



**HACIA LA TOLERANCIA Y LA CONVIVENCIA: IDENTIFICANDO
PERCEPCIONES NEGATIVAS Y HABILIDADES SOCIALES LATENTES EN
CONFLICTOS ADOLESCENTES**

JULIO, 2008

**DRA. MA. GUADALUPE VELAZQUEZ GUZMAN
UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**

RESUMEN:

En este documento se presenta parte de los resultados de una investigación realizada en una escuela primaria pública durante 8 meses en la que se estudiaron las interacciones entre adolescentes, en contextos específicos y situaciones naturales de conflicto, con la finalidad de conocer las causas del conflicto, el tipo y características de habilidades latentes que muestran en la dinámica de tensión, así como la problemática particular del agresor. El procedimiento de investigación permite conocer la trama del comportamiento del agresor y del agredido en interacción y precisar problemáticas particulares que no pueden ser detectadas por cuestionarios o por situaciones diseñadas por el investigador. La importancia de precisar estas problemáticas está en que requieren ser tratadas por programas más especializados para que el adolescente pueda superar las causas de su agresividad. Por otra parte, consideramos que los programas de intervención para el desarrollo de habilidades sociales en adolescentes en el manejo de situaciones conflictivas sí pueden potenciar las habilidades sociales latentes que muestran ya algunos adolescentes.



Problemática

Los cambios sociales provocados por la economía global generan importantes modificaciones en el rumbo y destino de las instituciones produciendo crisis en organismos tan importantes como son la familia y la escuela. Estos cambios imponen nuevos retos a las formas de orientar la educación de los jóvenes quienes tienen que desarrollar habilidades sociales que les ayuden a manejar el aumento de tensión en la escuela, en su familia y en la sociedad en general.

Se observa en México, en las relaciones cotidianas públicas e institucionales gran tensión social, que se caracteriza por un aumento de intolerancia, agresividad, individualismo y exclusión. La escuela como parte del tejido social, es afectada y las formas tradicionales para socializar a los alumnos quedan rebasadas (Furlán, 2003, 2005, Velázquez, 2006).

A la escuela acuden cotidianamente niños adolescentes y jóvenes que se vinculan portando diversas problemáticas y formas de socialización primaria, diferentes valores, costumbres y formas de entender las relaciones personales por lo que es en el encuentro de lo social humano diverso y complejo, donde está la trama de los importantes retos que tiene la escuela para preparar a los alumnos como futuros ciudadanos y aportarles los conocimientos y habilidades sociales para convivir con los otros diferentes. Para el ejercicio de formas de regulación necesarias establecidas con un fin colectivo que tengan efecto en la reconstrucción del tejido social. Para que puedan afrontar y conducirse en situaciones sociales conflictivas. Al respecto, Instituciones internacionales y nacionales han impulsado programas educativos en valores, educación para la democracia, en educación ciudadana y en derechos humanos cuyo objetivo está en sensibilizar a las generaciones jóvenes.



Este trabajo se refiere a uno de los protagonistas en el convivir cotidiano de la escuela, el alumno adolescente. La adolescencia se ubica cronológicamente en una etapa que está entre la niñez y la juventud, pero el cómo se viva la adolescencia, depende de las condiciones económicas, sociales y culturales en que transcurra su vida, así como a las maneras particulares de manifestarse en lo masculino y en lo femenino. Las teorías que tratan el desarrollo fisiológico y sus efectos en la vida emocional del adolescente afirman que transita por cambios que alteran su equilibrio, afectando sus habilidades de socialización. Sin dejar de considerar las explicaciones fisiológicas del comportamiento del adolescente, reconocemos que los contextos y procesos de socialización primaria vividos en su familia y con sus pares, son muy importantes de considerar, tanto como las características personales. (Muus, 2005:156-157)

Serrano Pintado (1996), al referirse a la teoría del aprendizaje social afirma que las conductas agresivas pueden aprenderse por observación e imitación de modelos agresivos. Al respecto Zaczyk (2002) destaca que para que la observación sea eficaz, la atención habrá de focalizarse sobre un comportamiento preciso entre todos los que se nos presentan, esto es, hay una atención selectiva. La intervención de la atención depende en gran medida del grupo social en que se forma el individuo, pero también de la relación con el otro y de diversos factores personales, como son la historia del sujeto, sus capacidades intelectuales y su nivel de vigilancia. El contexto social también influye, porque predestina al sujeto a confrontarse con ciertos tipos de comportamientos que selecciona de entrada como modelos.

Una afirmación que sostenemos es que hay alumnos que no obstante estar en la adolescencia y en medio de los cambios fisiológicos y sociales mencionados, muestran habilidades sociales latentes para conducirse en situaciones escolares conflictivas con sus pares. Consideramos que estas



habilidades también pueden ser explicadas por la orientación selectiva del adolescente a observar y focalizar determinados comportamientos, por la socialización recibida en el grupo social de referencia, la madurez intelectual y emocional, así como por los aprendizajes instrumentales resultado de experiencias vividas.

Las afirmaciones teóricas anteriores son necesarias de estudiar más detenidamente en contextos específicos y situaciones naturales de conflicto, registrando procesos que muestren el inicio, desarrollo y desenlace de los acontecimientos. Un recurso importante de la investigación etnográfica educativa para conocer las concepciones de los participantes y sus consecuencias en el comportamiento, es el lenguaje de los participantes. Al respecto Taylor S.J. y Bogdan afirman que el vocabulario empleado en un escenario, proporciona indicios importantes sobre el modo en que las personas asignan significados al otro, a las situaciones y a sí mismos, sobre el modo en que definen situaciones y clasifican su mundo. Asimismo afirma que el sentido y el significado de las palabras sólo pueden determinarse en el contexto. (Taylor y Bogdan, 1984:72,74). Esta perspectiva del lenguaje es desarrollada más detenidamente por Edwards (1995) quien afirma que las versiones particulares de la realidad son producidas discursivamente, por lo que la serie de respuestas y acciones que se dan entre los que interactúan, se dan con base en la forma peculiar de pensar y al hacerlo están construyendo nuevas situaciones y sentidos a los que se está respondiendo. Un análisis como el que referimos nos permitirá conocer los significados que el agresor le asigna a su agredido, cómo lo percibe y percibe la situación. Por parte del agredido, mostrará cómo responde a su agresor y cómo maneja la situación de conflicto.

Consideramos que este método de análisis interactivo, puede ofrecer por una parte conocimientos sobre problemas específicos del desarrollo personal del alumno e incidir con programas más especializados. Por otra parte muestra las habilidades latentes que poseen algunos adolescentes en



situaciones de conflicto importantes de considerar en programas de desarrollo de habilidades sociales.

Estudio de caso:

Con el método anterior se realizó una investigación etnográfica durante 8 meses con 18 alumnos y 22 alumnas, de 11 a 13 años, que asistían a una primaria pública diurna. Los padres de estos niños trabajan en servicios, son comerciantes o profesionistas. Se estudió cinco casos a profundidad. Por falta de espacio, a continuación presentamos un fragmento de uno de los casos. (1)

El fragmento que a continuación presentamos, tiene como antecedentes que la agresora había tenido varias agresiones hacia su víctima fuera del salón y en el salón de clase, desde que se inició el año escolar. El fragmento es parte de uno de los cinco casos de estudio de la investigación realizada y muestran en contexto los comportamientos en interacción de la agresora y la agredida. Las alumnas que participan son Evelyn que tiene 13 años y Beatriz que tiene 12 años. Beatriz tiene la siguiente presencia física: Cabello lacio, a los hombros, algunos cabellos al aire, sin aretes, su presentación personal muestra descuido.

Al igual que la mayoría de sus compañeras, Evelyn tiene una presentación personal distinta, su cabello está recogido, con adornos en el pelo, ligeros rizos en su cara, aretes, uñas arregladas, pulseras, el cuello de la blusa bien colocado, falda escolar, zapatos limpios.

Estas alumnas se encuentran en el salón de clases, resolviendo un ejercicio de matemáticas que su maestra les indico y están sentadas por filas.

1. Evelyn: "hueles feo, Beatriz". (*Evelyn se encuentra sentada atrás de Beatriz*).
2. Beatriz: "Déjame en paz".



3. Evelyn: "Hazte para allá". (*Intenta con sus manos empujar la banca de Beatriz y hacerla hacia delante, sin lograr mucho cambio*).
4. Beatriz: "¿Cuál?, Si éste es mi lugar". (*Voltea hacia los lados, al frente y atrás*).
5. Evelyn: "Ay, es que es molesto tu olor, ¿Qué no te bañas?"
6. Beatriz: "Ya no me estés molestando, yo no me meto contigo".
7. Evelyn: "Nada más métete conmigo y verás".
8. Beatriz: "Ay sí, mira, no te tengo miedo".
9. Evelyn: "Pues órale".
10. Beatriz: "Ay sí, ya, tú". (*Mueve la cabeza de un lado hacia otro y también las manos, hace un gesto de desagrado*).
11. Evelyn "¿Ya ves? Le sacas". (*Mueve sus dedos de la mano derecha, sobre el pulgar y asienta con la cabeza*).
- 12.- Ma: "Guarden silencio, apúrense con su trabajo, Evely y Beatriz, ¡ya dejen de hablar!"
- 13) Evelyn: "Es que le digo a Beatriz que se haga para adelante"
- 14.- Beatriz. "Me está molestando, maestra"
- 15.- Ma. "Mira, yo creo debemos pensar al hablar, cuando podemos llegar a ofender a una persona. Y por cierto, no es la primera vez que molestas a Beatriz"

Es importante mencionar que durante el ciclo escolar Evelyn no simpatizó con Beatriz, pero guardó distancia de ella. Beatriz por su parte se integró con otra alumna.

Análisis de las interacciones:

Como podemos observar en el renglón 1, Evelyn tiene una percepción negativa de Beatriz que expresa en su afirmación "huelas feo, Beatriz", la afirmación lleva un sentido descalificativo de un aspecto personal y por lo tanto es ofensivo. Ante esta afirmación que descalifica, la respuesta de Beatriz pretende frenar la agresión de Evelyn, poniendo un límite "déjame en paz", (renglón 2). Sin embargo, la intención de rechazo de Evelyn persiste, y no se



aleja, sino pasa a una acción agresiva física y verbal al afirmar “hazte para allá”, intentando mover la banca de Beatriz hacia delante, utilizando las manos para ver si lo consigue por sí misma, como se aprecia en el (renglón 3). Esta acción de rechazo lleva la intención de quitar de su lugar a Beatriz, quién responde en el renglón 4, cuestionando la acción “¿Cuál?”, y ratificando su lugar al afirmar “sí, éste es mi lugar”.

En el renglón 5, Evelyn expresa la manera particular en que percibe a Beatriz, fundada en su olor y en el hábito de limpieza, al preguntarle “¿qué no te bañas?”, percepción en la que sustenta su agresividad verbal y física.

Beatriz no responde a la pregunta inquisitiva sobre su limpieza personal, sino busca apartar a su agresora al responder nuevamente “ya no me estés molestando, yo no me meto contigo” (renglón 6).

Sin embargo, ante esta queja y aclaración de límites de Beatriz, Evelyn reacciona defensivamente cuando afirma “nada más métete conmigo y verás” (renglón 7), respuesta que muestra que el límite dicho por Beatriz fue entendida por Evelyn como una provocación, percepción que da lugar a una respuesta defensiva y a una nueva situación amenazante hacia Beatriz.

En el renglón 8, la respuesta de Beatriz está en confirmar su valentía y enfrentar a su agresora “no te tengo miedo” “Ay sí mira...”. Esta valentía mostrada por Beatriz provoca en Evelyn la respuesta de lucha, como podemos observar en el renglón 9 “pues órale”.

En la línea 10 Beatriz no responde a la lucha, sino verbalmente pone en duda la fuerza de su agresora, como se expresa en la afirmación “Ay sí”. Asimismo, suponemos que en la exclamación “ya, tú” hay un intento y un recurso de calmar o disminuir la actitud de pelea de Evelyn, mostrando nuevamente una actitud moderada pero también la habilidad de manejar el conflicto.



En el renglón 11, Evelyn vuelve a mostrar su actitud retadora hacia Beatriz “¿Ya ves? Le sacas”.

Posteriormente, vemos la presencia de la maestra en la interacción 12, solicitando a las alumnas que guarden silencio y realicen su trabajo y esta intervención la aprovecha Beatriz para denunciar ante la autoridad a su agresora (interacción 14). En la interacción 15 la maestra es contundente cuando explica que con las palabras se ofende y mostrando a la agresora que ésta no es la primera vez que molesta a Beatriz.

Conclusiones:

Percepciones negativas que provocan la agresividad en adolescentes: Un aspecto importante que favorece las acciones agresivas de Evelyn es la percepción negativa hacia un rasgo personal de la agredida, basado en la limpieza (renglón 1, 5). Las acciones agresivas son: descalificación verbal de la persona y exclusión física, intolerancia. Asimismo la agresora tiene un modelo de limpieza personal que expresa en su propio arreglo y con el que juzga a su compañera porque considera que también lo debe de tener.

Otro aspecto que favorece el comportamiento agresivo de Evelyn es que el límite que pone la agredida, los entiende la agresora como provocación y reto, abriendo una espiral de agresión, fundada en ver a la otra persona como amenazante (renglón 3, 7 y 11) y en la percepción provocadora que supone en la otra persona.

Habilidades en el manejo de la agresividad. Beatriz muestra comportamientos que nos permiten conocer cómo algunas adolescentes saben manejar la agresividad y que puede tomarse como recurso educativo para ser



reforzado. Estas actitudes son: Poner límites (línea 2), cuestionar la acción de la agresora y ratificar el lugar propio (línea 4), no responder a la agresión con agresión mostrando prudencia y hacer el intento de calmar o disminuir la pelea (renglón 10). No hacerse justicia por su propia mano.

De acuerdo a lo anterior, Beatriz recibió una fuerte agresión sin embargo, mostró capacidades y habilidades para conducirse en una situación conflictiva y no responder agresión con agresión, actos que dan muestra de su madurez intelectual y emocional. Las habilidades que utiliza son: saber poner límites, cuestionar la acción de la agresora, ratificar el propio lugar, prudencia, intentar calmar o disminuir la pelea, no hacerse justicia por su propia mano. Estas acciones nos permiten afirmar que hay algunas alumnas que no obstante estar en la adolescencia poseen habilidades latentes, basadas en disposiciones previas personales o de socialización primaria, que le ayudan a afrontar adecuadamente este problema de agresión y que deben fortalecerse educativamente.

Ponderación de resultados:

Al revisar programas que tienen como objetivo desarrollar las conductas asertivas y las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales encontramos que Garaigordobil, (2001) explora por medio de un cuestionario las estrategias disponibles por parte de los adolescentes. La investigación encuentra que: “los adolescentes que disponían de muchas estrategias cognitivas asertivas como técnica de resolución de situaciones de interacción social, tenían buen autoconcepto y capacidad de empatía.” (Garaigordobil, 2001:7,8). Las estrategias asertivas se refieren a cuando el adolescente afronta directamente la situación problema y se plantea conductas eficaces para conseguir el objetivo de un modo no agresivo, esto es: tiene la habilidad de pedir, expresar sus sentimientos, hacer valer sus derechos, diálogo y razonamiento con el otro.



En el caso de Beatriz, ella mostró buena parte de estas habilidades, por lo que se podría decir que tiene un buen autoconcepto, en el que no tiene que ver su aspecto descuidado y su pertenencia a una familia de pocos recursos y bajo nivel de escolaridad sino hipotéticamente a sus capacidades intelectuales y las habilidades emocionales. Las habilidades potenciales que expresa pueden, seguir fortaleciéndose mediante programas de habilidades sociales. Sin embargo, Evelyn, muestra en interacción problemáticas importantes de percepción de su compañera, que podrían formar parte de un programa de intervención que la habilite en las interacciones amistosas, identificar prejuicios y estereotipos, (Garaigordobil, 2001:11,12), pero ¿cómo ayudarle a Evelyn a superar la agresión que le provoca la percepción provocadora que supone en la otra persona? Las habilidades que muestra Beatriz en el saber poner límites a su agresora, las entiende Evelyn como provocaciones. Esto indica una tendencia agresiva alimentada por ciertas transferencias que tendrían que ser tratada de manera más especializada.

Al respecto consideramos que la importancia de conocer esta trama en la interacción agresor-agredido en contextos y situaciones naturales, está en identificar de una manera focal, tipos de problema en la dinámica, que dan la pauta para tratamientos más especializados. Por otra parte, se muestra el grado de habilidad que necesita el agredido para saberse manejar en una agresividad compleja, como es el caso de Evelyn, lo cual estaría enunciando “el principio de la complejidad requerida” es decir, que se requiere una alta actitud y habilidad en las estrategias para afrontar y solucionar situaciones sociales complejas.



Bibliografía

- EDWARDS, D. (1997) *Discourse and Cognition*. London: SAGE Publications.
- EDWARDS, D (1999) "Emotions discourse", *Culture & Psychology*. Vol.5, num.3, pp 271-291.
- FURLAN, A. (2005) "indiscipline Problems and violence in the school" in Mexican Magazine of Educational Investigation. Problems of Indiscipline and violence in the school. Jul-Sep 2005, vol. 10, núm. Mexico. Ed. C.O.M.I.E. - S.E.P., pp. 631-639
- GARAIGORDOBIL, L. (2001) "Intervención con adolescentes: Impacto de un programa en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales", en *Psicología Conductual*, España, Universidad del País Vasco, Vol. 9, Num. 2, 2001,pp. 221-246
- MUUSS, R. (2005) *Teorías de la Adolescencia*. México, Ed. Paidós
- SERRANO, P. (1996) *Agresividad Infantil*. Madrid, España. Ed. Pirámide
- VELAZQUEZ, M.G. & CLAUDIA ISABEL ESCOBEDO (2008) *Agresores, agredidos y mediadores. Problemáticas y Habilidades de los adolescentes. Cinco casos de estudio*. México, Ed. Universidad Pedagógica Nacional.
- ZACZYC, C (2002) *La agresividad, comprenderla y evitarla*. España. Ed-Saberes Cotidianos, pp.263