

V. Interpretación de los resultados.

Los diferentes resultados descritos en la parte anterior permiten tener una visión bastante completa acerca de la percepción de situaciones de conflicto que se presentan en la institución. En esta parte, se retomarán diferentes puntos relevantes descritos a partir de los resultados de la aplicación de los instrumentos y en relación a temas que se abordaron en la revisión de literatura.

Un primer punto importante tiene que ver con las situaciones de agresión física que percibieron alumnos y docentes de la institución. Como se comentó anteriormente, este tipo de situación es percibido con menor frecuencia que las situaciones de agresión o provocación verbal; por otra parte, cabe destacar que los docentes subestiman la presencia de agresiones físicas y peleas entre los alumnos y perciben más situaciones de agresión o provocación verbal, cuyas consecuencias son menores en el reglamento establecido en el centro escolar. Esta percepción podría denotar cierto alejamiento del contexto en el que se realiza la actividad de enseñanza-aprendizaje. Por otra parte, se puede suponer que existe mayor control de los alumnos frente a este tipo de situaciones que a situaciones que podrían parecer “menos graves” por la importancia que les da el reglamento.

Sin embargo, dos de las personas entrevistadas comentaron que era necesario que los diferentes adultos presentes en la vida diaria de la institución estén al pendiente de situaciones que los alumnos manejan como situaciones de “juego pesado” o de “bromas entre amigos” para evitar que este tipo de situaciones, que los alumnos varones pueden buscar frecuentemente con sus pares, se transformen en algunos casos en situaciones agresivas, involucrando a veces a alumnos que no quieren participar o involucrarse en este tipo de situación.

Este tipo de “juegos” o “actitudes pesadas” se puede relacionar con el incremento de la violencia al nivel de la sociedad actual en la que los medios de comunicación y / o los juegos que suelen usar muchos niños y jóvenes

“reproducen” de manera constante escenas o situaciones posiblemente violentas. Cabe recordar acerca de este punto algunas de las causas de la violencia contemporánea, mencionadas por Cobo y Tello, y que podrían aplicarse al contexto de la institución a la cual nos interesamos: “la desintegración familiar, las familias disfuncionales, la violencia exhibida en los medios de comunicación de masas (radio, televisión, cine, prensa impresa, Internet) y, por último, los posmodernos videojuegos” (2008, p.28).

Otra situación que parece importante comentar se relaciona directamente con el contexto socio-familiar de los alumnos de la institución en la que se llevó a cabo esta investigación. En efecto, dos de las personas que se entrevistaron comentaron que una característica de los alumnos era la de tratar de negociar en la mayoría de las ocasiones diferentes temas relacionados con las reglas o con las consecuencias establecidas en caso de no respetar el reglamento, qué sea a nivel académico o de la conducta (para hacer que el profesor quite una falta, cambie la consecuencia, pase la materia...), lo que consideraban como una “costumbre” para muchos alumnos, dado que funcionan de la misma manera en su contexto familiar. Uno de los profesores comentó que en esta institución, “así son los alumnos, acostumbrados a hacer lo que quieren” y por lo tanto a buscar la negociación porque “perciben que todo se puede”.

Esta situación crea entonces una dificultad que la institución tiene que considerar para trabajar para que, dentro del centro escolar, las reglas institucionales sean respetadas por la mayoría de los alumnos, tratando así de mantener un ambiente escolar respetuoso y favorable al aprendizaje y a la convivencia. Acerca de este punto, se percibe la necesidad de un trabajo en conjunto entre institución educativa y familia para que el papel de educación que llevan a cabo las dos instituciones se construya en base a valores, objetivos y límites compartidos, buscando evitar de esta manera un “distanciamiento en la labor que la escuela lleva a cabo en el ámbito de la formación y el resto de la sociedad en general, y con el entorno más cercano de las familias en particular” (Usategui, 2009, p.176). Cabe recordar en esta parte la importancia de la

socialización de los dos agentes esenciales que representan la familia y la escuela. En efecto, si se considera la socialización como “el proceso mediante el cual las personas adquirimos los valores, creencias, normas y formas de conducta apropiados en la sociedad a la que pertenecemos” (Musitu y Cava, 2001, p.115), aparece claramente una necesidad de trabajo en conjunto entre familias y centro escolar para evitar diferencias importantes en cuanto a esos valores, normas y formas de conducta consideradas apropiadas. Aquí aparece una dificultad que refleja situaciones que se presentan en la sociedad mexicana, en la que la posición económica otorga cierto poder, que permite incluso que algunos negocien con las figuras de autoridad y a cualquier nivel sus faltas o consecuencias... Lamentablemente este tipo de situación no se puede negar y tiene repercusiones sobre la educación y el desarrollo de este tipo de actitudes para niños y jóvenes cuyo contexto familiar no marca ciertos límites ¡sino al contrario promueve este tipo de conductas! Retomando las nociones planteadas por Casamayor, se puede comentar que las situaciones que se acaban de mencionar tienden a favorecer lo que este autor menciona como “conducta antisocial”, definida como “aquella que se salta las reglas o normas sociales” (en Moral, 2011, p.115), lo que representa una situación problemática cada vez más presente en el ámbito educativo.

Esta situación relacionada con el contexto socio-familiar puede también considerarse con uno de los orígenes de un posible aumento de las faltas de respeto de parte de los alumnos hacia sus profesores. Retomando los resultados relacionados con la pregunta que se interesaba a este tema (figura 22), se puede observar que solo el 44% de los alumnos percibe que “casi siempre” existe respeto de los alumnos hacia los profesores, siendo el 30% los que perciben que solo “algunas veces” se presenta esta situación, el 8% solo “pocas veces” y el 4% “nunca”. Con base en estos resultados, se puede comentar que esta relación de respeto del alumno hacia el docente podría representar un eje de trabajo importante para que la situación mejore. Un análisis de las causas de esta falta de respeto y de la manera en la que se manifiesta podría ser muy útil entonces para poder intervenir y buscar cómo mejorar la situación.

Una de las razones se podría encontrar en el posicionamiento de algunas familias en cuanto a lo que esperan de una institución escolar, sin posicionarse a veces como aliado en la misión de educación de sus hijos, sino dejando mucha responsabilidad a la institución escolar en cuanto a situaciones frente a las cuales ellos mismos están desorientados o en dificultad. En algunos casos, esperan entonces que la institución tenga respuestas y soluciones a las dificultades que se presentan con sus hijos, sin que ellos tengan que intervenir o se posicionan en una actitud de reproche hacia un docente, la dirección o la institución en general, pudiendo en algunas ocasiones pasar también algunos límites en cuanto al respeto que se puede esperar hacia los miembros de la institución. En este tipo de situaciones, se puede considerar como se expuso anteriormente que existe un “distanciamiento en la labor que la escuela lleva a cabo en el ámbito de la formación y el resto de la sociedad en general, y con el entorno más cercano de las familias en particular. Se ven transmitiendo un código ético y una formación que contradice abierta o indirectamente los valores que los estudiantes perciben que operan de manera eficaz fuera del recinto escolar (Usategui, 2009, p.176).

Dos de los docentes entrevistados, al comentar situaciones de conflicto que habían tenido con un alumno, comentaron que los padres del alumno habían llegado a quejarse directamente de ellos en la dirección de la institución, sin acercarse a ellos, y con una actitud bastante irrespetuosa antes de saber lo que realmente había ocurrido y de qué manera se había tratado la situación. Este tipo de situación representa obviamente para el alumno un ejemplo de trato irrespetuoso hacia una persona que tiene autoridad en la institución, y si bien los conflictos mencionados por los docentes encontraron finalmente una solución, no cabe duda que el alumno pudo ganar cierto “poder” frente a su maestro gracias al apoyo recibido en un momento por parte de sus padres, antes de abrir una posibilidad al diálogo, la explicación y la información completa acerca del caso. Acerca de este tema, Usategui plantea que “el tono de exigencia y de reproche hacia el centro educativo parece ser una pauta bastante extendida en la enseñanza, sea pública o privada” (2009, p.186).

Por lo que se refiere al manejo de situaciones de conflicto por parte de los docentes, se pudo observar que menos de la mitad de los alumnos perciben que sus profesores saben cómo atender este tipo de situación y que una tercera parte de los alumnos (34%, figura 24) percibe que solo “algunas veces” saben manejarlas. Esta percepción puede reflejar cierta dificultad de algunos docentes en cuanto al manejo de situaciones de disciplina o conflictivas entre alumnos, o directamente con ellos. Por lo tanto, otro eje de trabajo acerca de las situaciones de conflicto podría relacionarse con una mayor preparación de los docentes para enfrentar posibles dificultades, que sea en su salón de clase o en otros lugares de la institución, buscando desarrollar nuevas alternativas a las que poseen los docentes.

Acerca de este punto, cuatro de las personas entrevistadas comentaron que en caso de presentarse una situación conflictiva en su presencia, en clase o en un momento más informal, era parte de su responsabilidad intervenir y no dejar que siga la situación, pero que en algunas ocasiones se sentían ellos mismos en dificultad y que el recurso más eficaz que tenían a su disposición era canalizar a los alumnos involucrados al departamento de disciplina o directamente a la dirección del centro escolar, dejando así la situación resolverse a través de la aplicación de las consecuencias relacionadas con lo ocurrido, lo que podríamos calificar como un manejo “represivo” en el que una figura de autoridad toma una decisión en base a unos actos, sin que los alumnos tengan entonces la posibilidad de involucrarse más en la resolución de su conflicto.

Este tipo de manejo se inscribe en cierta dinámica de poder y podría dificultar o impedir que los conflictos sean considerados como conflictos constructivos, según los define Aguilar: “los conflictos constructivos parten del supuesto de que si el conflicto es administrado simbólicamente (diálogo cara a cara, por ejemplo), permite el crecimiento personal de los actores sociales en pugna” (2011, p.33). En efecto, si la resolución del conflicto se puede relacionar con una relación de poder o de dominación, será más difícil que el conflicto represente una oportunidad de aprendizaje a partir de su dinámica de resolución. Por otra parte, parece importante que el conflicto no sea considerado de manera

automática como algo negativo, sino que se tome en cuenta también como una oportunidad. En cuanto a esta postura, Burguet explica que “éste es el cambio de parámetro que hay que hacer: ver el conflicto como oportunidad transformadora de la sociedad, que a través de su gestión positiva nos puede llevar a acuerdos constructivos que permitan desarrollar las capacidades personales de predisposición al acuerdo y a la cooperación” (1999, p.61). La búsqueda de una resolución basada en el diálogo, la comunicación bilateral y la cooperación entre las partes involucradas representa entonces una tarea importante en el contexto escolar. Acerca de este tema, una de las personas entrevistadas, coordinadora de los asesores del centro escolar, comentó que para ella era de primera importancia que “esta responsabilidad [de involucrarse en la resolución de conflictos] no caiga en las manos de algunos nada más”, sino que sea realmente considerado como una “tarea” de gran importancia en la vida del centro escolar. Agregó que “se da por hecho que es parte del trabajo, lo que hace falta en algunos casos es “creérsela””. Este comentario resalta una posible dificultad para algunos miembros del equipo docente para enfrentar situaciones conflictivas, delicadas y que pueden a veces requerir tiempo y energía para ser tratadas de manera a obtener buenos resultados, lo que la misma organización del centro dificulta o impide como lo comentaron varios docentes entrevistados.

En relación al seguimiento que se realiza en la institución cuando se presentan situaciones de conflicto entre alumnos, los resultados relacionados con la percepción de los alumnos (figura 28) llaman la atención ya que muestran que a pesar del seguimiento que se propone y realiza en la institución, por parte del docente o de la consejera, siguen existiendo situaciones que no mejoran entre alumnos, lo que puede representar un foco de atención acerca de la convivencia diaria dentro de la institución para los alumnos implicados. En efecto, una tercera parte de los alumnos percibe que el seguimiento mejora la situación “algunas veces”. Sin embargo, una cuarta parte de ellos percibe que solo “pocas veces” el seguimiento tiene este efecto positivo, y el 10% percibe que “nunca” el seguimiento permite mejorar la situación.

Esta percepción se confirma con el hecho de que un 25% de los alumnos percibe que de manera muy frecuente (figura 29; 17% “casi siempre”) o “siempre” (figura 29; 8%) se quedan sin resolver este tipo de situaciones, lo que representa realmente un foco de atención especial que merecería un análisis más profundo para tratar de entender las razones de esta situación, y por otra parte pensar en otra(s) alternativa(s) para la resolución de conflictos que pudieran ayudar a mejorar los resultados obtenidos. La psicóloga de la institución, durante la entrevista, comento que para que se pueda obtener buenos resultados en la resolución de un conflicto, qué sea entre alumnos o entre alumno(s) y docente(s), “se trata de hablar y de reunir a los diferentes actores para que del conflicto salga algo positivo”.

Esta postura relacionada con la importancia del diálogo y de la comunicación entre las diferentes partes ha sido de hecho compartida por todos los docentes entrevistados. Sin embargo, varios comentaron que por la organización, el ritmo institucional, las clases que se van siguiendo con un grupo diferente cada hora o menos, es difícil o a veces imposible, aunque el docente lo quiera hacer, encontrar el tiempo necesario para poder involucrarse de esta manera en la resolución de los conflictos que se pueden percibir en el salón de clase. Una de ellos comentó también que no existe una instancia formal, un lugar y / o una persona para retomar las cosas en el momento en el que se presenta un conflicto, explicando que “hay un entendido en la manera de trabajar, buscando la reflexión de los alumnos...se busca pero no hay nada formal o automático”.

Con base en los diferentes puntos que acabamos de mencionar y en las situaciones percibidas por parte de los alumnos y de los docentes de la institución en la que se llevó a cabo la investigación, parece importante en este momento retomar las preguntas que se expusieron al inicio de este trabajo e interesarnos en una posible propuesta que podría corresponder a la situación que hemos podido percibir gracias al trabajo de campo realizado.

En un primer punto, podemos comentar que las situaciones de conflicto que se perciben en la institución se pueden caracterizar de diferente manera. No cabe duda que en cualquier institución educativa existen situaciones conflictivas y la

institución elegida para esta investigación no es la excepción. Tanto docentes como alumnos lo perciben y expresan haber observado situaciones, en mayor parte entre alumnos. Sin embargo, cabe mencionar que en su mayoría, las situaciones percibidas son relacionadas en mayor parte por provocaciones verbales o conflictos que no lleguen tanto a una situación física (agresión de uno hacia otro, pelea...), lo que marca todavía cierto tipo de control acerca de situaciones que tanto para la misma institución como para una percepción a nivel de la sociedad se consideran como más graves. En cuanto a las situaciones entre alumnos y docentes, aparecen situaciones de falta de respeto hacia los docentes y una costumbre bastante frecuente en búsqueda de la negociación de parte de los alumnos, buscando siempre “ganar” algo y sacar ventaja de la situación.

Por otra parte, se puede percibir una preocupación importante del equipo docente acerca de la atención y del seguimiento que se tiene que realizar para acompañar a las personas que pueden llegar a ser involucradas en un conflicto. Aun así, se perciben diferentes “frenos” o “limitaciones” en el ritmo institucional que limitan en algunas ocasiones las posibilidades de brindar la mejor atención a esas situaciones. Además, se puede percibir que en diferentes situaciones la respuesta que se podrá dar a un conflicto se sigue inscribiendo en una dinámica de poder y de jerarquía, con pocas posibilidades para los alumnos de participar en la resolución del conflicto en el que están involucrados y, por lo tanto, poca responsabilidad de su parte al momento de analizar el conflicto, reconocer su papel en éste y buscar un acuerdo con la(s) otra(s) persona(s) para mejorar las cosas y evitar que se reproduzca una situación parecida. Tales “limitaciones” y tal postura aplicada para la resolución de conflictos podrían ser consideradas como parte de la explicación en cuanto a la percepción, sobre todo de los alumnos, que existen situaciones conflictivas bastante frecuentes que se quedan sin resolver, manteniendo entonces situaciones tensas o delicadas entre alumnos que siguen conviviendo diariamente en la institución. Se puede plantear en relación a esta percepción que haría falta un seguimiento que permita un tratamiento global de los

conflictos, “desde la cognición, desde la emoción y desde la acción moral” como definido por Delors (1996, en Burguet, 1999, p.63).

Así, al tomar en cuenta los diferentes puntos mencionados, se puede considerar que el uso de la mediación como nueva alternativa para la resolución de conflictos podría representar una propuesta interesante e innovadora por diferentes razones, que explicaremos en la siguiente parte.