

I CONGRESO IBEROAMERICANO DE DOCENTES

CONGRESO VIRTUAL DEL 26 NOVIEMBRE AL 08 DICIEMBRE DE 2018

ALGECIRAS (CÁDIZ) DEL 06 AL 08 DICIEMBRE DE 2018

Actas del Congreso Iberoamericano de Docentes

El afrontamiento de conflictos en el futuro maestro

Natalia Solano-Pinto

Raquel Fernández-César

Ariadna Gomezescobar

ISBN: 978-84-948417-0-5

Edita **Asociación Formación IB.**

Coordinación editorial: **Joaquín Asenjo Pérez, Óscar Macías Álvarez, Patricia Ávalo Ortega y Yoel Yucra Beisaga**

Año de edición: **2018**

Presidente del Comité Científico: **César Bernal.**

El I Congreso Iberoamericano de Docentes se ha celebrado organizado conjuntamente por la Universidad de Cádiz y la Asociación Formación IB con el apoyo del Ayuntamiento de Algeciras y la Asociación Diverciencia entre otras instituciones.

<http://congreso.formacionib.org>



red
iberoamericana
de docentes



formaciónib))

El afrontamiento de conflictos en el futuro maestro

Autoras:

Natalia Solano-Pinto*, natalia.solano@uclm.es

Raquel Fernández-César*, raquel.fcezar@uclm.es

Ariadna Gomezescobar*, ariadna.gomezescobar@uclm.es

*Departamento de Psicología, Facultad de Educación de Toledo

** Departamento de Matemáticas, Facultad de Educación de Toledo

Universidad de Castilla La Mancha Grupo de investigación: Mirada Crítica. Facultad de Educación de Toledo. Universidad Castilla La Mancha

Introducción

Las situaciones de conflicto son habituales, convirtiéndose en oportunidades para llegar a acuerdos comunes y enriquecedores; las estrategias para su resolución, competencias presentes en muchos profesionales, entre ellos, los docentes. Por una parte, es habitual que los conflictos aparezcan de forma interna o externa en el ámbito educativo. Por otra parte, el maestro transmitirá a sus estudiantes, tanto de forma directa como a través del modelado, estrategias para solucionar conflictos cotidianos en las aulas. Por ello, las estrategias para resolver conflictos se encuentran recogidas como competencias transversales en las memorias de los Grados en Maestro, apareciendo de forma específica en asignaturas del área de Psicología, como es el caso de la asignatura de Psicología de la Educación. Este es un contexto privilegiado que nos permite conocer las creencias y actuaciones del alumnado universitario, del futuro docente. Nos inspiramos en la necesidad de conocer la vivencia y el sentir de nuestro alumnado (Jull, 2017) y admitimos que entraña dificultad conocer al estudiante y crear un contexto de aprendizaje donde se expresen las opiniones rompiendo la barrera de la deseabilidad social y de los roles alumnado-profesorado universitario. Por todo ello, se ha realizado esta investigación, tratando de aunar la metodología cuantitativa y cualitativa con la finalidad de dar voz al alumnado universitario.

Objetivos:

- Conocer los ámbitos donde surgen los conflictos en la etapa vital de la adultez emergente de universitarios, futuros docentes.
- Averiguar con qué frecuencia, los jóvenes, tienen creencias que favorecen o interrumpen el afrontamiento de conflictos.
- Identificar los repertorios lingüísticos que utilizan para dar respuesta a una situación conflictiva.

Metodología

Participantes

Participaron 70 jóvenes estudiantes de 1er curso del Grado en Maestro en Educación Primaria (47 chicas y 23 chicos) entre 18 y 34 años (media= 19.2). En la prueba "respuesta a la simulación" participaron 60 de los 70 componentes.

Instrumentos

Se les preguntó sobre el conflicto más común en su actual momento vital. La indicación era la siguiente: en una hoja escribid el conflicto que actualmente os preocupa.

Se elaboraron una serie de preguntas ad hoc para esta actividad. En concreto, se redactaron 4 preguntas que hacen referencia a creencias que facilitan la solución de los conflictos y 4 que interrumpen el proceso de solución de los mismos. Se solicitó la respuesta mediante una escala Likert de 5 puntos (0 nunca o casi nunca, 1 pocas veces, 2 unas veces sí y otras no, 3 muchas veces, 4 casi siempre o siempre). Las preguntas se reflejan en la tabla 1.

Tabla 1: Preguntas sobre creencias que facilitan o interrumpen el proceso de solución de conflictos

Creencias que facilitan	Creencias que interrumpen
Pienso las consecuencias positivas y negativas de mis decisiones	Creo que pedir perdón te hace ser una persona débil
Antes de solucionar un problema, pienso qué quiero conseguir al solucionarlo	Pienso que cuando las personas se enfadan es normal que se pongan agresivas
Pienso que es importante disculparse ante las equivocaciones	Pienso que lo verdaderamente importante en los conflictos es quien tiene razón
Creo que es importante afrontar los conflictos	Creo que es más importante expresar mi enfado que buscar soluciones a los conflictos

Se realizó una simulación sobre una situación conflictiva, pidiendo la respuesta por escrito. Situación: compartiendo ideas para un trabajo grupal de asignatura. El compañero te ha dicho: “cállate, eso que estás diciendo son chorradas”

Procedimiento

Se informó al alumnado, en el contexto de la asignatura de Psicología de la educación, del comienzo de un módulo sobre la resolución de conflictos y de la realización de actividades prácticas donde se les solicitaba la participación voluntaria y el anonimato. Con la finalidad de garantizar esta voluntariedad, la participación de la actividad no era evaluable en relación a la asignatura. Además, se les solicitó el consentimiento informado con fines de formación e investigación.

Primero se formaron 18 subgrupos de 4 o 5 alumnos y se les solicitó que describieran el conflicto que más les preocupaba en su etapa vital. Posteriormente, se proyectaron las preguntas que hacían referencia a las creencias que facilitaban o interrumpían el proceso de solución de conflictos. Se les pidió que respondieran de forma individual en una hoja señalando el número de la escala Likert que correspondía a su respuesta y que la entregasen.

Finalmente se realizó una simulación entre un alumno seleccionado al azar y la profesora que impartía la materia. La simulación se encontraba en el contexto de la realización de un trabajo grupal universitario. En dicho contexto, ante opiniones

diferentes, un componente les decía a otro “cállate, lo que estás diciendo son chorradas”. Se les pedía que respondieran por escrito, en primera persona y de forma literal e individual, como si fueran el integrante del grupo que había recibido el comentario descrito. Se recogieron sus respuestas.

Análisis de los datos

Sobre la información que describía el conflicto que más les preocupaba en su etapa vital se clasificó el contenido.

Con las respuestas a las preguntas sobre creencias se elaboró una base de datos, analizándose la frecuencia de cada una con el paquete estadístico SPSS versión 23.

Con las respuestas escritas a la situación simulada (“cállate, eso que estás diciendo son chorradas”) se realizó la transcripción para ser analizado su contenido con el apoyo del instrumento informático MaxQDA. Las respuestas dadas por el alumnado se han estructurado en 5 categorías siguiendo su contenido, en los siguientes estilos de comunicación “agresivo”, “asertivo”, “asertivo- agresivo”, “agresivo- pasivo- asertivo” y “pasivo”.

Situación: compartiendo ideas para un trabajo grupal de asignatura. El compañero te ha dicho: “cállate, eso que estás diciendo son chorradas”. Las respuestas dadas por el alumnado se ha estructurado en 5 categorías el contenido de los estilos de comunicación “agresivo”, “asertivo”, “pasivo”, “asertivo- agresivo” y “agresivo- pasivo- asertivo”.

En el estilo de comunicación agresivo se ha categorizado a aquellos repertorios que contenían los siguientes aspectos en su contenido: insultos, defensa y petición agresiva, amenaza, ironía, justificación de su estilo como respuestas al propio estilo agresivo, reproches, peticiones agresivas.

En el estilo de comunicación asertivo se han tenido en cuenta las respuestas con contenidos: Comprensión de la situación, petición basada en el respeto, expresión de malestar, argumentación basada en el compañerismo, incomprensión por el trato recibido, petición basada en metodología, argumentación basada en la autoridad, descripción del comportamiento, petición del motivo de la etiqueta “chorradas”, propuesta de reflexión basada en la flexibilidad de puntos de vista, consecuencia de no aportar en un trabajo grupal, reflexión sobre su propia actitud.

Para la categoría estilo pasivo se han contabilizado contenidos como: defensa basada en la metodología y en la comparación, petición de perdón haciendo alusión a la intención, petición difusa, disculpas por parte del receptor.

En el estilo de comunicación asertivo-agresivo se han tenido en cuenta respuestas donde se mezclaban por una parte, la argumentación basada en el respeto y en la metodología, la incomprensión por el trato recibido, la petición basada en la colaboración y en el respeto, la propuesta y peticiones basada en la alternativas de solución, y por otra, los insultos, peticiones, reproches y defensa agresivos.

En el estilo de comunicación agresivo-pasivo-asertivo se han categorizado las respuestas que mezclaban los siguientes contenidos: Insulto, amenazas, propuesta de soluciones poco eficaces y reproches unidos a los argumentos basados en el trabajo en equipo con asunciones de culpabilidad, expresión de malestar, consecuencia negativa del comentario “chorradas”, argumentación basada en la no aportación de la otra persona.

Resultados:

En relación a los contenidos de los conflictos referidos por los estudiantes, se clasificaron en dos áreas: el ámbito universitario y el afectivo. En concreto, de los 18 subgrupos, 10 informaron sobre conflictos en la realización de trabajos grupales, 3 de conflictos en el área de la pareja, 2 en el área de la amistad y 3 en el familiar.

En relación a las preguntas, los resultados se reflejan enfatizando el porcentaje de participantes que han respondido 0/1 (nunca o pocas veces) para las creencias que facilitan el proceso de solución. Por otra parte, se señala el porcentaje de alumnado que han respondido 3/4 (muchas veces, casi siempre) para las creencias que interrumpen el proceso de solución. Estos resultados aparecen en la tabla 2.

Tabla 2: Porcentaje de alumnado en las preguntas sobre las creencias que facilitan o interrumpen el proceso de solución de conflictos

Aspectos que facilitan el proceso de solución de conflictos	El 16% refiere que nunca o pocas veces piensa sobre las consecuencias positivas y negativas de sus decisiones. El 14% responde que nunca o pocas veces reflexiona sobre los objetivos antes de solucionar un problema. El 4.3% señala que a veces considera que es importante disculparse ante las equivocaciones El 10% indica que nunca o pocas veces es importante afrontar los conflictos
Preguntas que dificultan el proceso de solución de conflictos	El 11.4% considera que siempre o en muchas ocasiones pedir perdón les convertirá en una persona débil El 18.6% responde que en muchas ocasiones o casi siempre es normal que cuando las personas se enfadan se pongan agresivas El 31% considera, siempre o muchas veces, que lo verdaderamente importante en los conflictos es quien tiene razón El 3% refiere “muchas veces” al considerar más importante expresar su enfado que buscar soluciones a los conflictos

Para la simulación de conflicto con comentario despectivo, el número de respuestas estructuradas en las categorías establecidas, así como varios ejemplos, se indican en la tabla 3.

Tabla 3: Número, frecuencia y ejemplos para las categorías estilos de comunicación

Categorías	Número y frecuencia (n= 60)	Ejemplos
Estilo agresivo	19 31.6%	<i>¡Pues di tú algo tío mierda! Yo estoy dando las ideas y lo que creo que es lo mejor, si no estás de acuerdo, me lo dices bien y yo ya intento hacerlo mejor y me callo, pero así de esas formas vas mal, subnormal (esto si estoy enfadado o noto desprecio de él). Aunque yo ahora no te lo esté diciendo de buenas formas, te contesto en el tono que me has hablado tú.</i>
Estilo asertivo	17 28.3%	<i>Pero que me estás contando chaval, si soy el único que aporta alguna idea a este grupo. Que tú no haces nada, solo criticar. Así que deja de criticar las ideas de los demás y ponte a hacer algo de provecho, pesado.</i> <i>No entiendo por qué me hablas así. Que sepas que por mucho que te crees aquí somos todos iguales y debemos respetar las opiniones de los demás. Yo respeto tus ideas y si algo no me gusta te lo digo desde el respeto no como tú me acabas de hacer a mí. Si mis ideas no te parecen las correctas me lo dices desde el respeto y me lo argumentas, no hagas lo que acabas de hacer, porque me parece un gesto bastante inmaduro.</i> <i>Mira Pepita, entiendo que igual no te gusten mis ideas pero es mi opinión y es tan válida como la tuya. Además, creo que hay mejoras formas de decir las cosas porque tal y como lo has dicho no me ha gustado y me ha dolido. Somos compañeras.</i>
Estilo pasivo	5 8.3%	<i>No entiendo por qué me hablas así. Que sepas que por mucho que te crees aquí somos todos iguales y debemos respetar las opiniones de los demás. Yo respeto tus ideas y si algo no me gusta te lo digo desde el respeto no como tú me acabas de hacer a mí. Si mis ideas no te parecen las correctas me lo dices desde el respeto y me lo argumentas, no hagas lo que acabas de hacer, porque me parece un gesto bastante inmaduro.</i> <i>Mira Pepita, entiendo que igual no te gusten mis ideas pero es mi opinión y es tan válida como la tuya. Además, creo que hay mejoras formas de decir las cosas porque tal y como lo has dicho no me ha gustado y me ha dolido. Somos compañeras.</i>
Estilo asertivo-agresivo	15 25%	<i>Pues esto es como todo. Tú también has dicho muchas chorradas y no te lo he dicho por respeto y educación. Así que una de dos: o te tranquilizas y cambias la actitud, o cada vez que digas algo que no me parezca bien te lo voy a decir de la misma manera que me lo has dicho tú. A ver qué tal te sienta.</i> <i>Mira Pepito si a ti te parecen chorradas es tu problema, yo por lo menos apporto cosas e ideas. No es necesario</i>

		<i>decir lo que piensas de esa manera, un poco más de educación y respeto a los demás.</i>
Estilo agresivo-pasivo-assertivo	4 6.6%	<i>Yo, al menos, apporto ideas. Deja de quejarte de las cosas e intenta solucionar este tema en vez de criticar a tu propio compañero. Tranquila, que ya no hablo más. Ahora te las apañas tú solita.</i> <i>Perdona, pero a lo mejor, el que dices chorradas eres tú, habrá cosas que dices tú que para mí son chorradas y yo no te lo diga a ti, desde el más profundo respecto, aunque gracias por decírmelo, depende de la cosa que me digas lo dejaré de hacer o no.</i>

Discusión y conclusiones

Se destaca la preocupación del alumnado por la resolución de conflictos en el ámbito universitario. Cuando se utiliza una metodología cuantitativa los resultados nos orientan a la necesidad de crear entornos que propicien un cambio respecto a las creencias ya que parece que se legitima el uso social de un estilo de comunicación agresivo (mal) amparado bajo la emoción del enfado y la consideración de “quién tiene razón”. Pero la necesidad de cambio se incrementa cuando se da voz a los estudiantes. Más del 70% utilizan un estilo de comunicación inadecuado en la solución de un conflicto simulado y, de ellos, el 63.2% tiene un componente agresivo basado en el insulto, amenazas y descalificativos dirigidos a la otra persona.

Las limitaciones de este estudio respecto a la situación del mismo (aula universitaria) y respecto al instrumento empleado para evaluar creencias hacen que miremos los resultados con cautela y necesitemos realizar investigaciones con instrumentos más precisos y de forma longitudinal. También, provocan el cuestionamiento sobre si el profesorado universitario se encuentra preparado para asumir el reto, o necesitamos cursos específicos que nos ayuden a mejorar como profesionales y personas, tanto alumnado como profesorado. Tomando prestado el título del libro a Day (2011), diremos que nuestra “pasión por enseñar” nos lleve a contribuir a la creación de una mejor sociedad, solidaria, empática, asertiva, y, nos permitimos la licencia, con una actitud humilde en el afrontamiento de conflictos.

Referencias

- Day, C. (2011). *Pasión por enseñar. La identidad personal y profesional del docente y sus valores*. Madrid: Narcea.
- Jull, M. (2017). Asking more than “How did that make you feel? The insight approach to feeling and valuing in conflict. *Revista de Mediación*, 11, e2.