

PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA

Autora: Lina Esperanza Santamaria Vega. Licenciada en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales-Universidad de Pamplona. Docente Colegio Carlos Vicente Rey. Estudiante de Maestría de Educación-Universidad Autónoma de Bucaramanga-Santander-Colombia.

Directora de tesis: Matilde Parra de Jaimes. PhD

Resumen

La presente es una investigación cualitativa de enfoque investigación acción participativa, cuyo objetivo fue generar estrategias pedagógicas enfocadas a la resolución de conflictos en el aula de clase, mediante el uso de diversas actividades pedagógicas didácticas. desarrollada en cuatro fases: fase diagnóstica, fase de implementación. fase de desarrollo y por último la fase donde se evaluó su efectividad. Los resultados se enfocaron en tres categorías de triangulación: percepción del conflicto escolar, las normas de convivencia, y alternativas de solución al conflicto. La metodología permitió introducir cambios importantes en los comportamientos de los estudiantes generando un aula más saludable.

Palabras Claves: resolución de conflictos, investigación acción, ambiente escolar.

Introducción

El conflicto es un fenómeno “natural, estructural y permanente en el ser humano”, inherente a la convivencia en sociedad. Sin embargo, en la actualidad es evidente la

dificultad de los individuos para un apropiado afrontamiento de éste y con ello su resolución, lo cual es promovido por la incapacidad para llegar a acuerdos, respetar las diferencias y ser tolerantes. Ello ha generado una significativa carga de dolor y sufrimiento, puesto que constituye el punto de partida para el desarrollo de la violencia, factor protagonista del contexto social en Colombia desde hace más de medio siglo.

Desafortunadamente, esta problemática no se ha limitado al contexto sociopolítico, sino que ha abarcado múltiples esferas que van desde la familia hasta las instituciones educativas.

Consecuente a ello, estudios realizados han determinado una alarmante y creciente prevalencia de agresiones físicas y verbales en el entorno escolar. Ejemplo de ello, se ve documentado mediante el Estudio Violencia escolar en América Latina y el Caribe: Superficie y fondo, realizado por la UNICEF (2011), el cual evidenció que: “(...) los porcentajes de menores que han sido víctimas o tienen conocimiento de hechos de maltrato, acoso y/o hostigamiento escolar sistemático entre pares se sitúa entre el 50% y el 70%”. Panorama que no es ajeno a la realidad colombiana, pues la revisión bibliográfica permite establecer que es uno de los países con mayor índice de acoso escolar, encontrándose que este tipo de circunstancias hacen parte del vivir cotidiano en algunos sectores del país, secundario a la ausencia de acciones que aborden activamente esta problemática (Valencia, 2004).

En un aula de clases conflictiva, los estudiantes tienden a ser agresivos, destructivos e irrespetuosos con sus pares, generando ambientes inapropiados para su formación: Lo anterior sumado a la posible coexistencia con otros tipos de contextos sociales difíciles,

dificultades económicas familiares, violencia intrafamiliar, entre otras, deben ser vistos como potenciales factores de riesgo para el desarrollo inadecuado del niño o joven, lo cual constituye un elemento influyente en el ejercicio posterior de la ciudadanía en su vida adulta.

Es por esto que el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia, se ha propuesto lograr una integración entre el currículo y la formación de los niños y jóvenes, que tenga por resultado el ejercicio de su ciudadanía de forma constructiva mediante la adquisición de herramientas para la resolución de conflictos de forma pacífica. No obstante, existe una discusión sobre cómo desarrollarlas.

De esta inminente necesidad de intervención, era menester diseñar una propuesta pedagógica que trabaje activamente en la formación de ciudadanos competentes, capaces de vivir armónicamente en comunidad, la cual debe promover el desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de conflictos, la detección temprana y manejo adecuado de cualquier expresión de violencia y agresión, acciones necesarias para un mejor futuro en sociedad.

El presente artículo recopila los resultados de la investigación realizada con estudiantes de secundaria para el fomento de la convivencia pacífica a través de la resolución de conflictos desde una perspectiva pedagógica, partiendo de los fundamentos teóricos y conceptuales, que se tradujeron en su recorrido práctico, en valiosos elementos de juicio para la construcción de un modelo de intervención en la investigación acción participativa.

Referentes conceptuales

En las comunidades educativas colombianas y a nivel internacional, la búsqueda de una sana convivencia es una prioridad en las aulas educativas ya que la violencia es un tema que genera gran preocupación en las comunidades, constituyéndose en un asunto de política pública que ha dado como resultado diversas iniciativas legislativas sobre el tema de violencia escolar (Valencia, F, 2004).

La educación colombiana como servicio fundamental es impartida por la escuela y está ligada con la formación de ciudadanos integrales. Esta condición ha hecho, que, desde la misma constitución nacional, se propenda por una tarea formativa en todas las instituciones del país con el propósito de construir una cultura de paz, contemplada dentro del concepto de ciudadanía que propone crear espacios para el diálogo, el aprendizaje y la reflexión, y que tiene como propósito que los niños, niñas y adolescentes aprendan a resolver sus conflictos de manera constructiva, participen democráticamente para mejorar las condiciones de vida de su contexto y de la sociedad en general, ejerciendo sus derechos humanos y valorando la diversidad (Chaux, 2011).

La palabra conflicto es utilizada generalmente para representar diferencias, fricciones, posiciones antagónicas o contiendas entre dos o más partes (Unesco, 2008).

(Cascon, 2000), habla de los conflictos como: *“aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles) necesidades y/o valores pugna”*. Para Galtung citado por (Calderón-Concha, 2009), conflicto es: la suma de *“Actitudes, presunciones + comportamiento + contradicción”*, (Calderón, 2009, pág. 69).

Según, Galtung define el perfil o la identidad del conflicto como una crisis y oportunidad, como un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano que no se solucionan sino se transforma. (Calderón-Concha, 2009, pág. 67)

Igualmente, Pondy (1967), citado por (Vera la Torre, 2014), describe que el conflicto es una forma de comunicación dentro de los individuos de una sociedad, el cual es un proceso que se desarrolla en cuatro etapas, a saber: que incluyen: la incompatibilidad de variables individuales, la cognición y personalización, el comportamiento y los resultados de la interacción entre el comportamiento y el conflicto

Teniendo en cuenta las anteriores posturas podemos decir que el conflicto es consustancial al ser humano y constituye un factor importante en la evolución de las sociedades. Los restos arqueológicos muestran la evidencia de conflictos ya desde la prehistoria hasta nuestros tiempos, tanto a gran escala (luchas entre distintas partes) como a escala individual (Esquivel-Guerrero, Jiménez-Bautista, & Esquivel-Sánchez, 2009).

Los conflictos se presentan en diferentes ámbitos sociales; ya sea en el hogar, entre los integrantes de la familia, en el trabajo, con los colegas, en la escuela, con los compañeros de aula o en el barrio, con los integrantes de la comunidad, aunque cabe destacar que el conflicto traspasa nuestras relaciones y tiene una naturaleza dual ya que por un lado es la fuerza que puede romper relaciones y destruir causando daño. Por otro lado, puede ser la fuerza que une y puede hacer avanzar si se aprovecha como oportunidades de cambio constructivo (López, 2008).

Cuando se habla de conflicto escolar, se hace referencia a una situación que implica un problema o una dificultad entre los miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que tienen un origen diverso, ya sea por diferencias de saberes, creencias, valores, intereses o deseos que se construyen recíprocamente entre dos o más partes, el conflicto es un proceso que nace, crece y se desarrolla, es decir, se transforma y puede permanecer, generando violencia o desaparecer y/o disolverse,

En el contexto escolar se presentan conflictos interpersonales permanentemente, según (Chaux, 2011), la gran mayoría de los conflictos se presentan en el aula por burlas y agresiones físicas y verbales. De igual forma, Chaux menciona que hay diferencia entre niños y niñas en cuanto a conflicto se trata, es más frecuente los conflictos por burlas y agresiones entre los niños, mientras que los conflictos por asuntos de relación se da en mayor porcentaje entre las niñas (Chaux, 2011, págs. 94-95).

Al respecto el Ministerio de Educación Nacional, establece principios y herramientas básicas para formar ciudadanos comprometidos, respetuosos de la diferencia y defensores del bien común a través de Estándares básicos de competencias ciudadanas, de este modo las competencias se han clasificado en tres grupos: convivencia y paz; participación y responsabilidad democrática; pluralidad, identidad y valoración de las diferencias. Cada grupo de competencia aparece encabezado por un estándar general del cual se desprenden unos estándares básicos organizados por grupos de grados (1 a 3; 4 y 5; 6 y 7; 8 y 9; 10 y 11), cada uno de estos estándares corresponden a competencias cognitivas, emocionales, comunicativas e integradoras.

Para el presente proyecto se hizo necesario vincular de manera directa los estándares básicos de competencias referidos en la categoría “Convivencia y paz”, para el grupo de grado sexto en el cual se refiere como Estándar general de competencia: “Conozco procesos y técnicas de mediación de conflictos” y “Reconozco el conflicto como una oportunidad para aprender y fortalecer nuestras relaciones.” (Chaux E. , 2003, pág. 20)

La convivencia escolar es un factor primordial en la los procesos de enseñanza – aprendizaje que se dan al interior de las instituciones y es por esta razón que se hace

necesario establecer herramientas básicas para formar ciudadanos competentes en la resolución de conflictos de forma no violenta.

El término resolución de conflictos hace referencia a un conjunto de conocimientos y habilidades que permiten desarrollar la capacidad de concertar buscando estrategias y procedimientos para lograr de manera asertiva dar solución a una situación problema, buscando un equilibrio entre las partes implicadas, no obstante, la “*Resolución*” que no significa construir algo nuevo, sino como una posibilidad de hacer brotar las habilidades y capacidades ya presentes en los actores y que a veces son olvidados en el fragor del conflicto (Calderón-Concha, 2009, pág. 67).

Existen subcategorías de la resolución de conflictos, como son: la mediación, la negociación y la conciliación. La mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, por tanto, es un instrumento que favorece el diálogo y la pacificación de todo tipo de conflicto (familiares, políticos, sociales, penales, etc.) (Picón, 2013, pág. 5).

La mediación escolar es un mecanismo alternativo para abordar los conflictos en el aula de una manera pacífica, ejerciendo el papel de mediador escolar, todos los integrantes de la comunidad educativa como docentes, directivos, estudiantes y padre de familia deben contribuir a favorecer un clima adecuado con un ambiente donde predomine la empatía, formulando alternativas de solución al momento de enfrentar un conflicto para que la negociación sea exitosa y suscriban un compromiso no involucrando el uso de la fuerza.

De la misma forma la conciliación, es un medio de resolución de conflictos que tiene por finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes gracias a la participación activa de un

tercero. Este tercero conciliador tiene tres funciones centrales: facilitación, impulso y proposición (Ormachea-Choque, 1999).

En la escuela intervenir los conflictos en el aula entre los estudiantes, requiere que el docente desarrolle habilidades de negociación, y persuasión que den una salida negociada y pacífica a cualquier conflicto, de igual forma que sea creativo y que garantice el cumplimiento de los acuerdos o pactos.

Negociar significa trabajar para lograr no solamente un acuerdo cualquiera, sino el mejor acuerdo que genere satisfacción a las dos partes. Para José Noé Ríos “*negociar es la acción mediante la cual dos o más personas tratan de resolver un asunto*”, donde se tiene que resolver es: “*encontrar la solución al asunto que se está negociando*”, y asunto “*es la materia que se trata en la negociación*” (Muñoz, 1997, pág. 47)

Metodología

La investigación fue realizada desde un enfoque cualitativo, en base al diseño metodológico de Investigación-Acción (IA) participativa, seleccionado por su naturaleza de estudio de una situación social que se basa en un continuo proceso de reflexión y análisis en pro del mejoramiento de una práctica (Elliot, 2000). Su objetivo principal fue la generación de una propuesta pedagógica que permitiera modificar las formas inadecuadas de afrontamiento del conflicto escolar por parte de los estudiantes, mediante el desarrollo de habilidades que dieran lugar a la resolución de conflictos y la convivencia pacífica en el aula.

La población seleccionada correspondió a los estudiantes de 6°, de una institución educativa oficial localizada en el Municipio de Piedecuesta, Departamento de Santander, Colombia. De allí se seleccionó por conveniencia, un subgrupo (6-02) correspondiente a la muestra.

El proceso investigativo se desarrolló a lo largo de 4 fases, anidado en el diseño metodológico planteado por Hernández, Fernández y Baptista: “(...) Observar, pensar y actuar” (2010):

1. Fase I: Diagnóstico: En ella se realizó el diagnóstico y caracterización de la problemática mediante la recolección de información a través de múltiples métodos y herramientas. Se partió del análisis de los niveles de desempeño en competencias ciudadanas, obtenidos por los estudiantes del grado 5° de primaria en las pruebas saber¹ y el ISCE² en cuanto a ambiente escolar, con la finalidad de identificar las necesidades en la formación de competencias ciudadanas y ambiente escolar. Posteriormente se realizó una revisión de los documentos institucionales: PEI³, Manual de convivencia, Plan de área de Ciencias sociales, proyectos transversales⁴, y observadores de los estudiantes⁵, con el propósito de identificar las fortalezas y las debilidades de la institución en torno al tema de convivencia escolar. De la misma forma, se realizaron encuestas a docentes, padres de familia y estudiantes sobre apreciaciones con relación a situaciones conflictivas y su opinión respecto a la

¹ Evaluación del nivel de la Educación Media

² Índice sintético de calidad educativa

³ Proyecto educativo de las Instituciones educativas colombianas

⁴ Proyectos de carácter obligatorio en los procesos pedagógicos escolares de Colombia

⁵ Registro académico y disciplinario de los estudiantes

forma de abordar los conflictos, valorando así sus percepciones, experiencias, conocimientos y actitudes. Es imprescindible mencionar, que todo ello fue complementado con la observación directa que se realizó durante la hora de ingreso, el descanso, la salida, horas clase y actividades lúdicas deportivas planeadas por la institución

La triangulación de esta información permitió determinar los principales patrones de comportamiento de esta población, y las emociones, opiniones y expresiones que los estudiantes tienen frente a éstos.

2. Fase II: Implementación de la propuesta: Se inicia con la formulación de la propuesta pedagógica a partir del modelo pedagógico de la institución con un enfoque significativo-constructivista, ligados al uso de estrategias cognitivas y de andamios básicos, facilitadores del conocimiento y del aprendizaje, sustentado en la teoría del aprendizaje social, la teoría constructivista de Jean Piaget y la teoría del aprendizaje significativo de Ausubel.

La propuesta fue estructurada en tres unidades, y cada una contaba con sus respectivas actividades y estrategias didácticas. Las unidades establecidas fueron: a) Sensibilización y conceptualización, b) Habilidades comunicativas y control emocional, c) Técnicas de resolución de conflictos y evaluación de resultados. Su determinación se realizó en base a los factores a impactar, los cuales son derivados de las etapas determinadas por Pondy (1967), citado por Vera la Torre (2014), en su análisis del conflicto como un proceso, que incluyen: la incompatibilidad de variables individuales, la cognición y personalización, el comportamiento y los resultados de la interacción entre el comportamiento y el conflicto.

3. Fase III: Desarrollo de la propuesta: La intervención realizada dividida en las tres unidades ya mencionadas, se llevaron a cabo en sesiones que se desarrollaron a partir de los conocimientos previos de los estudiantes y que comprendieron diversas estrategias como la escritura y lectura de textos e imágenes, conversatorios, cine foros, el juego y el trabajo colaborativo.
4. Fase IV: Evaluación: En la puesta en marcha del plan de acción, se implementó una continua recolección de información que permitió a hacer los ajustes pertinentes, y la reflexión alrededor del proceso y de la misma investigación. La observación en la modalidad de participante, el análisis de documentos producidos por los estudiantes y la videograbación, son algunas de las herramientas empleadas para ello.

Resultados

En el observador estudiantil, documento institucional que evidencia el proceso de seguimiento y acompañamiento de cada uno de los estudiantes, se observó que cerca del 57% de los estudiantes tienen algún tipo de registro, siendo más representativo en el caso de los hombres con un 83%, donde prevalecen las agresiones físicas y verbales con un 56% y 39%, respectivamente. La agresión física y verbal constituyen las dos formas de agresiones más recurrentes, junto a los incidentes de matoneo, hurto, destrucción de materiales, chisme y otros como el uso de vocabulario inadecuado, éstos últimos usualmente no registrados en el observador, pero detectados mediante la observación cotidiana de la práctica docente. Mediante este mismo método, se detectaron circunstancias que envolvían incidentes dentro del aula de clase, en el recreo y a la salida y finalización de

la jornada estudiantil, evidenciándose agresiones verbales, gestuales o físicas, y en menor frecuencia hurto. No se evidenció este tipo de situaciones durante el ingreso a la institución.

Respecto a las encuestas realizadas a estudiantes, docentes y padres de familia, cuyas variables permitían la medición a grandes rasgos, de los siguientes factores: Percepción del conflicto y reacciones ante el mismo, papel de las normas de convivencia y las habilidades comunicativas y el control emocional individual, se encontró que, el 42% de los estudiantes refiere que sólo algunas veces logra adaptarse con facilidad a situaciones nuevas, cercano a un 17% que admite una dificultad evidente en ello. En el caso de ser molestados o incomodados por un compañero, el 63% usualmente manifiesta no soportarlo y reaccionar, a pesar de ello, menos de la mitad (45%) admite emplear un habla altisonante en respuesta a este mismo estímulo por parte de otro compañero. Ello se correlaciona, con la tendencia a explotar en cólera fácilmente, de forma relativamente frecuente, expuesta por sólo el 40% de los encuestados; sin embargo, cuando esto sucede, hasta un 68% manifiesta tener problemas para controlar su enojo.

Adicional a ello, hasta un 90% de los estudiantes encuestados considera que el establecimiento de normas y sanciones al inicio del año lectivo, puede contribuir en alguna medida a la resolución de los conflictos en el aula de clase. Respecto al apoyo dispuesto por los docentes en caso de conflictos entre estudiantes, éstos últimos tienen la percepción, que cuando tiene algún problema con los compañeros de clase solo el 18% de los docentes suelen ayudarlos a solucionar el conflicto, mientras que el 49% manifiesta que rara vez o pocas veces reciben ayuda de sus docentes y solo un 33% declara que a veces reciben ayuda.

En cuento al profesorado, se documentó que el 57% consideran que los estudiantes se relacionan de forma ruda entre ellos, incluso cuando se encuentran compartiendo espacios recreativos. El 69% concuerda en que existe una problemática en la convivencia entre los estudiantes, lo que determina la aparición de agresiones físicas y verbales, las cuales son observadas constantemente, según el 63% de los encuestados, y son consideradas un conflicto cotidiano en la institución educativa por la mayoría del profesorado (82%). Sin embargo, sólo el 44% de los docentes encuestados reconocen que este tipo de expresiones violentas interfieren en el adecuado desarrollo de las actividades curriculares. Respecto a su reacción ante situaciones conflictivas, un 44% aceptan hacer caso omiso a las faltas leves, pero toman algún tipo de medida según el Manual de Convivencia en caso de encontrarse gravedad. Además, casi un 70% refiere que emplea la remisión al Coordinador o Psicorientador de la institución educativa como parte del manejo contra la indisciplina.

Casi la mitad de los docentes encuestados (41%), considera que no hay un adecuado uso de los canales de comunicación entre docentes como parte de la solución a los conflictos entre estudiantes, y hasta un 57% concuerdan en que no hay una unificación de criterios entre ellos para dar un apropiado manejo a esta problemática. Aproximadamente un 70% siente que no cuenta con los recursos y herramientas pedagógicas para fomentar la convivencia pacífica en el aula de clases, y casi en esta misma proporción (75%) afirman no contar el tiempo y espacio óptimo para resolver los conflictos que se presentan.

Se documentó que los padres entrevistados consideran en hasta un 80% que nunca o en pocas ocasiones, sus hijos han sido víctimas de violencia escolar por sus pares, más bien el 63% cree que sus hijos sostienen adecuadas relaciones con sus compañeros. En caso de

conocer de la existencia de un problema escolar, hasta el 94% reconocen que tratan de ayudar a sus hijos para solucionar el inconveniente. Además, casi el 90% concuerda en que sus hijos mantienen una buena relación con sus docentes.

Discusión de resultados

Propiciar espacios para lograr el entendimiento entre las personas o sujetos de un contexto determinado, claramente resulta una tarea compleja, toda vez que dichos sujetos están influenciados por un contexto de carácter geográfico, ético, pedagógico y cultural, ligado al elemento de lo comunicativo.

En este sentido, desde la fase diagnóstica, y tomando como centro del análisis al estudiante, se aprecia que hay un entorno con una serie de condiciones desfavorables para la convivencia escolar, denotándose un tratamiento inapropiado entre pares, con una significativa prevalencia de situaciones conflictivas, que resultan expresadas mediante agresiones verbales y físicas. Y aunque la mayoría de los docentes considera que estas expresiones violentas no interfieren en el adecuado desarrollo de las actividades curriculares, sí se evidenció franca dificultad para el afrontamiento de circunstancias de este tipo por parte de los estudiantes, lo que puede propiciar la aparición de conflictos internos que involucren emociones negativas, que puedan llegar a repercutir en el desempeño académico y en la crítica percepción del conflicto, que es en esencia la construcción de los espacios subjetivos que condicionan las actitudes de los estudiantes en su vida diaria.

Los trabajos con los estudiantes documentan que una porción importante de ellos tiene la tendencia a expresar desde su constructo personal la falta de atención de sus padres, así

como la presencia de actitudes extrovertidas e introvertidas que van acompañadas de tolerancia excesiva o de intolerancia frente a cualquier suceso, factores que, aunque no son el objeto de esta investigación, pueden tener un papel protagónico en la capacidad de respuesta ante situaciones estresantes.

Es a su vez, imprescindible mencionar el desconocimiento hallado respecto a la existencia de conflicto escolar por parte algunos padres de familia, y la participación de sus hijos como actores principales del mismo, lo cual sugiere la necesidad de integración de éstos en las estrategias de cambio que se busquen implementar.

No se puede desconocer la realidad social, la cual, bajo un modelo de constante proceso de cambio, exige al sistema educativo un esfuerzo por actualizar las respuestas educativas frente a la mejora de la convivencia. Es en este contexto, en donde se denota la percepción de cierto desinterés o desatención por parte de los docentes cuando se presentan conflictos entre estudiantes, a lo cual la reacción cotidiana es más de carácter evasivo, y sólo cuando los casos son significativamente mayores, es que el docente acude a intervenir o a delegarlo en la responsabilidad de la coordinación o la psicorientación de la institución.

Se hace necesario en este punto decir, que, aunque se presentan conflictos de forma cotidiana, los estudiantes tienen una gran tendencia a sentir empatía por sus pares y a realizar una evaluación analítica de sus comportamientos como forma de mejora, lo cual permite deducir que se requiere reforzar la capacidad de reacción, mediante el desarrollo de las habilidades relacionadas con la forma de afrontamiento de las situaciones conflictivas y las vías utilizadas para la resolución de las mismas.

Por su parte, el tema asociado a las normas de convivencia tiende a ser ampliamente taxajético, toda vez que cada sujeto quiere desde su posición de dominancia del escenario o

de la situación, establecer los patrones sociales más convenientes o que les resulten más cómodos.

No es raro que en Colombia se vean cada día más casos de violencia y agresión hacia los niños y niñas por parte de adultos, incluso de sus propias madres, dados el concepto social de la jerarquía patrimonial que es entendida como la subordinación familiar atendiendo incluso a hechos inadmisibles, y a la presunción de co-dominancia de padre y madre frente a cualquier acción inaceptable realizada por sus hijos.

Dicho fenómeno, hace que la normativa del hogar sea interpretada por el niño como algo que expresa obligación, es decir, “que toca, quiera o no”, lo que afecta al niño en su paso por el colegio, ya que se ve expuesto a otro tipo de normativa, que más que impositiva, resulta ser un contrato de adhesión social para el comportamiento en comunidad, pero asalta la pregunta: ¿el estudiante sabe eso?, ¿alguien le explicó la diferencia?, estos y otros cuestionamientos más formales o más de fondo podrían llegar a las letras de este documento o el pensamiento del lector, pero la única realidad plausible es que el entendimiento de la norma *per se*, no es algo que se tenga claro en la visión del estudiante, lo que requiere que se realicen acciones futuras que permitan desarrollar estos conceptos.

Por otra parte, aunque la institución educativa contempla diversas estrategias de intervención para la solución de conflictos en consonancia con lo estipulado en la legislación colombiana en la cotidianidad no se evidencia que dichas estrategias surtan el efecto esperado ya que las sanciones en la mayoría de los casos no son de tipo pedagógico y finalmente no se constituyen en una estrategia para mejorar la convivencia escolar. En este sentido los estudiantes expresan resultados positivos con el desarrollo de estrategias

pedagógicas enfocadas a la resolución de conflictos, las cuales les han permitido mejorar notablemente sus relaciones con sus pares, fortalecer su autonomía y mejorar los aprendizajes en el aula.

Es claro aquí, que tanto docentes, padres de familia y estudiantes, piensa que el establecer normas y sanciones al inicio del año lectivo, puede contribuir en alguna medida a la resolución de los conflictos en el aula de clase y que estas a su vez sean permanentemente recordadas en el trabajo de aula, son una ayuda en el mejoramiento de la convivencia en todos los ambientes del colegio, es decir, desde lo curricular hasta las actividades de ocio y esparcimiento con que cuenta el estudiante a diario. Cabe resaltar que el trabajo con los estudiantes documenta y corrobora la importancia y eficacia de establecer normas de convivencia en el aula de clase.

En términos generales, las normas de convivencia son vistas en aras del análisis triangular como un todo, como el acervo para la convivencia, y como un elemento clave del que todos deben hacer caso tajante y emprender la ruta de la comunión, el entendimiento y la convivencia pacífica, y para ellos, las normas que se tienen en la institución son un fundamento para que eso suceda día a día, pero donde es vital que los estudiantes a través de diversas estrategias aprenda el valor de la palabra comunidad, palabra de la que cada uno de ellos hace parte sustancial.

Respecto a la capacidad de afrontamiento y reacción ante una situación conflictiva, ésta depende de una variedad multifactorial, que compromete desde la naturaleza misma del conflicto hasta las características idiosincráticas de cada individuo.

La presente investigación reflejó la dificultad existente en la adaptación y respuesta por parte de los estudiantes para el afrontamiento de circunstancias estresantes en el entorno

escolar, en parte debido a la presencia de emociones negativas como el miedo. Sin embargo, la principal falencia observada radica en el empleo y ejecución de las habilidades comunicativas como forma de expresión frente al control o no de las emociones generadas por una situación, pues una significativa parte de la muestra estudiada, reconoció una forma inadecuada de respuesta a un estímulo negativo suscitado por un par, lo cual constituye un factor importante para tener en cuenta en la formulación de estrategias pedagógicas que promuevan la sana convivencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Por otra parte, es imprescindible optimizar los canales comunicativos entre los docentes, como actores fundamentales en el manejo del conflicto escolar, en pro de la unificación de criterios y actuaciones pertinentes en base a cada situación, puesto que su posición ha sido percibida por los estudiantes de forma pasiva, y no son usados como un apoyo por parte de los mismos. Lo anterior, corroborado por los docentes, y explicado por éstos por la deficiencia de tiempo, espacio y herramientas pedagógicas, que permitan fomentar la convivencia pacífica en el aula de clases. Ello sugiere la necesidad de una contundente postura por parte de la dirección de la institución educativa, que coordine el trabajo interdisciplinario y ponga a su disposición los instrumentos necesarios para la aplicación de programas específicos, diferentes y complementarios dirigidos hacia la formación de competencias ciudadanas.

En ese sentido, la presente investigación pudo establecer que hay una conciencia colectiva a la que le hace falta tejer más sus conexiones, e implica el involucrar a las directivas institucionales, docentes, padres de familia, y por supuesto, los estudiantes.

Conclusiones

Teniendo en cuenta el proceso de investigación realizado, las conclusiones se centran en el desarrollo de los objetivos planteados y los hallazgos encontrados desde la Investigación acción. Los cuales fueron fundamentados sobre la realidad que viven los niños y niñas en sus aula de clase, los conflictos que emergen de las relaciones escolares de los estudiantes del grado sexto y que en este sentido la institución educativa como formadora de seres humanos integrales trata de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el PEI; no obstante, en su cotidianidad se presentan múltiples factores que alteran la sana convivencia entre sus miembros, entre los cuales de acuerdo a los hallazgos es posible mencionar; intolerancia frente a situaciones; falta de empatía; poca aptitud de escucha; falta de dialogo y deficiencia en las políticas institucionales dirigidas hacia la formación de competencias ciudadanas.

Es evidente la necesidad de generar espacios de información y reflexión con los niños y niñas, con el fin de reforzar los conceptos aprendidos, estableciendo mayor interiorización sobre la importancia de la resolución de conflictos y sus posibles herramientas de afrontamiento.

En este mismo sentido se pudo determinar que los docentes de la institución a pesar de tener conocimiento sobre competencias ciudadanas y sobre diversas teorías pedagógicas, en su práctica diaria asumen posiciones verticales cuando deben aportar a la solución de conflictos en el aula, dejando de un lado la reflexión, la creación de acuerdos, la posibilidad de dialogo y la escucha activa, generando que los estudiantes solucionen sus conflictos por medio de vías distintas al dialogo y la mediación, situaciones que no favorecen los procesos de formación en ciudadanía.

Por otro lado, es necesario resaltar que, aunque la institución cuenta con proyectos transversales y de aula elaborados como requisito del Ministerio de Educación, falta la implementación de proyectos de carácter institucional donde los diferentes integrantes de la comunidad se comprometan a su implementación y evaluación permanente.

En este sentido podemos concluir que en los centros educativos se producen conflictos como en cualquier otro grupo social, pero a partir de la experiencia de esta investigación, se ha iniciado procesos de cambio en la forma de percibir los conflictos, al considerar que en sí mismos pueden ser positivos y que, en la medida en que se resuelven satisfactoriamente son útiles para aprender y mejorar. Para los estudiantes, los conflictos más frecuentes son los que se producen dentro de su propio colectivo, y de ellos mismos provienen puntos de vista y de reflexión encaminados a la mejora continua.

De igual forma en la dinámica de implementación y socialización de las actividades planteadas en la propuesta de intervención se logró la construcción de pautas y normas coherentes con deberes y derechos, donde los estudiantes lograron acuerdos con sus



compañeros para afianzar los comportamientos positivos dentro y fuera del aula de clase. Durante el desarrollo de las diversas actividades, los participantes se mostraron interesados tanto en el contenido temático como en los juegos, videos y estrategias propuestas., logrando el desarrollo de la capacidad comunicativa, el trabajo colaborativo, y el fortalecimiento de la conciencia emocional, entre otras.

Cabe resaltar que, aunque en los colegios es común que se procure resolver los conflictos por medio del diálogo, la educación para la convivencia y la paz tiene múltiples dimensiones que pueden desarrollarse mediante programas específicos, diferentes y complementarios, donde la mayoría de los colegios deben trabajar la mejora de la convivencia, , planteando proyectos para la educación afectivo-relacional y la adquisición de actitudes acordes con los valores democráticos y las competencias ciudadanas, realizando un proceso más consiente tanto en los docentes como en los estudiantes, que permitan promover la educación en valores, derechos humanos y competencias ciudadanas.

En este sentido se concluyó que una propuesta pedagógica que promueva el aprendizaje e implementación de herramientas para la resolución adecuada de conflictos debe: fomentar el autocontrol como la capacidad de comprender las emociones y los impulsos presentes en cada situación, promover la confianza, honestidad y la integridad de sí mismo, reforzar la empatía para conocer a los pares que nos rodean tomando conciencia de sus realidades, promover la escucha y el dialogo desarrollando actitudes de apertura y comprensión y potenciar el trabajo colaborativo permitiendo actuar frente a situaciones de conflicto.

El plan de acción diseñado permitió mejorar significativamente la convivencia en el aula de clase de los estudiantes del grado sexto, donde cada participante aprovecho los espacios de reflexión para reorientar sus formas de pensar y actuar con respeto a las agresiones físicas, verbales y gestuales, evidenciando el cambio de actitudes mediante el rechazo de actos violentos, mostrando interés por mantener buenas relaciones con sus pares, trabajando en equipo y poniendo en práctica los buenos modales, generando de esta manera espacios amistosos y seguros, evidenciados en los diferentes espacios escolares y en los observadores, donde la incidencia de faltas por parte de los estudiantes participantes bajo considerablemente.

Convivir de manera positiva y sin agredir a nuestros semejantes es un reto que tenemos todos, de esta forma reflexionar sobre las diversas formas en que se relacionan los estudiantes en el aula de clase, el quehacer profesional del docente y su influencia en la convivencia y el desempeño académico es un avance en el mejoramiento de la calidad educativa, sin embargo estos planteamientos no se consideran un producto terminado, más aun se convierten en motivo de nuevas investigaciones que posibiliten profundizar el estudio de la formación ciudadana en la instituciones educativas de nuestro país.



Referencias bibliográficas

- Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Paz y conflictos*, 69.
- Calderón-Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, (2).
- Carulla, P. (2001). La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales. *Anuario de Justicia Alternativa*, 1.
- Cascon, P. (2000). *Educar para la paz y el conflicto*. Barcelona: Cisspraxis.
- Chaux, E. (2003). *Estandares Básicos de Competencias Ciudadanas*. Bogota Colombia: IPSA.
- Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar. *Psyke (Santiago)*, 20(2), 79-86.
- Chaux, E; Ruiz, A. (2005). *La formación de competencias ciudadanas. : Asociación Colombiana de Facultades de Educación-ASCOFADE*. Bogotá: ASCOFADE.
- Esquivel-Guerrero, J. A., Jiménez-Bautista, F., & Esquivel-Sánchez, J. A. (2009). La relación entre conflictos y poder. *Revista de Paz y conflictos*, (2).
- López, T. (2008). *Teoría básica del conflicto: Capacitación y desarrollo internacional*. Lima, Perú: InWEnt editores.

- Ministerio de Educación Nacional-MEN. (marzo de 2004). *Competencias ciudadanas: Habilidades para saber vivir en paz*. Obtenido de Altablero:
https://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalues-31332_tablero_pdf.pdf
- Muñoz, J. (1997). *Cómo negociar: a partir de la importancia del otro*. Bogotá: Planeta Colombiana.
- Ormachea-Choque, I. (1999). *Manual de conciliación. Instituto Peruano de Resolución de Conflictos, Negociación y Mediación (IPRECON)*. Lima-Perú: Editorial Edigraf Lima SA .
- Picón, A. D. (2013). El arbitraje y la mediación en España. *Revista jurídica de Castilla y León*, (29), 1-8.
- Sánchez, B. (2008). Familia, escuela y barrio: un contexto para la comprensión de la violencia escolar. *Revista Colombiana de Educación*, (55), 108-124.
- Unesco. (2008). *Higher education in Latin America and the Caribbean*. Unesco.
- Valencia, F. (2004). Conflicto y violencia escolar en Colombia. *Revista científica Guillermo de Ockham*, 7(1), 29-41.
- Vera la Torre, J. L. (2014). Escala de solución de conflicto: construcción y validez. *Revista Cultura*, 580.