

Manejo de conflictos en la escuela, una forma de alfabetización emocional

Por Marta Esperanza Ramírez Tovar¹

En la actualidad, en el CED Rural Horizonte, se ha conformado un Comité de Conflictos donde tienen asiento el personero estudiantil, un padre de familia y el profesor, profesores o directores de grupo de los alumnos implicados en cada problema. El comité se reúne cuando los conflictos se hacen reiterativos.

En su libro *La Inteligencia Emocional*, Daniel Goleman señala cuatro conductas que determinan un pobre desempeño y que son indicadoras de ineptitud emocional en los jóvenes norteamericanos:

- ♦ Aislamiento y problemas sociales expresados como tendencia a la soledad, reserva y mal humor extremo.
- ♦ Ansiedad y depresión que se manifiesta en una conducta solitaria, manifestación de miedos y preocupaciones y sensación de no ser amados.
- ♦ Problemas de atención o del pensamiento, incapacidad para permanecer quieto y concentrado, pobre desempeño académico e incapacidad para preocuparse por los demás.
- ♦ Delincuencia y agresividad observable en el joven o la joven, así como tendencia a vincularse con otros muchachos que se involucran fácilmente en conflictos. Utilización de mentiras, demanda permanente de atención, destrucción de propiedades ajenas, actitud burlona y marcada tendencia a discutir.

En nuestros lugares de trabajo observamos frecuentemente estas conductas y sabemos que muchas veces se relacionan con el entorno familiar y social. Por lo general, los padres o el progenitor que vive con el muchacho o muchacha trabajan durante largas jornadas para poder obtener el sustento, por tanto los jóvenes permanecen solos o al cuidado de hermanos mayores o de vecinos. Esto puede ser vivido por los muchachos y muchachas como una inestabilidad afectiva que se capta a diario. La familia por su parte recibe constantemente grandes presiones desde el punto de vista económico-laboral y, por ende, permanece en una situación de inestabilidad que le impide brindar seguridad y convertirse en el espacio de educación emocional por excelencia.

La socialización que hacen los jóvenes está quedando en manos de la televisión y de los amigos. En la televisión predominan los intereses económicos y de lucro; por tanto, los intereses emocionales no son prioritarios. Los pares, los amigos, viven la misma soledad y tienen también igual necesidad de apoyo y de guía; por ello, no son alternativa para apoyar al joven en su camino por la vida. La sociedad vuelca las esperanzas y las expectativas hacia la escuela en busca de un espacio apto para la educación de las emociones, tarea que en épocas anteriores ejercía el hogar. Los maestros y maestras lo sabemos, lo vivimos día tras día ante las nuevas necesidades y exigencias y nos planteamos la función para la que en su momento nos formamos.

La frecuencia y el agravamiento de los problemas de roces, tanto verbales como físicos, que son el pan de cada día no sólo en la escuela sino en todos los espacios

de la sociedad, me llevaron hace algunos años a tratar de plantear una alternativa de solución; en principio, en mi trabajo en la jornada nocturna del CEDID Almirante Padilla. Con base en el manejo de problemas que surgían entre los alumnos y que teníamos la misión de tratar de solucionar con mi colega Hugo Romero, comencé a explorar la bibliografía de Gardner y Goleman sobre las inteligencias múltiples y la inteligencia emocional. Posteriormente, a mi llegada al CED Rural Horizonte, en un seminario de convivencia realizado a comienzos del presente año, lancé la siguiente propuesta sobre el manejo de conflictos en la escuela basada en la Teoría de la Inteligencia Emocional Como Talento Básico para Vivir, la cual ya se venía trabajando con algunos alumnos de la jornada de la tarde:

1. Sucedido el hecho o cuando se tiene conocimiento de él, el profesor director de grupo se sienta alrededor de la mesa con los directamente implicados. El acto postural de sentarse baja la emoción y desestimula la agresión física. Se les permite a los alumnos expresar abiertamente su enojo sin ninguna censura al lenguaje que expresen, este primer paso se denomina Bajar la Adrenalina.
2. Una vez los ánimos se tranquilizan entre los implicados, se reconstruye con ellos el hecho sucedido. Si en la reconstrucción de los hechos se mencionan personas distintas a las presentes, se les cita a hacer parte de la discusión. La presencia de terceros permite revelar contradicciones, intereses y responsabilidades. En esta etapa se establece la Red de Relaciones del Conflicto.
3. Aclarada la participación de cada persona, se invita a que cada cual acepte su responsabilidad, no importa si esta responsabilidad fue por acción verbal, de hecho o por omisión. Es la etapa de Toma de Conciencia.
4. A continuación se revisan las posibles causas del conflicto y se reflexiona si la situación ameritaba llegar hasta los extremos alcanzados. Se revisa, por ejemplo, si previamente a la agresión física se agotaron espacios de diálogo y de concertación. Es la etapa de la Búsqueda de las Causas y Reflexión Sobre los Métodos.
5. Una vez se ha debatido ampliamente el hecho, se plantea la necesidad de llegar a acuerdos. Surge la necesidad de encontrar la forma de reparar fallas cometidas, de señalar posibles sanciones. Frecuentemente, ni jóvenes ni adultos identificamos fácilmente castigos cuando tenemos una visión global de la problemática, pues la comprensión de las motivaciones del conflicto amplía el panorama hasta encontrar que los alumnos necesitan más espacio de diálogo, reflexión y acompañamiento, que castigos.



La metodología necesita que el maestro se erija como mediador de los conflictos.

Para desempeñar este papel se necesita imparcialidad, confiabilidad, reflexión, paciencia e interés en ayudar a los alumnos. Del mismo modo, se requiere el tiempo necesario para ahondar en la problemática y no despreciar cualquier problema por considerarlo menor, ya que si no se toman medidas a tiempo pueden crecer y volverse inmanejables.

¹ Docente de Ciencias naturales, CED Rural Horizonte.