**Diplomado en Educación Superior por Competencias**

**Modulo 2: “Introducción al modelo de formación de competencias”**

**Unidad 2: Gestión de conflictos.**

**Dr. Tito Ramos**

**Introducción**

Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa. Aprender a resolver conflictos en el aula, permite conocer y practicar los procesos para el logro del respeto mutuo, la solidaridad y la tolerancia, para convivir en armonía y adquirir habilidades protectoras frente a la violencia.

A veces pareciera que la “sociedad” que vive con la ley del más fuerte o el que tiene más recursos nos incita a agredir a otras personas para conseguir lo que uno quiere, nos incita a pelear por lo que considera justo para sí. Y si en casa no hemos aprendido a convivir pacíficamente y con justicia nuestro potencial de causar conflictos se agiganta.

La universidad, además de ser un espacio de aprendizaje, es un lugar de convivencia, y por ello, un lugar en el que hay conflictos que debemos abordar. Conflictos que se producen fruto de las relaciones que se establecen entre alumnos y entre alumnos y profesores.

Sin embargo, la virtualidad actual, fruto de la pandemia, ha minimizado los conflictos entre estudiantes, pero puede haber sumado otro tipo de complicaciones de relación entre el docente y los alumnos, por ejemplo: la falta de control del docente, las distracciones de los alumnos, las caídas del internet, la falta de megas, la falta de dispositivos adecuados para la clase, el no poder leer los mensajes no verbales de los alumnos y otros que pueden complicar la realización adecuada de la clase.

De todas maneras, suponiendo que en algún momento las clases volverán a ser presenciales, la UDI tiene en su reglamento interno en los artículos 42 y 43 algunas tipificaciones de conductas de los estudiantes que pueden causar conflictos de relación en las aulas y en los siguientes artículos las respectivas sanciones y el derecho a la defensa

La práctica de resolver conflictos en el aula, si bien es cierto, ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y docentes, sin embargo, su propósito mayor tiene que ver con proveer un mejor ambiente que facilite el aprendizaje de la materia y llevar a los estudiantes a la madurez social

Por esta razón, en esta clase quisiéramos comprender mejor, de qué manera podemos evitar o resolver estos y otros conflictos que puedan suceder en nuestras aulas.

**En su opinión como debería funcionar un aula ideal, ¿cuáles deberían ser las características?**

Colaboración.

Contar con docente preparado.

Herramientas.

Respeto uno con otro.

Control de las frustraciones.

Manejo de las emociones.

Aprendizaje con entusiasmo.

**¿Cuáles son los conflictos más cotidianos?**

Falta de respeto

Falta de disciplina

Atrevimiento hacia la autoridad

Intento de corrupción (Pagar por materias)

Mala educación (tanto en docentes como alumnos)

Apatía (Poco interés de aprender)

Mala formación de los colegios, los estudiantes vienen con mala base

**Conflictos causados por la virtualidad**

Caída de internet

Distracción de los alumnos

Falta de control de docente

**Clases de conflictos**

Maltrato Verbal

Acoso Sexual

Maltrato Físico

Exclusión Social

Falta de tecnología

**¿Cuáles podrían ser las causas?**

Falta de destrezas sociales.

Inconsistencia emocional (Motivación para causar conflictos).

Falta de habilidad comunicacional.

Falta de habilidad en gestión de problemas.

**Tiempo para investigar: ¿cómo gestionar los conflictos?** (enviar a [tito.ramos@cru.org](mailto:tito.ramos@cru.org))

**Escriba 1 conflicto a solucionar:**

Conflicto en el aula en la cual la materia es totalmente teórica, ya que es de primer semestre, el docente ha notado que sus alumnos no logran enfocarse en la materia y en lo que explica ya que la mayoría se encuentra con sus celulares en redes sociales y no viendo algo respecto a la materia.

**Escriba 2 acciones que usted haría para solucionar el conflicto mencionado:**

* Hacer participativa la clase
* Prohibir el uso de celulares mientras dure la clase

**Escriba cuales son los beneficios que espera que produzca cada acción:**

* Al hacer participativa la clase, el estudiante puede estar mas enfocado a la explicación ya que en cualquier momento el docente le puede consultar alguna duda, y en caso de que no tenga una duda, que realice un aporte sobre lo explicado.
* Mayor concentración del alumnado.

**Estudios de caso**

(Enviar a[tito.ramos@cru.org](mailto:tito.ramos@cru.org))

**1**

Mario es un alumno de primer semestre y después del primer parcial ha comenzado a llegar tarde a clases causando diferentes distracciones a sus compañeros ya sean comentarios en voz alta, sentarse de manera desaliñada, disculparse con el profesor, preguntar por dónde van en la materia y otras acciones.

El profesor al comienzo continuaba con su clase como si nada sucediera, en otras oportunidades se quedaba en silencio hasta que el barullo terminara y últimamente se dirige con un poco de irrespeto a Mario para que ingresara en silencio, cosa que lleva al alumno a hacer muecas cuando el profesor no lo ve, causando más interrupción.

**¿Cuáles podrían ser las posibles causas de la conducta de Mario?**

Desmotivación luego de saber su nota del 1er parcial

Poco interés en la materia

Problemas familiares o externo a la materia que imposibilitan el que pueda llegar temprano.

**¿Como debería resolver este conflicto el profesor?**

El docente debería tratar de tener una conversación privada con Mario, consultarle el motivo del retraso constante a clases, para poder entender el origen del problema.

Consultarle si la enseñanza que esta impartiendo, no es muy comprensiva.

**¿Qué características personales debería desarrollar o tener el profesor para resolver este conflicto?**

* Empatía
* Respeto hacia el alumnado.
* Receptivo

**2**

Julio, estudiante de tercer semestre tiene la fama de **discutir con los profesores los conceptos vertidos por los mismos en su materia, algunas veces con razón y otras no**. El profesor, conocedor de la fama de Julio, en la primera clase, establece las “reglas” de su materia entre las que mencionó que no era permitido que un alumno interrumpiera la clase con afirmaciones conceptuales a menos que estén documentadas o respaldadas por diferentes autores.

Esto motivó a Julio a producir discusiones muchas veces sin argumentación documentada que interrumpían la clase y dejaban un ambiente tenso que complicaba la atención de los compañeros.

**¿Cuáles podrían ser las posibles causas de la conducta de Julio?**

En caso de que Julio trabajase, y desempeñe en el área que explica el docente, creer que el al estar ejerciendo puede tener más conocimiento de algún tema de la materia más que el docente.

**¿Como debería resolver este conflicto el profesor?**

El docente debe permitir la participación siempre del alumnado, y que no necesariamente tenga la razón, o está documentada ya que, en la Universidad, Instituto, colegio, se está ahí con una razón, aprender.

El docente no debe menospreciar las respuestas de sus alumnos por mas erradas que pudieran estar, ya que, si la respuesta es errónea, es una oportunidad para el docente de poder explicar nuevamente ese punto, o dar alguna tarea de investigación que pudiera apoyar aquello que aun no entiende bien o no domina.

**¿Qué características personales debería desarrollar o tener el profesor para resolver este conflicto?**

* Paciencia
* Tolerancia
* Respeto

**3**

Un profesor muy prestigioso en su profesión estableció como norma en su materia que solo esperaba a los alumnos 5 minutos para comenzar su clase y después de eso, cerraría la puerta sin dejar entrar a nadie más, cosa que al pasar los días causó que muchos estudiantes perdieran diferentes clases.

Los alumnos abordaron el tema con el profesor argumentando que ellos pagaban por las clases y que el profesor no podía impedir que ellos entraran cuando llegaban; el profesor argumentó que a él le incomodaban las interrupciones porque cortaba el hilo de la enseñanza y además, le quitaba tiempo a la clase; eso no permitía que los alumnos reciban todo el conocimiento que él tenía para aportar. A pesar de los argumentos, los alumnos solicitaron el cambio de profesor para esa materia

**¿Como debería resolver este conflicto el profesor?**

Dar un poco mas de tiempo para el ingreso, porque 5 minutos no son suficientes para muchos casos, ya que puede haber casos que un alumno tenga una materia y luego otra materia de manera continua, y si sus aulas estuvieran distantes normalmente no llegan en ese lapso permitido.

El docente debe instruir a sus alumnos a que tengan la costumbre de sentarse siempre en los asientos mas cercano al docente, y dejar siempre los de atrás vacíos, ya que en caso alguien llegara un poco retrasado, no recorra toda el aula para sentarse en un asiento vacío que se encuentra en primera fila, desconcentrando al alumno y al docente, sino que de manera lo mas silenciosa posible se pueda sentar en un asiento vacío de la parte del medio del aula o trasera.

¿Qué características personales debería desarrollar o tener el profesor para resolver este conflicto?

* Comprensivo
* Tolerancia

**4**

Alberto, estudiante de 8vo semestre pensó que su nueva profesora podría ser de su edad y que le parecía muy atractiva; eso lo motivó a buscar oportunidades de cercanía, primero haciendo preguntas de la materia, luego de cosas personales; también buscó asistir a los lugares sociales donde frecuentaba la profesora, primero como “casualidades”, pero luego de manera más insistente. Además, Alberto comentaba con los compañeros de clase sus “encuentros” con la profesora.

Esto causó que la clase, de alguna manera, comenzara a perder confianza y respeto por la profesora; al darse cuenta de aquello, la profesora consideró que Alberto estaba pasando los límites de acercamiento y le abordó el tema diciéndole que quizás estaba confundiendo la gentileza de la profesora. Esto detuvo por un corto tiempo al estudiante, pero sin embargo luego volvió a la “carga” considerando que tenía posibilidades de conquistarla.

¿Cuáles podrían ser las posibles causas para que Alberto tenga esa conducta?

Algún tipo de fetiche de “Edipo” en la cual se siente atraído por personas mayores.

Tener la creencia de que si se hace buen amigo de la docente puede aprobar la materia.

¿Como debería resolver este conflicto la profesora?

Comunicarlo al área superior, decanatura, rectorado, o si existiera algún área específica para estos casos.

¿Qué características personales debería desarrollar o tener el profesor para resolver este conflicto?

* Templanza
* Valor

**¿Cuáles podrían ser las consecuencias de no resolver los conflictos?**

**¿Comprendiendo a la generación Z?**

**¿Como comunicarnos con ellos efectivamente? ¿Que podría causar conflictos?**

**¿Cuáles deberían ser los conocimientos del docente para gestionar adecuadamente los conflictos?**

**¿Qué características personales deberían tener o desarrollar los docentes?**

**Habilidades de liderazgo del docente universitario**

La educación actual requiere de docentes que desarrollen habilidades de liderazgo, no solamente conocimiento de la materia; se hace más necesario inspirar, que “decir”; se hace más necesario pensar estratégicamente, que operativamente; además de tecnología e innovación

**Características de un líder educativo**

La propuesta es, que podamos caminar a convertirnos de docentes a líderes educativos, que llenen las instituciones e impulsen los cambios necesarios en la educación. Estos requieren las siguientes capacidades o características:

Capacidad de entender y manejar las tecnologías emergentes para formar e informar a los alumnos

Capacidad de crear entornos motivadores y de confianza, que motive al aprendizaje

Capacidad de desarrollar la habilidad de valorar las diferencias entre los estudiantes, apreciar y respetar las diferentes perspectivas

Capacidad de proponer proyectos que ayuden a la sinergia y el aprendizaje unos de otros

Capaces de asesorar en innovación pedagógica y praxis educativa a las instituciones

Habilidades de liderazgo transformacional

Habilidades de Coaching

Capacidad de negociador

En los próximos años, el liderazgo, el coaching y la inspiración serán claves para el desarrollo y crecimiento de una educación de excelencia

**Escribir un compromiso personal derivado de su aprendizaje de este módulo (**Enviar a[tito.ramos@cru.org](mailto:tito.ramos@cru.org))

**Tarea para entregar hasta el 19 de Noviembre:**

**Subir al AVA y enviar al correo** [tito.ramos@cru.org](mailto:tito.ramos@cru.org)

1.- Explicar en 1 página **cada modelo** de resolución de conflictos de los siguientes autores:

El modelo de Rahim y Bonoma (1 pagina)

El modelo Lewicki y Hiam (1 pagina)

El modelo Pruit y Rubbin (1 pagina)

¿Qué significan las variables de cada modelo?

¿Como es el proceso de cada modelo?

¿Cuál es el resultado esperado en cada modelo?

2.-q Escribir una aplicación personal (1 pagina): **que cambios** considera que usted necesita hacer para mejorar su “gestión de conflictos” y que pasos dará para realizar sus cambios.