

Propuesta de estrategias para el manejo de conflictos entre los docentes y estudiantes del programa de Maestría de Educación Superior

Sonia Luis Gil

Maestría de Educación Superior. Universidad Central del Este. San Pedro de Macorís, República Dominicana.
soniadsantilien.slg@gmail.com

Recibido: 2 abril 2019 Aceptado: 4 junio 2019

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal sobre estrategias para el manejo de conflictos entre los docentes y estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior, Universidad Central del Este. En los resultados se pudo comprobar que el 38% de los docentes encuestados manifestaron que los fundamentos teóricos y metodológicos son de mayor relevancia en el proceso de enseñanza – aprendizaje “Escucha Activa”, mientras que el 25% indicaron que son las Relaciones Interpersonales. En relación a las opiniones de los estudiantes, se determinó que el 45% de los mismos manifestaron que las causas que originaron los conflictos, fueron los problemas con calificaciones, mientras que el 37% con respecto a las clases, luego el 15% fueron por intereses personales y el 3% afirmaron que las causas que originaron los conflictos, fueron el desinterés y maltratos, respectivamente. El 44% de los estudiantes encuestados declararon que mediaron los conflictos de manera personal, otros para un 35% señalaron que no hubo resolución de los conflictos y sólo el 21% indicaron que los conflictos se resolvieron a través de la asistencia de un personal académico.

PALABRAS CLAVE: Estrategias; Manejo; Conflictos; Docentes; Estudiantes

ABSTRACT

Proposal of strategies for the management of conflicts between teachers and students of the Master's programs of higher education. A descriptive cross-sectional study was carried out on a system of strategies for the management of conflicts between teachers and students of the Master's programs of Higher Education, Universidad Central del Este. In the results it was found that 38% of the teachers surveyed stated that the theoretical and methodological foundations are of greater relevance in the teaching - learning process "Active Listening", while 25% indicated that they are Interpersonal Relationships. In relation to the opinions of the students, it was determined that 45% of them stated that the causes of the conflicts were the problems with grades, while 37% with respect to the classes, then 15% were for Personal interests and 3% affirmed that the causes that gave rise to the conflicts were disinterest and mistreatment, respectively. 44% of the students surveyed stated that they mediated the conflicts in a personal way, others for 35% indicated that there was no resolution of the conflicts and only 21% indicated that the conflicts were resolved through the assistance of an academic staff.

KEYWORDS: Strategies; Management; Conflicts; Teachers; Students

INTRODUCCIÓN

La comunicación académica consiste en un conjunto de procesos de intercambio de información entre el docente y el estudiante. El personal docente, en su labor de conducción de la clase, es el responsable de mantener el orden y las condiciones adecuadas para un desarrollo eficaz del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La relación entre estudiante y maestro es una variable que influye tanto en la creación de un buen clima en el aula como en el grado de satisfacción que muestran en dicho proceso. Como es normal, en esta relación surgen conflictos. El maestro debe contar con estrategias, recursos para la prevención y resolución de conflictos, como, por ejemplo, dirigir mensajes en primera persona al estudiante en cuestión o aplicar la disciplina asertiva en el salón de clase.

La importancia de realizar este tema radica en que el sistema educativo es eficiente en la medida en que logra insertar entes con competencia tanto laboral como social, con capacidad para actuar, relacionarse y tomar decisiones. En las instituciones educativas superiores descansa la responsabilidad de tomar un lugar protagónico, porque es allí donde se concretizan los objetivos educacionales, transformadores de vidas, que permiten el desarrollo de habilidades, valores; con una gestión promotora de la funcionalidad, impulsora de las buenas prácticas, ejecutora de proyectos que respondan a las necesidades y al logro de los objetivos esperados, manejando así, los conflictos que existen en la actualidad entre los docentes y estudiantes universitarios.

Es un gran desafío para las políticas educativas de la Universidad Central del Este (UCE), cada día responder a las diferentes situaciones de conflictos que surgen en el ámbito académico de forma eficiente, esto se debe a la gran diversidad que existe en las personas que hacen vida en la universidad, los cuales son promovidos por sus intereses, comportamientos y costumbres.

Es una necesidad primordial en el personal docente, desarrollar habilidades y poner en ejecución de las acciones que trace las pautas, para enfrentar las diferentes dificultades con relación a los conflictos, que propicien el logro de los propósitos, acorde a lo establecido con los principios de la Educación Superior. En el centro educativo se fomenta la participación de los actores educativos en la gestión académica y en la solución de los conflictos.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal sobre estrategias para el manejo de conflictos entre los docentes y estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior, Universidad Central del Este.

La investigación descriptiva sirvió para conocer las situaciones, costumbres, (y) actitudes predominantes a través de la descripción exacta sobre las estrategias para el manejo de conflictos entre los docentes y estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior.

Universo y muestra: Está conformada por un total de 24 docentes y 156 estudiantes inscriptos en los programas de Maestría de Educación Superior de la Universidad Central del Este (UCE) durante el período 2016 – 2017. El tipo de muestra es de forma aleatoria, utilizando un muestreo no probabilístico.

Técnicas y procedimientos de la investigación: Se solicitó un permiso correspondiente a las autoridades de la Universidad Central del Este (UCE) para la evaluación de los docentes y los estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior. Se elaboró un cuestionario de recolección de información, el cual contuvo preguntas cerradas, se aplicó a cada uno de los docentes y los estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior de la Universidad Central del Este (UCE).

Fuente de información:

Fuente Primaria: Obtenidas de las informaciones suministradas por los docentes y los estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior de la Universidad Central del Este (UCE).

Fuente Secundaria: Estuvo conformada por la revisión bibliográfica de libros de textos, manuales, revistas y documentos electrónicos.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se muestra la información sobre los principales resultados obtenidos

Opción	Frecuencia	%
Si	8	33
A Veces	7	29
No	9	38
Total	24	100

Tabla 1: Enfrenta conflictos con frecuencia.

El 38% de los docentes encuestados contestaron que no enfrentan conflictos con frecuencia, mientras que el 33% de los docentes encuestados respondieron que a veces y el 29% de los docentes encuestados indicaron que a veces enfrentan los conflictos académicos.

Tipo de Conflictos	Frecuencia	%
Comunicación	11	46
Intereses	6	25
Roles	7	29
Total	24	100

Tabla 2: Conflictos se presentan con mayor frecuencia.

El 46% de los docentes encuestados indicaron que la comunicación es uno de los principales conflictos académicos, mientras que el 29% se deben a los roles y el 25% de los docentes contestaron que los tipos de conflictos son intereses.

Fundamentos	Frecuencia	%
Relaciones Interpersonales	6	25
Comunicación Efectiva	5	21
Escucha Activa	9	38
Clima Académico	4	17
Total	24	100

Tabla 3: Fundamentos teóricos y metodológicos en el proceso de enseñanza – aprendizaje

El 38% de los docentes encuestados manifestaron que los fundamentos teóricos y metodológicos son de mayor relevancia en el proceso de enseñanza – aprendizaje “Escucha Activa”, mientras que el 25% de los docentes encuestados indicaron que las Relaciones Interpersonales, luego el 21% de los docentes contestaron que la Comunicación Efectiva y sólo el 17% de los docentes encuestados indicaron que el Clima Académico es parte de los fundamentos teóricos y metodológicos de mayor relevancia en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Herramientas	Frecuencia	%
Talleres	8	33
Seminarios	5	21
Conferencias	4	17
Programa de Capacitación	7	29
Total	24	100

Tabla 4: Herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos.

El 33% de los docentes encuestados manifestaron que los Talleres son herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades para el manejo de los conflictos, luego el 29% de los docentes encuestados contestaron que los Programas de Capacitación son herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos, luego el 21% indicaron que los seminarios son herramientas eficientes y el 17% contestaron que las conferencias son herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos.

Fines	Frecuencia	%
Toma de Decisiones	12	50
Trabajo en Equipo	3	12
Planificación de Actividades	4	17
Manejo de las Conductas	1	4
Comunicación Interpersonal	4	17
Total	24	100

Tabla 5: Fines que persigue las estrategias para el manejo de los conflictos

El 50% de los docentes encuestados indicaron que las tomas de decisiones son los fines que persigue de las estrategias para el manejo de los conflictos, luego el 17% de los docentes encuestados manifestaron que la Planificación de Actividades y Comunicación Interpersonal son los principales fines de las estrategias, mientras que el 12% de los docentes encuestados declararon que el Trabajo en Equipo son los fines que persigue las estrategias para el manejo de los conflictos y el 4% de los docentes encuestados señalaron que el manejo de las conductas.

Tipo de conflicto	Frecuencia	%
Psicológico	11	7
Verbal	79	51
Social	66	42
Total	156	100

Tabla 6: Tipo de conflicto que se ha enfrentado.

El 51% de los estudiantes han recibido maltratos verbales por parte del personal docente, mientras que otros sociales para un 42% y el 7% indicaron han recibido maltratos psicológicos.

Causas	Frecuencia	%
Con respecto a las clases	58	37
Intereses personales	23	15
Problemas de calificaciones	70	45
Desinterés y maltratos	5	3
Total	156	100

Tabla 7: Causas que originaron el conflicto.

El 45% de los estudiantes encuestados manifestaron que las causas que originaron los conflictos, fueron los problemas con calificaciones, mientras que el 37% con respecto a las clases, luego el 15% fueron por intereses personales y el 3% de los estudiantes afirmaron que las causas que originaron los conflictos, fueron el desinterés y maltratos.

Mediación	Frecuencia	%
De forma personal	69	44
Por asistencia de un personal académico	33	21
No hubo resolución	54	35
Total	156	100

Tabla No. 8: Mediaron los conflictos entre usted y el docente.

El 44% de los estudiantes encuestados declararon que mediaron los conflictos de manera personal, otros para un 35% señalaron que no hubo resolución de los conflictos y sólo el 21% indicaron que los conflictos se resolvieron a través de la asistencia de un personal académico.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los antecedentes del estudio, Méndez & Jiménez (2015) publicaron una investigación sobre los Conflictos Académicos entre Maestros y Estudiantes en las Instituciones de Educación Superior, Santo Domingo - República Dominicana. Resaltaron que el conflicto en relación a la interacción educativa, en donde los participantes (estudiantes y docentes) tienen asimetría jerárquica, está presente el tema del poder. Los docentes y los estudiantes coinciden en señalar la importancia de la tarea educativa vinculada no solo con la promoción de los aspectos cognitivos, sino, también con los aprendizajes sociales. En comparación con la investigación realizada en la Universidad Central del Este (UCE), se pudo comprobar que el 38% de los docentes encuestados manifestaron que los fundamentos teóricos y metodológicos son de mayor relevancia en el proceso de enseñanza – aprendizaje “Escucha Activa”, mientras que el 25% indicaron que son las Relaciones Interpersonales.

Pérez & Santana (2016) publicaron un estudio sobre la Resolución de los Conflictos en el Salón de Clase en la Carrera de Educación de la Universidad O&M, Santo Domingo, República Dominicana. Es evidente que la tarea educativa en el aula a partir de la mediación docente y con la mediación entre pares, en un proceso de construcción del conocimiento. Las instituciones se caracterizan por presentar tensiones y entrecruzamientos de intereses, si el conflicto se entiende en relación a lo vincular, a lo grupal, a lo institucional, implica un problema a ser abordado por los actores de la institución, el abordaje de los conflictos requiere simbolizarlos, poner en palabras y problematizarlos, para generar su elaboración.

A diferencia de la investigación realizada en la Universidad Central del Este (UCE) en relación con las opiniones de los estudiantes, se determinó que el 45% de los mismos manifestaron que las causas que originaron los conflictos fueron los problemas con calificaciones, mientras que el 37% con respecto a las clases, luego el 15% fueron por intereses personales y el 3% afirmaron que las causas que originaron los conflictos fueron el desinterés y maltratos, respectivamente.

En la investigación se determinó que el 33% de los docentes encuestados manifestaron que los talleres son herramientas necesarias para el desarrollo de habilidades para el manejo de los conflictos, el 33% indicaron que las estrategias de colaboración se pueden utilizar para la resolución de los conflictos, mientras que el 25% afirmaron que los compromisos pueden ser otras de las alternativas para la resolución de los conflictos, el 21% manifestaron que la técnica de evitar es una de la garantía para prevenir los conflictos, el 17% señalaron que la competición es una de la estrategia primordiales para la resolución de los conflictos y el 4% acomodarse a las dificultades son parte de las estrategias para resolución de los conflictos.

En el estudio se comprobó que el 50% de los docentes encuestados indicaron que las tomas de decisiones son los fines que persigue las estrategias para el manejo de los conflictos, luego el 17% de los docentes encuestados manifestaron que la Planificación de Actividades y Comunicación Interpersonal son los principales fines de las estrategias.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos del trabajo de investigación, en el primero, se elaboró un diagnóstico del estado actual del desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos de los docentes en los programas de Maestría de Educación Superior. Esto indica que las habilidades empleadas por los docentes tienen como prioridad en manejar los conflictos y establecer un proceso de resolución el cual está presente en los valores éticos – profesionales.

Los mecanismos que se deben tener en cuenta para la solución de un conflicto académico tienen como fin orientar a la organización a través de las eventualidades o las condiciones necesarias para darle una pronta solución, ya sean en maestros o estudiantes. Toda situación conflictiva se convierte de una u otra manera en una situación adversa para cualquier actor educativo, tomando las relaciones laborales y el entorno académico como una vida institucional.

En el segundo objetivo se clasificó los tipos de estrategias efectivas para el manejo de los conflictos entre los docentes y estudiantes de los programas de Maestría de Educación Superior. En la actualidad, para lograr un adecuado manejo de los conflictos y los procesos de negociación, se debe estar bien orientado frente a los principios académicos. Se puede evidenciar, que afrontar estas situaciones en conjunto, se puede tomar mejores decisiones para no agrandar el problema, por tal razón, se debe negociar con las partes afectadas y exponer los puntos a llegar para darle una pronta solución al conflicto interno que se está presentado en la institución educativa superior.

En el tercer objetivo se explicó la viabilidad de las estrategias que contribuya al desarrollo de habilidades para el manejo de conflictos entre los docentes y los estudiantes. Las tácticas para el manejo o la resolución de los conflictos se deben realizar varios ejercicios, los cuales conllevan a un pronto mejoramiento de las relaciones entre las dos partes, por lo cual, se debe afrontar cara a cara cada una de las partes para que den sus opiniones y sus consecuencias, que actitud se debe tomar de ahí en adelante, que mecanismos se deben realizar para la pronta solución de los conflictos académicos.

RECOMENDACIONES

A la Dirección de Académica de Posgrado:

- Se recomienda organizar, con la participación de maestros y coordinadores, cursos talleres o charlas sobre el manejo de los conflictos académicos y sus posibles soluciones para elevar la calidad educativa.
- Es necesario realizar un sistema de información gerencial académico para las tomas de decisiones grupales para manejar los conflictos de gran envergadura, sin alterar, el orden y la justicia de los derechos o deberes de los estudiantes.

Al Personal Docente:

- Desarrollar habilidades que incluya la persuasión y el dinamismo para la resolución de conflictos académicos. Las herramientas prioritarias para lograr estas metas son: La escucha activa, la comunicación interpersonal y la toma de decisiones para la resolución de los conflictos.
- Es importante establecer un diseño pedagógico que aborde mecanismos para la resolución pacífica de conflictos, ya que es un proceso serio que debe desarrollarse en la institución, aplicando estrategias comunicativas para la resolución de conflictos que contribuya a mejorar el clima académico, convirtiendo a los maestros en individuos más dialogantes, negociadores, responsables, respetuosos con las diferencias o tolerancias con las divergencias.

A los Estudiantes de Maestría:

- Crear un ambiente a los estudiantes a reflexionar, analizar situaciones conflictivas, tratar temas como: Violencia, paz, conflictos, distribución del poder y valores académicos. A partir de ello, tender a generar preocupación, compromiso por las soluciones que posibilitan una lectura de los hechos, acontecimientos ajustados a lo real, en el marco de la normatividad, los principios y valores éticos.
- Es importante en la resolución de los conflictos, que los estudiantes de maestría aprenden nuevas maneras de identificar sus diferencias de un modo positivo y enriquecedor, llevándolos a una gran transformación en cuanto al manejo asertivo de los problemas, convirtiéndolos en generadores de paz, mediadores para la solución de los conflictos, con las mejores disposiciones para solucionar las desavenencias donde corresponde interactuar especialmente en el nivel institucional; llevándolos en un futuro a ser mejores personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almánzar J. (2011). Manejo de los Conflictos. 2da. Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, México.
2. Arce Coria, Alma Mireya. (2014). Conflictos entre los Docentes y Estudiantes. 1era. Edición, Editorial Cruz O., S.A., San José – Costa Rica.
3. Argudin, Yolanda. (2015). Conflictos en las Instituciones de Educación Superior. 2da. Edición, Editorial Trillas S.A. Barcelona – España.
4. Arguelles, Antonio; Gonzci, Andrew. (2011). Manejo de los Conflictos Académicos. 3era. Edición, Editorial Noriega – Conalep, Madrid – España.
5. Arnaiz M. (2013). Metodología de la Enseñanza. 1era. Edición, Editorial Díaz Gómez, España.
6. Arthur R. (2012). Gestión en las Instituciones de Educación Superior. 1era. Edición, Editorial Panamericana, Argentina.
7. Bonnie J. (2011). Gestión, Supervisión y Control de los Procesos Educativos. 2da. Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Brasil.
8. Buendía A. (2014). Metodología de la Enseñanza y las Relaciones Interpersonales. 1era. Edición, Editorial Cengage Learning, México D.F.
9. Cáceres E. (2011). Proceso de Enseñanza – Aprendizaje: Manejo de Conflictos. 1era. Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Buenos Aires: Argentina.
10. Camacho F. (2011). Acciones en el Manejo de los Conflictos. 2da. Edición, Editorial Cengage Learning, México.
11. Capril J. (2012). Planificación y Supervisión de las Instituciones Educativas Superiores. 1era. Edición, Editorial Díaz Gómez, Barcelona.