la secundaria.

El fenómeno educativo abarca un proceso de socialización entre cada uno de los actores que allí están involucrados, destaca, sin duda alguna, al docente y los estudiantes, por ser quienes mueven a diario sus disposiciones para alcanzar el proceso educativo, pero es allí donde juega un papel importante el paso de formación del ser humano como ser social, en relación no solo del joven estudiante sino de quien debe dirigir, guiar o corregir los procesos pedagógicos. Que sean capaces de destacar sus habilidades comunicativas, entendidas estas como el conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, siendo la escuela como la forjadora del equilibrio emocional. Estas habilidades generan la participación eficiente y con destreza en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana.

Aprender a comunicarse eficientemente es una habilidad que debería formar parte del currículo. Ser un comunicador competente que marque la diferencia en las relaciones interpersonales, que lleve al éxito en una carrera profesional o a la formación de una familia basada en el diálogo, además del crecimiento de la autoestima y autoconfianza, por ser parte de las habilidades sociales elementales.

Estrategia de diálogo basada en el cara a cara para la solución de conflictos en el aula

a) El entorno educativo y sus posibilidades

La educación debe ser tomada como un proceso y fenómeno, que busca convertir los contextos circunstanciales del hombre, pero para que sea efectivos debe hacerse viable frente a los retos que le presenta el contorno donde se desenvuelve, de acuerdo al Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2005) "en un mundo globalizado, la educación debe servir para eliminar las barreras que impidan participar de los progresos de la humanidad" (p.2). A tal fin, debe reunir una serie de compendios, como son: sus actores (docente – estudiante – familia – comunidad), su espacio físico, el contexto socio cultural y los currículos, todos disponibles de manera congruente, mirando la misma dirección en la formación integral del ser humano que todo esté acorde a los resultados que requiere el estudiante involucrado en el proceso educativo.

Para potenciar esta perspectiva, el Programa Integral para la Igualdad Educativa (PIIE, 2005), expone que a educación contemporánea debe atender "la relación que se establece a partir de la transferencia de un conocimiento producido en la escuela hacia la comunidad como una de las modalidades de la relación escuela y comunidad" (p.14), de modo que la formación y sus procesos involucrados se encuentren en un contexto que pueda ser aplicado y con gran utilidad en seres cuyas competencias estén ligadas a la meta de cada uno.

Los elementos mencionados, forman un entorno educativo lleno de rasgos tangibles e intangibles, que demarcan las posibilidades a las que puede acceder, después de ser conscientes del compromiso adquirido en su rol, para hallar las posibles soluciones a un sinnúmero de dificultades presentadas en el aula. De lo expuesto, se debe resaltar has aquí, que el docente y los estudiantes son pieza fundamental en el perfil que tiene el entorno educativo, pues desde sus márgenes psicológicos, sociales y físicos, puede llegar a constituir condiciones referenciales, de la cual se puedan precisar pedagogía a utilizar en el alcance de los objetivos educativos y de formación, por ende Blanco (2009) afirma que "un profesor debe: respetar, aceptar y atender al alumno; proponer metas gratificantes así como contenidos significantes; o crear un clima que facilite las relaciones personales" (p.288), apuntando hacia un desarrollo íntegro del ser humano y que lleven a mejorar la calidad de vida del entorno educativo.

b) Relación docente estudiante en el entorno educativo

En la relación entre el docente y el estudiante se encuentra segmento clave en la manifestación espontánea del entorno educativo, por ser los actores de manipulación de todas las orientaciones direccionales de la educación. Desde este punto de vista, las relaciones interpersonales que se integran en el aula genera la futura socialización en una comunidad con todos los aspectos tanto positivos como negativos; estos aspectos van desde el simple acto comunicativo, hasta la afianzamiento de actitudes morales, aunque estas conductas pueden o no armonizar el entorno, en pro de aprovechar al máximo las propiedades inconmensurables de la educación, en la vida de los seres humanos.

Así se proyectan unas condiciones ideales, para que la formación cumpla su propósito, y desde el entorno se comiencen a generar influencias consecuentes, que beneficien en general al estudiante, y le permitan ejercer la función del docente. Desde esta perspectiva Sheerens y Bosker (1997), señalan varios factores que caracterizan los entornos educativos efectivos, reflejados en el rendimiento de los estudiantes, y en la manera en cómo se comportan cada uno de ellos, frente a las distintas tareas puestas en evaluativamente. Los factores a presentar, resumen a ciencia cierta rasgos de un clima agradable a ser tomados en cuenta por los docentes y asumidos por los estudiantes, para que el proceso educativo llegue a buenos términos, así se debe considera una:

Atmosfera ordenada, tranquila: - Importancia dada a la disciplina, al buen comportamiento y a un entorno de aprendizaje tranquilo y seguro.- Normas y reglas claras, conocidas y asumidas por los alumnos.- Recompensas y castigos apropiados. Escaso absentismo y abandono.- Buena conducta y comportamiento de los alumnos.- Satisfacción con el clima escolar ordenado.

Clima en términos de orientación hacia la eficacia y buenas relaciones internas. - Clima escolar que fomenta la eficacia. - Percepciones sobre las condiciones que mejoran la eficacia, (la motivación, implicación y entusiasmo de los docentes).Y las que la dificultan, (el excesivo trabajo, baja moral de los docentes, falta de compromiso y entusiasmo, altas tasas de absentismo entre los docentes) (p.4).

De lo anterior depende que el accionar del docente o del estudiante no interfiera en el proceso de enseñar y de aprender respectivamente, dentro de referentes ideales en los procesos de socialización, como el principal motor a aprovechar, para acceder a los beneficios que trae consigo la educación. Por ser la buena convivencia factor esencial en el proceso de aprendizaje y de formación del estudiante como ser social, capaz de enfrentar los difíciles retos que se encuentra cada día en la sociedad siendo cada vez más compleja a la que en algún momento deba enfrentarse solo. Cada docente debe ser consciente de su compromiso en la creación de unas mentes activas a las posibles soluciones de conflictos a los que se enfrenta o lo haga en algún momento, y no al contrario forjadores de dificultades.

c) Rol del docente de secundaria en el entorno educativo

Más que un elemento determinante en los procesos educativos, y en la configuración cadenciosa del entorno formativo, el docente debe ser faro que guíe al estudiante, también como protagonista, pueda acceder a las mejores posibilidades de amplificar sus conocimientos y competencias, para responder a un contexto repleto de demandas multidimensionales. Por ello, el docente debe apegarse a los nuevos estamentos teóricos, que sustentan el deber ser de la mediación que hace como guía de un proceso formador, su mayor función es ser facilitador por encima de muchas otras, para crear circunstancias similares a las de su vivencia diaria, para que se forme al estudiante de manera pertinente, ayudándolo a que pueda enfrentar dificultades en su futuro y salir de ellas victorioso.

En ese sentido, el docente más que facilitador y mediador, debe ser el mejor orientador, brindando alternativas hacia una buena convivencia, que va desde lo específico del aula y del entorno educativo, hasta lo que se suscita en una sociedad cada día más compleja, y que cada vez que en el futuro tenga una dificultad pueda el realizar las dinámicas de diálogo y solucionar de la mejor manera, pues esta dimensión es de suma importancia a ser fortalecida, en los nuevos paradigmas pedagógicos, que orientan el rumbo de formación hoy día.

Eufemia Carrillo Vera

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

Por otra parte, el docente tiene que ser innovador, es decir, que involucre novedosas alternativas en su proceso metodológico, para ampliar las oportunidades, ante los retos que la sociedad contemporánea está enfrentado por tanta tecnología y distorsión en una buena comunicación con una cultura infectada de modas no acordes a una formación en valores morales, aplicados en las distintas facetas de las realidades del ser humano. La participación cotidiana con el mundo actual, avasallado por las influencias sólida de la globalización, y sus repercusiones tanto positivas como negativas, que terminan socavando los esfuerzos que son invertidos, para crear todo el escenario de lo que implica el fenómeno de la educación. Como complemento de lo mencionado el MEN (2005) expone que:

El maestro que necesita hoy Colombia es aquel capaz de convertirse en líder, en mediador entre la comunidad y el conocimiento y que por lo tanto debe ser un ejemplo ante sus alumnos y ante la sociedad de buen ciudadano: respetuoso de la ley, de amplias convicciones democráticas y dotado con la actitud, los conocimientos y las herramientas necesarias para superar el esquema centrado en la información y la memoria, que permitan orientarlo hacia nuevos modelos de desarrollo de competencias (p.2).

Además, debe tener fuertes competencias sociales, en el sentido de utilizar una comunicación asertiva, para mantener las relaciones sociales en el entorno educativo en un alto nivel, de manera que se puedan alcanzar las metas por el cual se diseña toda una estructura formativa, y se implementa la misma en la consolidación integral y armoniosa de las disposiciones del ser humano. El docente con vocación en el arte de enseñar no presenta ninguna dificultad en asumir el reto de una estrategia de dialogo, pero aquel que no fue formado sino para la academia desde un punto de vista conferencista tendrá mayor dificultad para introducir el cara a cara en la solución de conflictos en el aula.

d) Rol del estudiante de secundaria en el entorno educativo

Ahora bien, los estudiantes tienen la misma responsabilidad multidimensional del docente, solo que bajo sus posibilidades psicológicas, que ha sido consolidada por procesos antecesores, al que se está llevando para entonces desde lo educativo. Desde esta perspectiva, los estudiantes deben tener una metodología didáctica por parte del docente, en el sentido de ser conscientes de la edad del estudiante en secundaria ya es un reto, que el adolescente tiene un alto índice de crítica por el trato y la forma como se maneja en todo su entorno. El docente tiene el compromiso de formar basado en las necesidades particulares, y con la contextualización necesaria, para hacer que la información transmitida, genere un aprendizaje aplicable y utilizable en cualquier momento.

En sustento García (2003) argumenta que la educación de hoy llama a un "diálogo reflexivo, crítico y creativo, que se apoya en la experiencia informal de los alumnos para constituirse en un diálogo profundo" (s/p).

Por otra parte, el estudiante es pieza esencial e importante en los procesos holísticos de evaluación y de su formación junto a las repercusiones que ello pueda tener, en los cambios aprovechables de la vida del adolescente. Desde este punto de vista, ser consciente que es el principal responsable de los aprendizajes es él mismo, y por ello debe invertir su mayor disposición emocional y espiritual para que ello sea posible.

Analizando la idea inicial de García (2003), desde lo que implica la socialización, se debe reconocer que en la mayoría de los casos el docente tiene un mayor dominio integral, que él como estudiante, debe estar presto a recibir orientaciones argumentadas y fundadas, en principios sólidos, que delimiten adecuadamente, las conductas que tiene que asumir. De esta manera, aprenderá a convivir dentro y fuera de los espacios educativos.

Asimismo, debe ser comprensivo de las circunstancias, el momento la clase y las disposiciones particulares del docente y de otros estudiantes, ya que es obvio recordar que como seres humanos se presentan diferencias en la socialización, estas pueden ser un punto álgido al cual se debe fortalecer para prevenir inconvenientes por ello (López 2008, p.102).

A partir de lo anterior, el estudiante debe estar activo al cambio, a saber que es susceptible a cometer errores, pero estos deben ser enmendados a través de las oportunidades formativas que brinda el docente, y así ser la base fundamental para crear un entorno educativo íntegro, aumentando las posibilidades de un futuro próspero para el mismo suscitado en el dialogo asertivo. Su autonomía debe ser mesurada y reconocer que los conflictos hacen parte del diario vivir en todos los ámbitos pero quien se forma en valores morales y preserva las sanas interrelaciones entre los actores, que hacen vida activa en el proceso de formación en los recintos de educación secundaria llevara a su independencia fructífera más adelante en la sociedad.

e) El diálogo como factor fundamental en el entorno educativo

Como se ha insinuado, el diálogo es el componente fundamental dentro de los procesos comunicativos y socializadores del entorno educativo, por esta razón, debe ser utilizado en el momento justo en el que se deban tomar decisiones, seleccionar la metodología a utilizar en cada ámbito educativo, y fortalecer las relaciones interpersonales entre sus actores, por ser quienes conviven a diario en el aula, quienes enfrentan las dificultades y aciertos, a favor de dar prolongación coherente a los objetivos y las prácticas educativas, desarrolladas a favor de crear mejoras integrales en todo un contexto. Según García (2003):

El empleo del diálogo como un método de enseñanza y de aprendizaje tiene una amplia extensión en las variantes educativas y didácticas actuales. Se ha constatado la importancia de estimular la comunicación entre los alumnos, y expandir el diálogo en el aula a nuevas formas que no se limiten al conocido "diálogo pedagógico" maestro-alumno, sino que abarquen la participación de los estudiantes, ya sea como grupo en su totalidad o en subgrupos más pequeños para propiciar la discusión, el intercambio de opiniones y experiencias acerca de temas de estudio y de interés general.

El diálogo representa una de las vías para la participación escolar, la que resulta imprescindible cuando se busca un aprendizaje significativo y de calidad. Algunos enfoques como el de aprendizaje cooperativo, las posiciones socio constructivistas, el paradigma crítico reflexivo, entre otros materializan estos presupuestos (s/p).

Es preciso dejar claro entonces, que el diálogo es fundamental en la manifestación y uso de los paradigmas pedagógicos emergentes, por ser también el otorgado para interpretar y comprender a los demás a pesar de las eventualidades que acontezcan. Desde luego servir de estrategia metodológica al docente, en cualquier actividad, siempre utilizándose el modo y lugar adecuado, perfilando un ambiente propicio tanto para el estudiante como para el mismo. El ser humano formado en la consolidación de libertad y crítico afirma éxito en su personalidad, siendo pertinente a la hora de opinar y defender sus derechos, buscar el momento adecuado para los posibles reclamos o cualquier otro conflicto que se pueda presentar en el aula.

Eufemia Carrillo Vera

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

Por lo referido acerca del diálogo, es claro que acercar a docente y al estudiante a debatir sus diferencias y exponer con respeto sus puntos de vista, brinda herramientas al joven para que canalice peticiones de justicia a través de procedimientos formales y no formales, centrado en la negociación cara a cara, utilizados en todos los ámbitos no solo en el contexto escolar. Incluso fortalece los procesos de socialización en la comunidad donde participa y convive, puede enseñar a su familia a responder asertivamente en los conflictos, a buscar la mediación propia y ajena, ser ejemplo de una estrategia metodológica correcta. El dialogo posibilita la expresión de ideas, pensamientos, reflexiones, soluciones; por tanto debe ser amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atender contra los demás, basado en valores éticos tanto del docente como del estudiante, porque es responsabilidad de ambos actores.

f) Docente - estudiante en el trabajo en casa como entorno educativo

Ahora, si bien es cierto que existen dificultades de comunicación en la presencialidad en el aula, en esta época determinada como pandemia se presentan mayores conflictos, por existir mayor interacción entre el docente y el representante legal del estudiante. Es el padre de familia el directo responsable de llevar el mensaje al estudiante y dado caso al directivo en caso de alguna dificultad. Se presenta mayor impacto en las distintas dinámicas y realidades de la solución de conflictos enfrentando grandes retos a las directivas encargados del control en la prestación del servicio educativo, con el fin de fortalecer las estrategias de gestión y asegurar su normal desarrollo. Es quien, ahora está al frente del día a día y de las dificultades que se puedan generar por la falta de comunicación entre los actores del proceso de aprendizaje.

Con el padre de familia las dificultades aumentan, sus argumentos son siempre de defensa del estudiante, sin medir quien tenga la razón, va hasta la última instancia para conseguir se respeten los derechos que tiene su hijo. No oculta nada, exponiendo el conflicto a un grupo de representantes que brindaran su apoyo al estudiante, generando mayor dificultad sin medir consecuencias de lo que se dice o dado caso se escribe.

g) El cara a cara como estrategia de diálogo

Estrategia de comunicación y diálogo, donde las representantes del proceso educativo manifiestan espontánea y sinceramente aspectos tanto positivos y como negativos dentro de un aula o fuera de ella, ante cualquier conflicto, según García (2003) "la interacción cara a cara es un espacio donde predomina el diálogo maestro-alumno" (s/p). En esencia, beneficia los procesos de socialización, por fomentar mecanismos expresivos eficientemente, con la intención de que se transmitan la ideas y posturas tal cual se están pensando, para encontrar aspectos positivos y negativos de las relaciones interpersonales entre docente y estudiante, que deben ser unificados favorablemente, para generar un clima adecuado de vivencias, en el que todos se sientan a gusto y puedan responder a las demandas del contexto.

Utilizar el cara a cara en el aula, es sin duda alguna una alternativa innovadora, en el sentido de aprovechar situaciones que afectan el clima escolar, para ser puestas en práctica frente a las distintas situaciones conflictivas que puedan presentarse, evita que las relaciones interpersonales entre docente y estudiante sea coartada por algún motivo y si fuese así, sea enmendada sinceramente, a través del medio correcto. Como la mayoría de los procesos innovadores aplicados en el ámbito educativo, tiene sus aspectos positivos y negativos, por ser traspolados desde otras ramas del interactuar humano, pero a pesar de ello debe ser implementado por el docente como estrategia metodológica en ciertas situaciones para contrarrestar problemáticas que aquejan el desarrollo del entorno escolar (Prieto, Ob. Cit.).

Eufemia Carrillo Vera

DIALÉCTICA // ENERO-JUNIO 2021 -AÑO 18

Entre los aspectos negativos a surgir, se destaca la confrontación directa, que puede terminar en exacerbación según los temperamentos de los actores, normal a las expresiones libres afectadas por la cultura del contexto escolar o por situaciones presentadas anteriormente entre ellos. Otro aspecto está en la pertinencia del momento, en el espacio asertivo, que sea el escenario correcto a la situación, porque debe ser equilibrado a las partes, y conveniente con las necesidades dialógicas que causa la estrategia pedagógica. En educación secundaria, el cara a cara puede servir de mucho, pues es aquí donde el ser humano comienza en lo actitudinal, a crear autonomía e identidad, a defenderse sus intereses y a poner sobre todo su perspectiva en relación al mundo.

Aquí el docente debe tener una firmeza, como para promover el cara a cara, ajustado al deber ser del diálogo, de la comunicación personal y de la crítica, como paradigma o enfoque que racionaliza todo, en cuanto a aspectos que se desean aclarar, para tener una noción efectiva de la situación, en el contexto avizorado. Para prevenir estos inconvenientes y sacar el mejor provecho posible de la estrategia de diálogo cara a cara se debe tomar en cuenta los aportes de Arriagada (2009), se realiza un análisis interpretativo quien expone algunos ejemplos para gestionar en forma eficiente el cara a cara:

Integrar la comunicación cara a cara en la estrategia de comunicación interna. La comunicación cara a cara debe ser un elemento importante dentro del aula, que está inmersa en la planificación estratégica de la comunicación interna de la clase, al igual que otros tipos de comunicación relevantes y útiles para los actores.

Usar la comunicación "cara a cara para aprovechar su potencia influenciadora. No hay nada mejor que la comunicación cara a cara para comprometer a los docentes y a los estudiantes, sobre todo si es un diálogo abierto y sincero. Hay que asegurarse, eso sí, de reservar algún tiempo para que todos pregunten y planteen sus inquietudes. El peor error que se puede cometer es practicar una comunicación cara a cara que consista solo en discurso ejecutivo deliberado e unidireccional. La esencia de este tipo de comunicación se basa en la construcción de relaciones efectivas a través de la interacción y la resolución de los conflictos que se puedan acarrear durante los momentos pedagógicos o de interacción del docente con el estudiante.

Empezar de a poco. Si la estrategia recién está gestionando la comunicación cara a cara, el ideal es no saltarse etapas. En este sentido, recomiendo partir con oportunidades más bien informales como conversaciones de pasillo o bien en diálogos con un moderador, que en este caso puede ser el coordinador. Se debe tratar, en lo posible, de centrar la interacción en temas que sea trascendente para la resolución. El ideal es aprovechar estas oportunidades para testear la reacción de los actores (no olvidar nunca que en todos estos encuentros es vital la participación y feedback de las otras personas).

Generar confianza. En aquellos momentos en las que nunca existe la opción de tener sesiones cara a cara, los actores del conflicto suelen ser reacios a preguntar o plantear sus inquietudes. Si usted está de moderador con esas características ofrezca a los participantes la oportunidad de hacer preguntas antes y durante los encuentros "cara a cara" (aunque sea en forma escrita).

Contestar con argumentos convincentes. Nada puede resultar más fatal para una conversación que los interlocutores perciban que se les está evadiendo o no considerando. El docente que realiza una sesión cara a cara con sus estudiantes debe esmerarse por contestar de la mejor forma, aunque la pregunta trate temas complicados e incómodos. En este sentido, es aconsejable preparar con antelación respuestas para distintos temas y, después de la sesión, revisar los errores que se cometieron para no repetirlos la vez siguiente.

Estar atento a las oportunidades. Es necesario instalar espacios y ambientes que sirvan a una buena escucha, con las condiciones adecuadas, que se genere una efectividad comunicativa, pero que tenga los suficientes elementos de la privacidad, como cierta comodidad y fluidez en los procesos de interacción

docente estudiante y entre los estudiantes, ofrece oportunamente las posibilidades a limar asperezas y al uso constante de la racionalidad, como el principal mecanismo de sustento, para enmarcar las posturas de acuerdo a los acontecimientos y percepciones, tal cual deben ser.

Optar por entrenamiento si es necesario. No es poco frecuente que los actores se sientan descolocados e inseguros respecto de la comunicación cara a cara, y para contrarrestar esto, es fundamental tener un preámbulo preparatorio, con la intención de sacar el mejor provecho posible de las situaciones dialógicas facilitadas a través de esta estrategia, adecuando las actitudes y competencias necesarias, a las dinámicas que en esencia requiere la socialización y crítica basada en el cara a cara.

Todos estos elementos, hacen ver el cara a cara, una conversación integral y compleja, del cual se puede sacar provecho para fortalecer desde muchos ámbitos las interrelaciones entre el docente y los estudiantes, en vez de ser visto como un momento que incita a la pelea irracional, que conlleva a la manifestación de la discordia, y al desarraigo de la esencia socializadora que debe traer consigo la socialización, acabando de este modo, las posibilidades de trascender a la educación, hacia las grandes posibilidades de sacar el mejor provecho de las cualidades humanas, para crear un mundo íntegro y equilibrado.

Desde los argumentos dados, no cabe lugar a una educación sin el uso del cara a cara como estrategia de diálogo, pues a través de ello, se crearía un entorno educativo sincero y virtuoso, del cual se desee formar parte, en la búsqueda constante del desarrollo armonioso de competencias, para sacar el mayor provecho holístico de los procesos educativos, y de todo lo que ello implica en lo sociocultural, apegado a las necesidades contextuales de los grupos humanos. Sumado a lo expuesto hasta aquí, el cara a cara puede consolidar con otras estrategias, para fomentar el alcance efectivo de los objetivos educacionales que desde allí se pueden obtener, y estas estrategias pueden ser las de carácter lúdico.

h) La solución de conflictos en el aula

Según el conflicto presentado en el aula será asumido, no todos los problemas se afrontan del mismo modo. Según la actitud del docente o del mismo estudiante frente a la situación problemática, producirá el efecto positivo o negativo. De ahí la importancia que tiene este texto al plantearse como estrategia el diálogo con base en el cara a cara a fin de solucionar los conflictos que se presenten en el aula. Si el docente cree que el conflicto es positivo y necesario para el crecimiento del desarrollo integral del estudiante, y si el estudiante lo asume como tal.

Según la manera como se aborda cada situación conflictiva, se producirá todo un desarrollo de actitudes y cuestiones. De ahí la importancia de plantear previamente en el aula, algunos interrogantes, ¿qué esperamos de los conflictos?, ¿cómo reaccionamos ante ellos? Aunque el conflicto es necesario para el crecimiento del desarrollo humano, se entiende que el análisis, el tratamiento y resolución del conflicto es el camino para conseguir la paz, en un sentido no pasivo, sino dinámico como búsqueda y resolución no violenta de los conflictos, es decir, como un proceso de integración, asimilación y profundización. Por tanto, que los conflictos existen es una realidad manifiesta, otra cuestión es cómo los percibimos. A veces en clase optamos por la vía de la represión, reprimimos el conflicto que se plantea solventando la cuestión o también lo ocultamos, no desentendemos de él.

Dependiendo del contexto escolar se abordan los conflictos y se buscan alternativas para su tratamiento, según el compromiso que tenga el docente como ser formador de un ser humano que exprese sus ideas, pensamientos y sentimientos; se dará viabilidad al cara a cara como estrategia de diálogo en la solución de conflictos presentados en el aula. Porque el diálogo debe presentarse como elemento constructivo parte de la disposición de las personas a escuchar a mantener una mente abierta, que sus actores reconozcan que

no poseen siempre la verdad absoluta, que hay que prestar atención a la opinión ajena y reflexionar en todo momento, mantener la calma, centrarse en la solución del conflicto sin afectación ajena ni propia, en toda situación conflictiva hay un término medio, solo basta que las partes involucradas lo encuentren.

CONCLUSIONES

La interrelación en el aula demanda de un proceso de comprensión profunda, como resultado de una interacción basada en el diálogo, y en la responsabilidad de todos los actores educativos, como elemento garante de una formación democrática, requiere al mismo tiempo, la participación estratégica del docente para generar actividades a partir de las necesidades de los estudiantes, de la consideración de él como ser activo y participativo, que centre los esfuerzos, y sobre todo, al que hay que motivar y persuadir, para que su intervención sea espontánea, plena y total, al punto de generar lazos de interrelación con sus pares estudiantiles o con el docente, que a pesar de ser autoridad, presentarse con accesibilidad y racionalidad, en el sentido de ser una sabia alternativa para que el estudiante deposite su confianza comunicativa, y todo ello contribuya al fortalecimiento de las relaciones inter e intrapersonales en el ambiente escolar.

Desde esta perspectiva se puede concluir que:

- A muchos docentes se les dificulta utilizar estrategias diálogo para mejorar los procesos de interrelación entre ellos y los estudiantes, pues al parecer hacen uso de medios rígidos y estrictos, como los conductuales, para intentar darle solución a las problemáticas de socialización que se presentan, aun cuando se sabe que no es el mejor camino para llegar a una salida realmente satisfactoria.
- El uso del cara a cara, que es una estrategia que no se utiliza, o que se utiliza muy poco, y de ser así, no tiene un tinte lúdico, sino que puede acontecer como un proceso de confrontación rudimentario, sin un sentido educativo de comprensión y de interrelación sincera, amena y agradable.
- Por otra parte, al asegurar que el estilo de enseñanza utilizado predominantemente en el proceso educativo, está caracterizado por una interrelación tradicional entre docente – estudiantes, donde el principal responsable de dicho proceso es el docente y el estudiante por ser actores activos en que sus acciones ayudan o no a fortalecer la interrelación, y del estudiante no depende la planificación y ejecución de la enseñanza, afectando al mismo tiempo el rol que debe tener, la concepción de las funciones importantes a desarrollar en el ambiente educativo, y la honestidad y espontaneidad de las relaciones dialógicas, que van a garantizar resultados positivos en las interrelaciones docente – estudiantes.
- Desde este punto de vista, el estilo de enseñanza se evidencia como la principal causa en los problemas de socialización y de interrelación en el ambiente educativo, pues por estar sustentados en una condición tradicional, se opone a las realidades comunicativas y culturales que los estudiantes manejan, y rompe con el curso normal de las relaciones en el aula, lo que termina afectando en su totalidad el entorno educativo, y lo que ello implica desde lo didáctico y pedagógico.
- Finalmente se puede concluir que, es necesario el uso de estrategias de diálogo basadas en el cara a cara como alternativa dialógica, para intentar fortalecer la interrelación docente – estudiantes, propulsando la consolidación de canales comunicativos efectivos, y minimizando la propensión al conflicto y al problema de socialización, que pudiera generarse.

Consideraciones finales

Frente a las conclusiones precisadas, desde la información decodificada de los datos empíricos, se deben presentar las siguientes recomendaciones, para tratar de aminorar la presencia y perduración de un estilo tradicional, en las interrelaciones entre los docentes y los estudiantes en el escenario educativo, que terminan afectando todo el contexto; y la disposición de los distintos actores para la efectividad de la enseñanza y de los posibles aprendizajes que se puedan gestar. Desde este punto de vista se recomienda que:

- Los docentes de secundaria determinen dentro de su proyecto de aula el uso de estrategias de diálogo, de manera que sean conscientes de la realidad suscitada, y de los posibles inconvenientes que se pueden acarrear, de seguir con las mismas prácticas.
- También pudiera ser fundamental, hacer recordar al docente la importancia del uso de actividades de diálogo, que suscita en garantizar de cierta manera la comunicación entre los estudiantes y el docente, con el propósito de hacer visible cada idea, opinión e interés dentro del aula, y de inmediato generar las circunstancias para atender el caso en particular demandado por el estudiante.

Referencias

- Arriagada J. (2009) Claves para gestionar la comunicación “cara a cara” [Documento en Línea] Disponible: <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.com/2009/03/claves-para-gestionar-la-comunicacion.html> [Consulta: Noviembre 2016]
- Borrego, J. (2005) Mediación de conflictos en instituciones educativas., México: Narcea S.A.
- Conde, S. (2011) Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de Educación Secundaria de Andalucía: una propuesta de evaluación basada en el Modelo EFQM [Resumen en Línea] Trabajo para Optar al Grado de Doctor en Educación, en la Universidad de Huelva. Disponible: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio_de_la_gestion_de_la_convivencia.pdf?sequence [Consulta: Noviembre 2016]
- Ferrández, R. Sánchez, L. (2014) Competencias docentes en secundaria. Análisis de perfiles de profesorado [Resumen] RELIEVE, v. 20 (1), art. 1
- Jaramillo, L. (2007) Rol del Docente, Rol del Maestro [Documento en Línea] Disponible: <http://ylang-ylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/RoldelMaestro.pdf> [Consulta: Noviembre 2016]
- López, M. (2011) Ser estudiante de secundaria. Un estudio de la dinámica cultural en la construcción de la vida escolar [Resumen en Línea] Trabajo de Grado para optar al título de Doctor en Educación, Universidad Pedagógica Nacional de México D. F. Disponible: <http://200.23.113.51/pdf/27903.pdf> [Consulta: Noviembre 2016]
- Martínez, O. (2001) Conflictos escolares y vías de solución. México: Educación y Futuro.
- Scheerens, J. Bosker, R. (1997). Los fundamentos de la Educación Efectiva. Oxford: Pergamon.
- UNICEF (2008) El Proyecto “La Voz de los Niños y Niñas” [Documento en Línea] Disponible: [https://www.unicef.org/lac/py_manual_ninhez_periodismo_ago08\(2\).pdf](https://www.unicef.org/lac/py_manual_ninhez_periodismo_ago08(2).pdf) [Consulta: Febrero 2017]
- Vidal, V. Aguirre, J. (2013) Perspectivas de alteridad en el aula [Resumen en Línea] Revista Virtual de la Universidad Católica del Norte Número 38, Febrero-Mayo. Disponible: <file:///D:/Mis%20documentos/Downloads/401-1984-2-PB.pdf> [Consulta: Noviembre 2016]