



Espacios Públicos

ISSN: 1665-8140

revista.espacios.publicos@gmail.com

Universidad Autónoma del Estado de México
México

Gómez Collado, Martha Esthela

La percepción de los tutores de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales respecto a los conflictos
que se les presentan a los tutorados durante sus estudios de licenciatura

Espacios Públicos, vol. 15, núm. 33, enero-abril, 2012, pp. 128-149

Universidad Autónoma del Estado de México

Toluca, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67622579008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

La percepción de los tutores de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales respecto a los conflictos que se les presentan a los tutorados durante sus estudios de licenciatura

Fecha de recepción: 19 de agosto de 2011
Fecha de aprobación: 26 de septiembre de 2011

*Martha Esthela Gómez Collado**

RESUMEN

En este artículo encontraremos el significado de los conflictos así como los diferentes tipos que existen, centrándonos en los de carácter educativo e interpersonales. Estas definiciones nos servirán de base para conocer la experiencia y opinión de los tutores respecto a los conflictos que presentan con mayor frecuencia los tutorados durante sus estudios de licenciatura, que pueden ser en Ciencias políticas y administración pública, Comunicación o Sociología en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

PALABRAS CLAVE: conflictos, gestión, resolución, tutores y tutorados.

* Doctora en paz, conflictos y democracia. Profesora-investigadora en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UAEM.

ABSTRACT

This article finds the meaning of conflict, the different types of conflicts that exist innature focusing on the educational and interpersonal skills. These definitions will serve as the basis for exploring the experience and opinion of the tutors about the conflicts that their tutored students often present during their undergraduate studies in Political Science and Public Administration, Communication and Sociology at the School of Political and Social Science at the State University.

KEY WORDS: conflict, management, resolution, tutors and tutored.

INTRODUCCIÓN

Para abordar el tema iniciaremos por realizar el siguiente cuestionamiento: ¿qué son los conflictos? Pues éstos forman parte de la vida de los seres humanos y afectan a todos los ámbitos de nuestra existencia. Es por ello que debemos saber convivir, lo cual significa vivir unos con otros con base en determinadas reglas, conductas y relaciones sociales, y con códigos basados en el valor, es necesario aprender a convivir de manera respetuosa y solidaria, siendo responsabilidad de toda la sociedad. Actualmente los conflictos se desarrollan en diversos niveles y con diferentes intensidades.

Para ampliar más este análisis tenemos la aportación de Johan Galtung (2004) con

Trascender y transformar, en el cual describe una serie de conflictos desde los *micro* que se dan entre personas, pasando por los *meso* que se encuentran en los grupos, comunidades, luego los *macro* que se desarrollan entre naciones, hasta llegar a los *mega*, que se desarrollan entre civilizaciones. El punto central de un conflicto es que existen objetivos que no pueden ser satisfechos, están frustrados. Éste se presenta cuando hay situaciones de disputa en las que existen distintos intereses, necesidades, sentimientos, conductas, percepciones, valores, afectos entre personas o entre grupos de personas que tienen metas totalmente incompatibles.

Los conflictos suelen concebirse generalmente de manera negativa, desagradable, en situación de desgracia, mala suerte, de difícil solución, peligrosa, ya que la sociedad y la costumbre nos lo han presentado de esta forma y en parte se debe a que se percibe al conflicto a través de sus consecuencias destructivas, violentas o de guerra. Xesús R. Jares agrupa en dos categorías las formas negativas de interpretarlo:

1. Situándola de manera negativa, mala, como algo a evitar.
2. La asocia a la violencia, confundir un estado en conflicto es posible una respuesta violenta (Jares, 2004: 32).

Mientras que Paco Cascón (cfr. López, 2004: 151) argumenta que el conflicto debe ser tratado desde un punto de vista positivo, porque considera la diversidad y la diferencia

como un valor, que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores; lo considera como palanca de la transformación social; como oportunidad para aprender, y sugiere que estos argumentos deben ser planteados en la Educación para la paz.

Sin embargo, podría verse desde la perspectiva de la necesidad de corregir alguna situación y, sobre todo, evitarla. Algunas veces se relaciona el conflicto con la violencia, pero ésta es solamente una de las vías de resolución, esto es, destruir al otro. En este sentido, Jares afirma que el conflicto es un proceso natural consustancial a la vida que, si se enfoca positivamente, puede ser un factor de desarrollo personal, social y educativo. Así, lo define como “un proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirman o perciben intereses, valores y/o aspiraciones contrarias” (Jares, 2004: 30). A su vez, lo conceptualiza como “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen diversos intereses divergentes. Es decir, el conflicto es en esencia un fenómeno de incompatibilidad, de choque de intereses entre personas o grupos, y hace referencia tanto a las cuestiones estructurales como a las más personales” (Jares, 1999: 111).

Según Eduard Vinyamata se le denomina conflicto a “las situaciones de disputa o

divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles” (cfr. López, 2004: 154). Estas situaciones se definen como conflictivas porque las partes que intervienen en el conflicto no logran llegar a un acuerdo, dado que persiguen intereses diferentes. Dichas situaciones forman parte de la vida de todos los seres humanos, pero es recomendable identificarlos para gestionar, resolver y transformarlos en entornos que generen satisfacción de necesidades y llegar a una paz positiva. Estos conflictos también pueden ser transformados a través de la Educación para la paz y en la formación de los alumnos para que aprendan a resolver sus problemas de manera pacífica pues, como veremos, el conflicto tiene dos vías de resolución: la pacífica por medio del diálogo, del logro de acuerdos y la negociación; mientras que la vía violenta es a través de la violencia en cualquiera de sus dimensiones.

Por su parte, Vicenç Fisas define al conflicto como “una situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un Estado, etc.) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o de diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que nos conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha” (1987: 166). Las partes, al entrar en

conflicto, tienen la visión de llevar caminos diferentes y desean, a la vez, llegar a un objetivo, entonces es cuando arriban a esa lucha en la que los involucrados desean ganar y llegar a acuerdos que logren cada uno satisfacer ese propósito.

En este sentido, Johan Galtung define al conflicto como “la situación en la que hay actores que persiguen objetivos incompatibles, o parte de un conjunto social con intereses incompatibles” (cfr. Fisas, 1987: 169). Mientras que para Entelman es un “enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, que la podría llevar al aniquilamiento físico del otro” (2002: 45). Además, podemos señalar que el conflicto es la relación entre entidades humanas (actores) con interés y percepciones (emociones) distintas. Lo que se pretende es llegar a soluciones por la vía pacífica sin recurrir a la violencia que no conduce a nada, porque lo único que se lograría es agravar la situación, lejos de arreglarla.

En consecuencia, podríamos anotar que existen aspectos que explican la violencia, entre las que se encuentra: una sociedad con pocos valores éticos y morales debido a los avances científicos y tecnológicos que ocasionan problemas sociales como la drogadicción,

el alcoholismo, la homosexualidad, etc. No existen límites ni barreras, no hay conciencia, existen conductas irracionales, entonces hay que fortalecer los valores universales como son: la responsabilidad, la justicia, la solidaridad, la paz, el respeto, la tolerancia, la libertad y el diálogo, entre otros.

Para Antonio Monclús y Carmen Sabán un conflicto es:

[...] el enfrentamiento entre dos o más opciones, ideas o creencias, puede tener muchas soluciones, de las cuales la violencia es una de ellas. Se puede desarrollar la habilidad para resolver los conflictos de manera no violenta. Al explorar el conflicto y la resolución del conflicto los jóvenes pueden alcanzar las causas del conflicto y comprender que existen perspectivas diferentes frente a un tema, así como también explorar las distintas medidas que es posible adoptar en una situación conflictiva y evaluar las consecuencias más probables de estas medidas. Este proceso puede establecer los fundamentos necesarios para resolver conflictos tanto en el plano personal como en el ámbito comunitario, nacional o internacional (1999: 107-108).

Desde esta perspectiva es importante establecer comunicación con los alumnos para que ellos mismos encuentren la salida a sus problemas o bien puedan encontrar soluciones satisfactorias basadas en la normatividad universitaria y en los valores de cada uno.

Para Adela Cortina el conflicto “es aquella situación de enfrentamiento provocada por una conspiración de intereses, ya sea real, o aparente, en relación con un mismo asunto” (cfr. Monclús y Sabán, 1999: 135).

Como señala John Paul Lederach el conflicto es “fundamentalmente la interacción entre personas con objetivos incompatibles. Su forma de percibir el conflicto, los objetivos, las intenciones y motivos del otro determinarán casi siempre la intensidad de la contienda” (1984: 44). Desde el punto de vista del autor, la vida sin conflictos sería una vida de robots totalmente mecánica, cuyos miembros habrían eliminado toda diversidad y distinción humana, que puede ser factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo. Agrega que al tomar conciencia de nosotros mismos, de nuestros valores, potenciar el papel que jugamos en nuestro entorno hace posible nuestra participación en proyectar y realizar lo que nos es importante: tomar conciencia de uno mismo en la comprensión del otro. Añade que la calidad de la paz dependerá de la creatividad y productividad en la regulación de conflictos.

La premisa fundamental de Lederach sobre el conflicto es “que es un proceso natural a toda sociedad, necesario para la vida humana y que es productivo o destructivo según la manera de regularlo” (1984: 46). Cualquiera que sea el punto de vista del conflicto, trae consigo un sistema de valores, ya que una de las bases fundamentales de la Educación para la paz es

la toma de conciencia y la clarificación de los valores, tanto de los nuestros como de los que nos rodean. Para Lederach el valor principal es la realización humana, la posibilidad de ser plenamente humano. Este valor depende de las condiciones y de los valores de libertad y justicia.

Desde otra perspectiva, la Comisión Nacional Permanente de Educación para la Paz en Perú define al conflicto como: “aquel tipo de enfrentamiento en el que cada parte involucrada (persona, familia, clase social, sindicato, grupo cultural, grupo religioso, grupo político, estado) desea ocupar una posición incompatible, parcial o más general con los intereses u objetivos de la otra parte” (Comisión Nacional Permanente de Educación para la Paz, 1989: 23-24). Esta parte de incompatibilidad es la que determina la manera en que los miembros de una parte llegan a considerar y a tratar a los miembros de la otra. Si los objetivos de un agente sólo pueden obtenerse a expensas de los del otro, entonces aparecen actitudes hostiles entre ellos. Para esta comisión el conflicto se desarrolla cuando las partes llevan a cabo acciones que son mutuamente incompatibles.

En opinión de Aída Aisenso “el conflicto es el que se desata entre la necesidad o la tendencia a descargar agresividad, o de satisfacer un apetito sexual o codicioso que incita el deseo, y un freno interno de índole ética, generador de culpa o vergüenza, que surge por el temor a la reprobación” (1994: 19). Y añade que para

que los conflictos promuevan el crecimiento y abran de manera creativa vías imaginativas de acción, el sujeto no ha de escudarse en defensas psíquicas sistemáticas, deberá, en cambio, disponerse a enfrentar de forma abierta su crisis interior.

Existen diferentes maneras de solucionar los conflictos, entre éstas se encuentra una muy práctica: análisis de la situación por toda la comunidad, discutir, poner sobre la mesa todos los aspectos que originaron el conflicto y entonces hablar, hablar y hablar, dialogar hasta que en conjunto logren llegar a un acuerdo o consenso. Con frecuencia los conflictos están incomunicados, es decir, existe mala información, no hay comunicación, distorsión de la realidad cognoscitiva, por eso hay dificultad para percibir hechos reales complicando así su resolución pacífica. Con esta idea, los factores psicológicos (prejuicios, estereotipos y discriminación) provocan tensiones o intensifican los conflictos ya existentes.

Para William Ury todo conflicto tiene tres lados y se produce en el seno de una comunidad que constituye “el tercer lado” (2000: 34) de cualquier disputa. El tercer lado es una comunidad, por ejemplo, que sirve como contenedor de cualquier conflicto, que puede transformarlo gradualmente para pasar de la confrontación a la cooperación. Otra manera de resolverlo es a través de la mediación y el arbitraje para evitar ir a los tribunales y poder así solucionar los conflictos, ahorrarse dinero, logrando

acuerdos satisfactorios y preservar una buena relación. Una persona puede realizar aportes a ese tercer lado, pero ninguna lo gobierna, no ejerce poder un lado sobre el otro (esto es lo más rescatable del concepto). El tercer lado implica una nueva responsabilidad, es decir, cada persona u organización es responsable de los conflictos que están a su alrededor.

Detener un conflicto no significa solucionarlo o ponerle fin totalmente. Como ya se ha dicho, forma parte de nuestra vida, es innato a la condición humana y genera el cambio. El reto aquí es gestionarlo, resolverlo y transformarlo, no eliminarlo. Esto es, reemplazar la violencia, la guerra por procesos constructivos, como la democracia, la negociación y la acción no violenta. Mediante la negociación y no por la fuerza hay que resolverlos tratando de conjugar la fórmula “ganar-ganar”. Si se aplica otra fórmula en la que uno gana y el otro pierde, al cabo del tiempo surge nuevamente por lo “injusto” (para una de las partes) de su resolución. Por lo tanto, el conflicto es una realidad ineludible, no es positivo ni negativo, depende de la manera en que se gestione, resuelva o transforme por parte de los actores implicados.

El lema del “tercer lado” es: “contener si es necesario, resolver si es posible y lo mejor es prevenir” (Ury, 2000: 137) ayudando a la gente a adquirir nuevos valores, percepciones, intereses y satisfacer necesidades. Nosotros, como docentes, podemos mostrar un mejor modo de manejar las diferencias a los alumnos y representar el tercer lado para ellos.

Por su parte, Galtung señala una guía descriptiva del conflicto a partir del orden que a continuación se describe:

1. *Descripción general.* Poseer completa la información del conflicto, de sus integrantes y la situación para determinar la mejor manera de gestionarlo, resolverlo o transformarlo.
2. *Historia del conflicto.* Conocer sus antecedentes, su origen, causa y posible solución para realizar la mejor toma de decisiones.
3. *Contexto del conflicto.* Analizar el lugar en donde se desarrolla, así como reflexionar sobre sus ventajas y desventajas en el contexto político, económico, social o cultural del que se trate.
4. *Partes implicadas* (unidades de decisión implicadas directa o indirectamente). Son las partes o personas que intervienen en el conflicto.
5. *Problemas* (hechos básicos, valores básicos enfrentados, intereses básicos enfrentados, problemas no reales). Conocer el desarrollo del conflicto para conjuntar todos los elementos, contar con la mayor información posible y crear posibles soluciones.
6. *Dinámica* (acontecimientos precipitados, problemas de emergencia, transformación y proliferación, polarización, espiral, estereotipos o imágenes de espejo). Esto es, la manera en la que se desarrolla el conflicto.
7. *Rutas alternativas hacia la solución del problema.* Existen dos vías para la resolución de conflictos, una es la pacífica y la otra es la violenta. Con base en éstas se podrían obtener diversas soluciones.

8. *Regulación potencial del conflicto.* Es la manera en la que se gestiona y transforma el conflicto (cfr. Fisas, 1987: 214).

De la misma forma, señala que las características del conflicto son las siguientes: las partes deben poseer un contacto visible; los antagonismos deben residir en fines incompatibles relativos a recursos, posiciones sociales, políticas, culturales, etc.; los modos de conducta deben ser destinados a destruir, dañar, frustrar o lograr algún tipo de control o dominio; entrar en un tipo de relación en la que el logro del beneficio o el fin de una parte sólo se alcance a través del prejuicio inevitable de la otra y la generación de una cadena de acciones y reacciones.

LOS CONFLICTOS EDUCATIVOS

Este tipo de conflictos se dan generalmente en las instituciones educativas. En el caso de las escuelas, el conflicto se encuentra presente en todo momento con diferente intensidad, de diversa índole y tipos, tales como los generados entre profesores; entre profesores y alumnos; entre los coordinadores y la dirección de la institución; entre alumnos, entre padres de familia, en la administración escolar, con los órganos colegiados, etc. Es por ello que se intenta emplear estrategias de gestión, resolución y transformación pacífica y creativa del conflicto.

Los conflictos educativos son analizados por Xesús R. Jares (2005b) y comprenden los

aspectos ideológicos-científicos¹ referentes a la opción pedagógica, ideológica y organizativa diversa que tiene cada escuela, así como el nivel cultural que persigue cada uno de ellos. El aspecto relacionado con el poder controla la organización, la promueve profesionalmente, cuenta con recursos y toma decisiones autónomas. Las vinculadas con la *estructura* son las metas y funciones con las que cuenta y su contexto organizacional. Y las ligadas con *cuestiones personales y de relación interpersonal*, es decir, con la seguridad, la autoestima, la insatisfacción y la comunicación deficiente.

Sugiere que estos conflictos sean tratados desde la Educación para la paz, haciendo hincapié en la idea de educar *desde y para el conflicto*. Además, afirma que en los programas educativos deben existir presupuestos de formación de los profesores, analizar la relación conflicto-convivencia, apreciarlo de una manera positiva: el carácter del proceso del mismo, la especificidad de cada situación conflictual, la distinción entre agresividad y violencia, la importancia de la afectividad y del culto de las relaciones interpersonales, planificar el trabajo desde los diversos ámbitos del currículo, aceptación de la diferencia y compromiso con los más necesitados (Jares, 2005a).

Por lo tanto, la Educación para la paz debe contemplar la adecuación de los métodos didácticos y pedagógicos que se ponen en práctica en el aula con el fin de que la paz, los derechos humanos y la democracia se conviertan en práctica cotidiana mediante la utilización de

métodos activos, tareas y discusión en grupo, y la enseñanza personalizada, objetivos del Programa de Tutoría Académica.

Xesús R. Jares, al referirse a la naturaleza conflictiva en las escuelas, señala las razones por las cuales se le considera de esta manera e identifica “al hecho de ser una organización, a la especificidad de su naturaleza organizativa, a la relación que establece entre los centros educativos y las metas educativas y los currículos establecidos y por ser la caja de resonancia de la conflictividad social” (Jares, 2004: 80 y 1999: 114).

De este modo, Jares alude a que la escuela puede considerarse como *campo de lucha*, dividida por conflictos en curso o potenciales entre sus propios miembros, porque desde el momento en que existimos y existe el otro, entonces hay conflicto. Esto no significa que todos los días y en todas las circunstancias deban darse los conflictos. Mencionar que hay cuatro elementos que lo forman: *causas o motivos de las disputas, los protagonistas que intervienen, el proceso que se ha seguido y el contexto en el que se produce* (Jares, 2004: 82). Afirma que el proceso es un elemento central para poder entender tanto la dinámica del conflicto como las posibilidades de su resolución.

Un conflicto tendrá más posibilidades de ser resuelto de forma positiva cuando se produzca en un medio social cuya estructura social sea de carácter participativa, democrática y cooperativa. La persona señalada como conflictiva es sinónimo de rebeldía, desobediencia, que no cumple con las normas, etc., lo cual rompe o destruye

lo que la educación une o crea. También analiza al conflicto como una oportunidad para aprender y favorecer el desarrollo educativo en las escuelas. Éste se configura como un elemento necesario para el cambio organizativo y, en consecuencia, como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas. El afrontamiento positivo de los conflictos para la vida organizativa de la escuela puede favorecer o estimular los procesos de análisis y reflexión sobre nuestra propia práctica educativa; los procesos de diálogo y comunicación; la responsabilidad organizativa; la participación de los miembros de la organización, la calidad de los procesos de toma de decisiones; los planteamientos colaborativos de la organización y de liderazgo educativo. En este aspecto, Jares (2004) resume la posibilidad de una mayor autonomía, una profundización de la democracia, un mejor desarrollo profesional y una mayor sensibilidad a la problemática social de la escuela y de su entorno.

Los elementos primordiales para construir una comunidad de apoyo es la *actitud* de los profesores hacia la clase, sus opciones metodológicas y la forma de abordar las relaciones interpersonales. Xesús R. Jares (1999 y 2004) afirma que la reciprocidad, horizontalidad y la empatía son características fundamentales en las relaciones interpersonales. Para el proceso de aprendizaje es necesaria la puesta en práctica de métodos dialógicos, experienciales y de investigación. Al respecto, Vicent Martínez Guzmán sostiene que: “tenemos que ser educados con vistas a la idea

regulativa de paz para siempre, analizando en discusiones públicas en grado de universalidad de la máxima que rige nuestra conducta” (2005: 69).

Vicenç Fisas menciona a la Escuela psico-sociológica dedicada a los estudios psicológicos de los individuos y de los grupos tiene como objetivo central enfocarse a la persona humana. Esta escuela define al conflicto como: “la consecuencia de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, de la patología de los dirigentes o de una mala técnica de negociación” (Fisas, 1987: 183-184). Este enfoque sostiene que las agresiones y la violencia son aprendidas como parte de la educación y formación que recibimos desde el momento en que nacemos y van desarrollándose en la escuela, en la obediencia hacia la autoridad y los prejuicios sociales derivados del contexto social en el que están inmersos.

Vicenç Fisas establece que la Educación para la paz tiene que plantear y promover la convicción de la necesidad de generar un cambio del sistema enfocado hacia la gestión, resolución y transformación de conflictos. Señala también que tiene un contenido ideológico, una escala de valores y una actuación social enfocada hacia la construcción de una Cultura de paz, lo que implica “el conocimiento de la dinámica del conflicto, de la violencia y de la guerra” (1987: 258).

El contenido de la Educación para la paz tiene que estar basado en la comunicación a

través de una relación dialógica, en donde el medio es el mensaje. Los valores en los que se basa son la justicia, la cooperación y la no violencia. Un principio discursivo de la Cultura de paz es elevar un grado de justicia y una expresión mínima de violencia. Trata de acercar los valores que predica a los hechos que practica.

LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES

Este tipo de conflictos se generan de manera directa en la relación entre personas que generalmente presenta conflictos familiares, de pareja o entre individuos que mantienen y desarrollan vínculos en los que los sentimientos, las emociones y la convivencia son elementos trascendentes. Éstos también forman parte de las instituciones educativas, las cuales tienen que convivir con ellos y darles solución; se muestran en la relación con los profesores, con los propios compañeros y quizá con la institución misma.

La estructura de los conflictos interpersonales e intergrupales expuestos por Xesús R. Jares (2005b) es:

1. Tienen que existir dos partes (los protagonistas).
2. Causas que provocan el conflicto.
3. Percepción diferente del conflicto.
4. Inicia la violencia verbal (ataca a la persona no al problema).
5. Todo el proceso del conflicto (qué hacen las partes, qué dicen, etc.).

6. El contexto puede hacer que sea crónico y no poder solucionarse (emociones y sentimientos).
7. Eje transversal: el poder.
8. Disposición a negociar.
9. Encuentro general.

Una propuesta interesante para los conflictos interpersonales es la *reconciliación* a la cual hace mención Galtung (2004). También se pueden obtener muchos ejemplos de resolución de conflictos personales en el libro *Trascender y transformar* del mismo autor. Dicha obra es un manual de gestión y resolución de conflictos, que aparece en el apartado sobre micro conflictos en y entre personas. Solamente a partir de una situación normal, serena, equilibrada, las partes en disputa podrán llegar a tomar decisiones racionales y equilibradas. La figura del mediador procura que los miembros en conflicto recuperen sus capacidades para encontrar solución a sus propios problemas, en lugar de darle un final anticipado. Desde esta perspectiva, el Programa de Tutoría Académica que desarrolla la Facultad, posee tal visión, con la que los tutores seamos capaces de fomentar en el alumno la habilidad de buscar la solución a sus problemas, y si no se puede, orientarlos sobre cómo pueden gestionar, resolver y transformar sus conflictos de manera pacífica.

Para los pacifistas el tema sobre educación se debe a la construcción de un proceso enseñanza-aprendizaje desde la crítica. Educar no es tan sólo impartir clases, es buscar

contribuir a la transformación del ser humano, en un sentido amplio, mediante la propia clase, la investigación social y el trabajo en equipo. Todo ello sin olvidar el sentido común. Esto es, aprender a pensar críticamente con reflexión, siendo capaces de crear cosas nuevas para el futuro y proponer cambios orientados a satisfacer necesidades básicas.

Hay que centrar la educación en la enseñanza de actitudes positivas, del intercambio cultural a favor de la no discriminación hacia otras, es decir, valorar la riqueza de diversas culturas para aprender lo diferente y reconocer que ninguna de ellas es superior a otra, porque cada una tiene usos, costumbres y tradiciones distintas, tanto positivas como negativas.

LOS TUTORES FRENTE A LA REALIDAD DEL PROGRAMA DE TUTORÍA

Con la finalidad de conocer, detectar y brindar alternativas de solución a los conflictos que presentan los estudiantes de la Facultad, realizamos entrevistas estructuradas a 17 de los 66 tutores que participaron en el Programa tutorial en el mes de agosto del año 2010, acerca del funcionamiento del Programa de Tutoría Académica. Se entrevistó a 16.5% del total de los tutores, a continuación se presenta un cuadro que resume los datos generales de los tutores para conocer su imagen en la Facultad.

Cuadro 1
DATOS GENERALES DE LOS TUTORES DE LA FACULTAD

Núm. de Tutor	Sexo	Edad del Tutor	Tiempo de ser tutor en la Facultad	Máximo grado de estudios	Licenciatura a la que pertenecen sus tutorados	Realiza actividades de docencia en:	Realiza actividades de investigación	Realiza actividades de extensión	Realiza actividades de difusión	Imagen como tutor/tutora
1	F	44	7 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y Maestría	1 proyecto al 50%	2 congresos internacionales y 1 nacional	1 artículo	Muy buena
2	F	39	5 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y cursos de actualización docente	1 proyecto al 50% y otro al 20%	1 congreso internacional, 2 nacionales y 2 cursos de actualización	1 artículo	Buena
3	F	51	9 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 proyecto al 80%	2 congresos internacionales, 1 nacional y 3 conferencias	1 artículo y 4 materiales didácticos	Muy buena
4	F	42	6 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 proyecto concluido y 1 en revisión	2 congresos internacionales, 2 nacionales, 3 conferencias y 4 presentaciones de libros	3 artículos y 2 materiales didácticos	Muy buena
5	M	47	9 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	1 proyecto al 80%	1 congreso internacional, 2 nacionales y 3 conferencias	3 artículos y 1 material didáctico	Muy buena

Continuación...

Núm. de Tutor	Sexo	Edad del Tutor	Tiempo de ser tutor en la Facultad	Máximo grado de estudios	Licenciatura a la que pertenecen sus tutorados	Realiza actividades de docencia en:	Realiza actividades de investigación	Realiza actividades de extensión	Realiza actividades de difusión	Imagen como tutor/tutora
6	M	49	7 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	No investiga	No participa	3 materiales didácticos	Buena
7	F	57	9 años	Licenciatura	Ciencias Políticas	Licenciatura	No investiga	No participa	No elabora	Buena
8	M	37	5 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 proyecto al 15%	1 congreso internacional, 2 nacionales, 3 conferencias y 2 eventos	1 artículo y 3 materiales didácticos	Muy buena
9	M	63	7 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	1 proyecto al 90%	2 congresos internacionales y 3 conferencias	1 artículo y 1 capítulo de libro	Muy buena
10	M	53	6 años	Doctorado	Comunicación	Licenciatura, Maestría y Doctorado	1 Proyecto al 90% y otro al 30%	2 congresos internacionales y 1 nacional	1 artículo, entrevistas en radio, periódico y televisión	Muy buena
11	F	32	7 años	Licenciatura	Ciencias Políticas	Licenciatura	No investiga	1 congreso nacional	Juez en oratoria y ensayo	Muy buena
12	F	43	7 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura y Maestría	1 proyecto concluido y 1 en revisión	1 congreso internacional, 2 nacionales, 2 conferencias y 2 eventos	2 artículos y 2 materiales didácticos	Excelente
13	F	44	5 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y Doctorado	1 proyecto concluido y 1 en revisión	1 congreso internacional, 1 nacional y 1 conferencia	2 artículos y 1 libro	Excelente
14	F	46	9 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	No investiga	1 congreso nacional y 2 conferencias	2 artículos	Buena
15	F	39	6 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura, Especialidad, Diplomado y Maestría	2 proyectos concluidos y otro al 50%	1 congreso internacional, 3 nacionales, 3 conferencias y 4 eventos	3 artículos	Muy buena
16	M	39	5 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura, Maestría y cursos de actualización docente	1 Proyecto concluido y otro al 90%	4 congresos internacionales y 8 nacionales	3 artículos, 1 libro, programa de radio y revista quincenal	Excelente
17	M	61	7 años	Doctorado	Ciencias Políticas	Licenciatura, Maestría y Doctorado	1 Proyecto concluido y otro al 80%	2 congresos internacionales, 2 conferencias, 2 presentaciones de revista	3 capítulos de libro y 3 artículos	Muy buena

FUENTE: elaboración propia basada en entrevistas con los tutores.

En el cuadro anterior se observa que fueron entrevistados 17 tutores, de los cuales 10 son mujeres y siete varones. La edad promedio de los tutores es de 44 años. El tiempo de ser tutor corresponde en promedio a siete años, esto quiere decir que, de los entrevistados, la mayoría tiene experiencia en la tutoría tanto en el plan rígido como en el flexible. El máximo grado de estudios de los tutores entrevistados se da de la siguiente manera: dos cuentan con licenciatura, y a pesar de tener estudios concluidos de maestría, aún no obtienen el grado, 10 tienen maestría, de los cuales, cuatro cuentan con estudios de doctorado y finalmente cinco tutores con el grado de doctor.

La licenciatura a la que pertenecen sus tutorados es conforme a lo siguiente: siete al área de Comunicación, siete a la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, y tres a Sociología. Lo anterior en virtud del número de alumnos de cada una de las tres licenciaturas en la Facultad. En cuanto a la realización de actividades de docencia, 29% de los tutores entrevistados imparten clases en nivel licenciatura, 53% en licenciatura, especialización, diplomado, cursos de actualización docente y maestría; y finalmente 18% restante imparte clases en los diferentes niveles académicos, esto es, en licenciatura, maestría y doctorado.

En el aspecto de investigación, 77% de los tutores entrevistados actualmente elabora proyectos de investigación, mientras que 23% de ellos no lleva a cabo ninguna investigación

durante el año en estudio. En el rubro de actividades sobre extensión, los tutores entrevistados informan que el promedio de asistencia a congresos internacionales es de 23 anuales, 27 congresos nacionales; anualmente dictan 25 conferencias, presentan un promedio de seis libros al año y efectúan 10 diferentes tipos de eventos académicos, lo que fortalece la actividad de extensión universitaria.

Finalmente, en las áreas correspondientes a la difusión de la cultura, en general, los tutores entrevistados publican 30 artículos en revistas indizadas y de prestigio internacional y nacional, editan, anualmente, cuatro capítulos de libros y dos libros en promedio. Elaboran 15 materiales didácticos para diferentes unidades de aprendizaje y realizan quincenalmente programas de radio y televisión, así como entrevistas publicadas en periódicos y demás medios de comunicación local.

Para resumir, la imagen de los tutores de la Facultad es considerada como muy buena en virtud del trabajo y la calidad de las actividades que desarrollan en cuanto a docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura para, de esta manera, dar cumplimiento a todas las actividades sustanciales que realizan los profesores de tiempo completo de la Universidad. Tres de los tutores entrevistados efectúan básicamente actividades de carácter administrativo, sin embargo, esto no representa ningún obstáculo para que sean muy buenos

desempeñando la acción tutorial. En algunos tutores se observa un gran entusiasmo por participar en la tutoría, porque consideran que la actividad tutorial debe basarse en una relación dialógica entre el tutor y el tutorado, y son muy bien aceptados por los tutorados a su cargo.

Respecto al tópico sobre los conflictos, se agruparon todas las respuestas al cuestionamiento relacionado con la detección de conflictos académicos y afectivos de los tutorados que les impiden un buen desarrollo como estudiantes en su licenciatura, al respecto, los tutores (as) comentaron lo siguiente:

- La tutora refiere que sus tutorados, en general, no están convencidos de estudiar Sociología porque tuvieron la oportunidad de tener la inscripción a la Universidad pero no la vocación de ser sociólogos. Otro conflicto es la situación socioeconómica, ya que pierden su lugar porque no logran cubrir sus reinscripciones semestrales. Además, no tienen los textos especializados en la materia y no saben leer apropiadamente. Los conflictos afectivos son de tipo familiar, ya que varios de sus tutorados tienen que ayudar a cuidar a sus hermanos, a sobrinos, etc., lo que les resta tiempo para dedicarse al estudio y más aún para asistir a clases. Canaliza la tutora a los tutorados que lo requieran al área correspondiente y muchos no aceptan las terapias porque quieren que la misma tutora les resuelva sus problemas.
- Los conflictos académicos en los tutorados son el desconocimiento de la trayectoria académica de la licenciatura, la administración de sus faltas, de las bajas. Los profesores no definen reglas de evaluación y al final resulta que “pasan lista” de memoria, es decir, los docentes no recuerdan a los alumnos en virtud de que nunca participaron o llevaron a cabo algún trabajo que los identifique, entonces, los profesores argumentan que no estuvieron en su clase. Además, se les complica la administración de las unidades de aprendizaje en función del contenido y estrategias de enseñanza-aprendizaje. Cuando los alumnos exponen en clase, los profesores no abordan ese tema, dejando lagunas en ellos. Cuando realizan trabajo en equipo, éste no es equitativo y no existe comunicación entre profesores. En las prácticas de campo no se dice con claridad el objetivo que hay que cumplir, dado que no hay reportes de trabajo ni regulación de ningún aspecto, y lo que es peor, no se refleja en la calificación del estudiante. Esto ocasiona temor y desinterés en el curso.
- En cuanto a recursos económicos, los tutorados tienen conflictos porque algunos trabajan y estudian para pagar sus cursos, esto hace que descuiden sus estudios y algunos decidan darse de baja. Considera la tutora que les faltan hábitos de estudio y lectura, porque ella observa que nos les gusta leer pues no cumplen con sus tareas y son desorganizados con su tiempo.

- Por cuestiones económicas han dejado la licenciatura y también adolecen de falta de vocación o gusto por la carrera.
- No confían en la tutoría, los tutorados consideran de primer momento que hay unidades de aprendizaje que no aportan nada en el núcleo básico de su licenciatura y después reconocen que sí era importante haberla cursado. Tienen falsa imagen de los profesores por referencias negativas de sus compañeros y cuando tratan al profesor se dan cuenta que realmente no son así las cosas.
- El tutor considera que carecen de interés por la disciplina académica, no profundizan en los temas sustanciales de la licenciatura, no se comprometen con nada ni con la tutoría, sus hábitos de estudio son escasos o nulos, no hay responsabilidad, no les gusta leer y se minimiza la acción tutorial. En aspectos afectivos, el tutor tiene un caso donde la tutorada perdió en un accidente a sus padres, ocasionándole desestabilidad emocional, la canalizó y ahora ella está respondiendo mejor académicamente, superando ese tránsito afectivo tanto en lo personal como en lo estudiantil.
- Existe acoso de profesores hacia los alumnos, falta de comunicación, falta de estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- Hay intolerancia de algunos profesores hacia los alumnos en aspectos académicos, porque no les permiten llegar un minuto tarde a su clase, ni entregar trabajos a destiempo; algunos docentes no escuchan si tuvieron algún problema que les impidiera cumplir con ello. En cuestiones afectivas, la tutora señala que los estudiantes sienten lejano al profesor porque no se interesa por sus problemas.
- Existen conflictos en el sentido de que algunos profesores no permiten el diálogo y son autoritarios. Algunos tutorados no aguantan la presión y no les importa arriesgarse a acumular asignaturas reprobadas y reciclar la unidad de aprendizaje. En cuestiones afectivas, la tutora ha detectado que sus tutorados tienen conflictos cuando tienen hijos, dado que afecta a su desarrollo académico porque tienen que rediseñar su horario, con el fin de que su pareja pueda cuidar a los hijos en los horarios en los que ellos toman clases. Organizan su Plan de estudios conforme al ajuste de sus necesidades personales y no por el contenido de las unidades de aprendizaje. Ha tenido tutorados en procesos de divorcio, afectando su estado de ánimo y sus emociones. También ha tenido tutorados a los que sus padres no les prestan atención y menos cuidado alguno, no tienen un seguimiento escolar y por tanto son alumnos en situación de riesgo.
- Los conflictos con los que se enfrentan son la identificación con la licenciatura elegida porque no les termina de quedar clara la naturaleza y el origen que implica ésta. El tutor trata de ajustarse a la personalidad del sujeto frente a las exigencias de los

estudios universitarios. Definición de su personalidad frente a los profesores. Existen tutorados de tendencias muy diferentes, entre ellas su orientación sexual, por lo que el tutor los respeta y trata de hacerlos reflexionar sobre su vida; en consecuencia, éste no se limita a la asesoría y orientación académica, sino tiene apertura para escucharlos en temas personales.

- Tienen conflictos por cuestiones de inestabilidad académica y administrativa debido a problemas familiares, los tutorados se apegan poco a los estudios dada su irresponsabilidad y falta de compromiso. Algunos tienen problemas existenciales y de apoyo afectivo. Con el desarrollo del Plan de estudios flexible, los tutorados que se inscriben al final, ocasionan conflictos, porque se reinscriben a las unidades de aprendizaje que restan y no a las que tendrían que cursar. Existen rezagos y deficiencias en su formación académica, porque no tienen las bases suficientes.
- Los tutorados tienen diversos problemas y no se acercan al tutor porque no tienen confianza ni la información precisa, hecho que les afecta académicamente. Si deciden acudir a las tutorías es muy fácil apoyarlos, se les escucha y respalda para resolver sus conflictos y canalizarlos al área correspondiente.
- Carecen de conocimientos previos para cursar la licenciatura que eligieron, no son consistentes en sus hábitos de estudio. No muestran vocación por los estudios, solamente se dejan llevar por la inercia.

- El tutorado busca al tutor únicamente para que le auxilie en la oferta de las unidades de aprendizaje cuando éstas no se abren o se saturan, y por lo tanto no se pueden reinscribir, entonces el tutorado se queja de que el tutor no lo atiende y nunca está. A los tutorados no les agrada la tutoría y no es fácil adquirir la cultura del acompañamiento académico, sólo buscan al tutor para ajustar su carga horaria, darse de baja en una unidad de aprendizaje o para que le ayude a resolver problemas de otra índole.

El tutor requiere la tutoría por cuestión económica y no por convicción. Cuando el tutorado cursa una unidad de aprendizaje que no cumple con sus expectativas, se quiere dar de baja y el tutor no cuenta con elementos de juicio para dar su aprobación y firmar dicha baja. Cuando el alumno recicla una unidad de aprendizaje y el tutor no le da seguimiento, hace una reflexión para que el tutorado continúe con sus estudios.

Si el director de la Facultad no opera el programa, es poco probable que funcione la tutoría, ya que existen espacios político-académicos que debe respaldar la autoridad, entonces esto hace que surja la necesidad de apoyarse en los cuerpos colegiados.

- En aspectos de la unidad de aprendizaje de inglés existen conflictos por dejadez o rechazo, les aburre a los tutorados, en algunos casos no hay agrado por su licenciatura. En aspectos afectivos,

surgió un caso donde un profesor trató con violencia directa (psicológica) a una jovencita, al grado de que ella no quiso continuar con la licenciatura y se dio de baja a pesar de que la tutora le recomendó no hacerlo.

- Los alumnos no administran adecuadamente su tiempo, evaden hablar del tema, entonces inician las dificultades. En cuanto a los problemas afectivos, la tutora comenta que ha detectado que los tutorados se ven seriamente afectados por enfermedades padecidas por sus familiares y en otros casos problemas de divorcio, lo cual impide su óptimo rendimiento universitario.
- Los profesores califican arbitrariamente y esto impacta en el alumno. La tutora dialoga para conocer el problema y orientarlos sobre el seguimiento que debe haber para gestionar, resolver y transformar su conflicto. En aspectos afectivos, la tutora ha detectado cuestiones económicas y familiares, provocándoles la incertidumbre de terminar o no el semestre.

En resumen, los conflictos más representativos que expresan los tutores son la falta de orientación vocacional de los estudiantes, al señalarlo 59% de ellos, y que al momento de estudiar la licenciatura, observar que realmente eso no querían estudiar, por lo tanto no tienen los conocimientos previos de su carrera ni cuentan con las bases fundamentales para desarrollar bien sus estudios.

Otro conflicto mencionado por 29% de los tutores es la falta de recursos económicos que muchas veces llega a ser determinante para que continúen con sus estudios universitarios. Un problema recurrente es que a los estudiantes no les gusta leer y desconocen cómo hacerlo apropiadamente. Les preocupa mucho la situación de su trayectoria académica. No cuentan con hábitos de estudio ni de lectura, lo que impide que cumplan con trabajos y tareas regularmente. No saben administrar su tiempo, no son comprometidos ni responsables con el contenido de sus estudios. Finalmente, no les gusta la tutoría ni tampoco les gusta acudir a reuniones cuando son convocados.

El siguiente cuestionamiento concierne a si el tutor se considera mediador de conflictos, las respuestas obtenidas fueron: 71% de los tutores cree ser mediador de conflictos porque contrasta la información, media el asunto y trata de lograr la conciliación de ambas partes, porque existe un esquema de intervención para la resolución, gestión y transformación de conflictos; dialoga, siempre basado en el respeto de ambas partes; apoya a los tutorados en asuntos académicos, administrativos y afectivos; escucha al tutorado y lleva a cabo un ejercicio de reflexión con él para proponer alternativas de solución, así como sus implicaciones. Además, se involucra, habla y trata de suavizar conflictos, les brinda importancia a sus estudios escuchándolos y reflexiona con ellos sobre su vida futura.

También se menciona que no se efectúa un trabajo preventivo, entonces esto ocasiona problemas que hay que ayudar a resolver para que beneficie al tutorado, a diferencia de 29% de los tutores entrevistados que no se consideran mediadores de conflictos.

Respecto al planteamiento de alternativas de solución a los conflictos presentados, los tutores respondieron lo siguiente:

- La tutora plantea alternativas de solución por medio de la negociación, el diálogo y la canalización.
- La tutora los realiza con base en la legislación, haciendo uso de su derecho de revisión. Estimula a los estudiantes a que se titulen por la modalidad de la tesis para llevar a la práctica el ejercicio profesional de enfrentarse a un sínodo y responder a las interrogantes que le planteen.
- El tutor solamente realiza canalizaciones al área adecuada.
- Sobre temas académicos en aspectos como los horarios, el tutor sugiere y propone la asignación de horarios diferentes. Les orienta en la ejecución de trámites en tiempo y forma para los casos de cambios de licenciatura.
- La tutora solamente canaliza a las áreas adecuadas, proporciona material que le es solicitado, orienta para la resolución, gestión y transformación de conflictos, y dialoga.
- El tutor dialoga para saber cómo se encuentra y si es necesario, canalizarlo al área conducente. Realiza, además,

planteamientos de alternativas de solución para conocer la relación con sus profesores y en tutoría grupal buscar que se interrelacionen los tutorados.

- Existen esquemas académicos como el control riguroso de la carga de unidades de aprendizaje, es decir, a mejor promedio, mayor será el número de unidades de aprendizaje que curse el estudiante y viceversa.
- Las alternativas surgen cuando solicita al profesor que siga el programa al pie de la letra basado en el reglamento para evitar dificultades y llevar un orden cronológico en el desarrollo del mismo.
- Para el tutor, las alternativas son consideradas como un trabajo muy fuerte en la orientación vocacional. Le gusta orientar a sus tutorados y encuentra muchos momentos de satisfacción y meritorios al realizar la acción tutorial basado en la toma de decisiones y en la reflexión.
- Sitúa al tutorado con la importancia que el ámbito requiere, no receta, solamente canaliza al área correspondiente.
- Realiza premisas fundamentales en cuanto a la solución, propone una mejor formación académica que incluya esfuerzo y dedicación para ser más comprometido y no afectar a otros. Pasa por la espera, llega a soluciones, en cierto momento parciales, y lleva a cabo una revisión retrospectiva para darle la dimensión de haber incluido todo.

- Las alternativas son en cuanto a bajas y selección de unidades de aprendizaje que no tomaron en su momento.
- Averigua sobre sus dificultades ofreciéndoles vías de solución a los mismos. Reflexiona con ellos sobre la actividad laboral de la licenciatura y les indica caminos alternativos para continuar con ella.
- Plantea alternativas de solución con casos prácticos, para que los tutorados visualicen que pueden recuperar tiempos para que los distribuyan mejor.
- Las alternativas de solución en aspectos académicos en sentido de que el tutorado vea su propio escenario para resolver sus cosas con la asesoría de la tutora, y si su historial académico dice que es buen alumno, procura ayudarlo, caso contrario, no cuenta con los elementos para apoyarlo. Trata de mediar y canalizar a sus tutorados.

Podríamos resumir los planteamientos de alternativas de solución que presentan los tutorados en aspectos académicos y afectivos como la canalización a las áreas correspondientes para la resolución, gestión y transformación de conflictos, donde 41% de tutores entrevistados así lo afirman. Mientras que 18% de los tutores manifiesta que plantea soluciones en aspectos de horarios, unidades de aprendizaje que dan de baja y seguimiento de las mismas; 12% de los tutores refieren que se basan en la legislación universitaria

para orientar y asesorar a sus tutorados en la resolución, gestión y transformación de sus conflictos; 12% de los entrevistados realiza el planteamiento de soluciones a través del diálogo y la negociación. El mismo porcentaje de tutores no efectúa ningún tipo de planteamiento de solución a sus tutorados.

Con respecto a la pregunta sobre si el tutor lleva el seguimiento de las alternativas de solución recomendadas a sus tutorados, las respuestas fueron las siguientes:

- Lleva el seguimiento de los tutorados a través del expediente, realiza anotaciones y dialoga sobre el asunto.
- A través del Sistema Inteligente para la Tutoría Académica (SITA), le gustaría contar con información estratégica para poder orientar mejor a sus tutorados y darles la atención y asesoría adecuadas.
- Da seguimiento a las alternativas de solución recomendadas a petición de sus tutorados.
- Lo hace cuando los tutorados le informan del curso que lleva o la resolución del caso.
- No lleva el seguimiento porque sus tutorados la mantienen informada de esos casos.
- Este tutor no lo tiene sistematizado y lo que quiere saber es cómo están, cómo se sienten y qué pueden hacer.
- Por medio de la toma de decisiones de los tutorados, brindándoles su confianza y apoyo.

- A través de los reportes y en las tutorías individuales se percata de ello.
- Éstas las realiza a través del SITA.
- Porque los tutorados le informan.

La conclusión de este cuestionamiento es que 24% de los tutores le informan directamente a sus tutorados sobre la resolución, gestión y transformación de sus conflictos; 12 % de los entrevistados lleva el seguimiento de los planteamientos de solución a los conflictos de los tutorados a través del SITA, y algunos lo consiguen por medio de reportes, en sus reuniones individuales, dialogando, redactando anotaciones en sus expedientes y a solicitud de los tutorados mismos.

La conclusión general del tópico sobre la detección de conflictos y alternativas de solución a los tutorados, se da básicamente por la comunicación y contacto que realizan los tutorados con su tutor. Se han manifestado diversos conflictos importantes de señalar y que tendrían que ser atendidos tanto por la subdirección académica como por la coordinación del Programa de Tutoría Académica y de las coordinaciones de las tres licenciaturas y, por supuesto, con la ayuda decidida de la dirección de la Facultad. Es importante señalar que escuchar, dialogar con los tutorados y las reflexiones que emanen de ambos aumentará la posibilidad de gestionar, resolver y transformar los conflictos para lograr un mejor desarrollo como estudiantes en la Facultad, porque muchos de los tutorados se acercan solamente a los tutores

cuando existen conflictos que no pueden resolver.

Los planteamientos de solución que se otorguen a estos conflictos serán fundamentales para que los tutorados observen los beneficios de acudir a las reuniones de tutoría académica. En la actividad tutorial es satisfactorio ver cristalizada la intervención de los tutores en la toma de decisiones tanto académicas, como personales que tiene el tutorado al brindarle su confianza, llevando a cabo el planeamiento de alternativas de solución, así como llevando el seguimiento de los mismos hasta donde el tutorado lo permita, ya que ante todo existe el respeto. Asimismo, los tutores canalizan a los estudiantes que lo requieran al área especializada, llevando así el seguimiento de estos casos.

CONCLUSIONES

Primera. La vida se encuentra inmersa en conflictos de diferente índole y de diversa magnitud, como se ha señalado al inicio del artículo bajo los argumentos teóricos de Johan Galtung, Vicenç Fisas, Eduard Vinyamata, John Paul Lederach, Xesús R. Jares, Antonio Monclús, Carmen Sabán, Adela Cortina, entre otros, pero no por ello debemos dejarlos sin gestionar, resolver o transformar. Es necesario aprender a vivir y convivir en situaciones de conflicto para saber resolverlas a través de la vía pacífica en el momento en que se presenten.

Segunda. Para el caso de los tutorados de la Facultad se detectan diversos conflictos académicos, afectivos y personales a los cuales se les debe prestar mayor atención para ofrecerles soluciones viables y dar respuesta a la acción tutorial que se desarrolla en la institución.

Tercera. La realización de entrevistas a los tutores de la Facultad permitió conocer y detectar conflictos que están presentes en la vida escolar de los alumnos. Se sugieren diversas estrategias para gestionar, resolver y transformar los conflictos. Entre éstas: brindar orientación y asesoría sobre la licenciatura que el tutorado cursa con la finalidad de clarificar el objetivo de la licenciatura, el perfil de egreso, así como las competencias y saberes que requieren en su disciplina.

Cuarta: Promover la realización de un curso introductorio de tutoría a los estudiantes de nuevo ingreso a la Facultad para darles a conocer la normatividad universitaria, la manera de elaborar trabajos académicos y de investigación tales como: ensayos, reseñas, resúmenes y controles de lectura; explicar y fomentar hábitos de estudio y administración del tiempo; realizar ejercicios de lectura y redacción en las ciencias sociales; explicar y elaborar el diseño del mapa curricular que preferentemente integrará su trayectoria académica que los guiará a lo largo de sus estudios universitarios. Desarrollar dinámicas y ejercicios lúdicos que les ayuden a clarificar y reafirmar sus valores (responsabilidad, respeto, creatividad, solidaridad, justicia, diálogo y cooperación).

Quinta. En caso de no llevarse a cabo el curso introductorio de tutoría con estudiantes de nuevo ingreso, efectuar cada una de estas actividades en forma de taller, dos horas cada mes, hasta concluir las y dar seguimiento con la finalidad de prevenir conflictos en lugar de resolverlos. Desarrollar tutorías individuales y grupales que permitan al tutorado tener mayor conocimiento y confianza en la elección de sus unidades de aprendizaje, su área de acentuación, así como su taller de investigación, y realmente realizar un acompañamiento académico al universitario.

NOTA

- ¹ Estos elementos fueron expuestos y abordados por Xesús R. Jares en el Taller básico para educadores en Derechos Humanos sobre resolución de conflictos y mediación en tiempos difíciles, llevado a cabo los días 1 y 2 de septiembre de 2005 en la ciudad de México.

BIBLIOHEMEROGRAFÍA

- Aisenson Kogan, Aída (1994), *Resolución de conflictos: Un enfoque psicosociológico*, México, FCE.
- Cascón Francisco (2004), "Conflicto", en Mario López Martínez (dir.), *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Universidad de Granada, pp. 149-152.

- Comisión Nacional Permanente de Educación para la Paz (1989), *Cultura de Paz*, Lima, PNUD.
- Entelman, Remo F. (2002), *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Barcelona, Icaria Antrazyt.
- Fisas Armengol, Vicenç (1987), *Introducción al estudio de la paz y de los conflictos*, Barcelona, Lerna.
- (2001), *Cultura de paz y gestión de conflictos*, Barcelona, Icaria / Antrazyt / UNESCO.
- Galtung, Johan (2004), *Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de los conflictos*, México, transcend / UNAM.
- Jares, Xesús R. (1999), *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*, Madrid, Popular.
- (2004), *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*, Madrid, Popular.
- (2005a), *Educación para la verdad y la esperanza. En tiempos de globalización, guerra preventiva y terrorismo*, Madrid, Popular.
- (2005b), *Taller básico para educadores en Derechos Humanos sobre resolución de conflictos y mediación en tiempos difíciles*, 1 y 2 de septiembre, Ciudad de México.
- Lederach, John Paul (1984), *Educación para la paz*, Barcelona, Fontarama.
- (2000), *El abecedario de la paz y los conflictos*, Madrid, Catarata / Edupaz 10.
- Martínez Guzmán, Vicent (2005), *Podemos hacer las paces. Reflexiones éticas tras el 11-S y 11-M*, Bilbao, Descleé.
- Monclús, Antonio y Carmen Sabán (1999), *Educación para la paz*, Madrid, Síntesis Educación.
- Ury, William L. (2000), *Alcanzar la paz. Diez Caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*, Argentina, Paidós.
- Vinyamata Camp, Eduard (2004), "Conflictología", en Mario López Martínez (dir.), *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada / Junta de Andalucía, pp. 152-155.