

Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares

Instructional strategies for teaching conflict resolution school

adelima49@hotmail.com, candidata a Magister, Universidad Autónoma del Caribe, Psicólogo, docente I.E.D. Nicolás Buenaventura Santa Marta

Adelaida Machado Hernández

giselagor@hotmail.com, candidata a magister en educación, Universidad Autónoma del Caribe, Especialista en Multimedia, Ingeniero Industrial, docente en I.E.D Liceo Samario Santa Marta, magdalena.

Gisela González Ortega

tatianacarbonel@hotmail.com, candidata a magister en educación, Psicólogo, docente de la I.E.D: Pantano Santa Marta, Magdalena

Tatiana Carbonel Manjarrez

Artículo producto de Investigación de la Maestría en Educación Universidad Autónoma del Caribe, con la tutoría del Director MCs Rafael Duran, Rodríguez Magister en Educación de la Universidad Simón Bolívar.,

Recibido Mayo4 de 2012

Aceptado Mayo 31 de 2012

RESUMEN

De manera semejante a como en la historia de la humanidad, “La violencia, la intolerancia y la discriminación están en la base misma del sistema social, político y económico del país; los valores y las normas sociales en la escuela”, (Boggino, 2003. p24), por lo que se ha tomado este marco referencial teórico, para examinar situaciones de convivencia escolar, en donde los estudiantes generan situaciones conflictivas que afectan sus interrelaciones personales y por consiguiente el rendimiento académico. Esta problemática, también se presenta en la Institución Educativa Distrital “Nicolás Buenaventura, en la ciudad de Santa Marta, situación que fue diagnosticada, a través de los resultados obtenidos por tres encuestas, una dirigida a la muestra de 35 estudiantes, del sexto grado de básica secundarios, entre 10 a 13 años, otra a los siete docentes que tienen relaciones académicas con ellos y la tercera, aplicada a los padres de familia. Validadas por docentes expertos en temas de conflictos estudiantiles y por un Ingeniero Industrial, Magíster en Estadística, Universidad Simón Bolívar. Se planteó, entonces la necesidad de realizar el diseño de una cartilla, que incluya estrategias pedagógicas que contribuyan a la solución pacífica de los conflictos escolares, que se presentan en la Institución en mención. Este trabajo esta fundamentado en el paradigma empírico analítico, de corte cuantitativo. Las estrategias, fueron elementos fundamentales en la búsqueda de soluciones pacíficas, negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las divergencias que puedan surgir en el compartir cotidiano.

Palabras Clave: Conflicto, Convivencia, Estrategias pedagógicas, Resolución de conflictos, Violencia.

ABSTRACT

The history of humanity, “violence, intolerance and discrimination are at the very basis of social, political and economic system of the country; values and social norms in school”, (Boggino, 2003. p24), which has taken this theoretical frame of reference, to examine situations of school coexistence, where students generate conflict situations that affect their personal interactions and hence academic performance. This problem also occurs in the district educational institution “Nicolás Buenaventura, in the city of Santa Marta, situation that was diagnosed, through the results by three surveys, one addressed to the sample of 35 students of the sixth grade of basic secondary, between 10 to 13 years, another seven teachers who have academic relationships with them and the third applied to the parents. Validated by educational experts in student conflicts and an Industrial Engineer, master in statistics, Universidad Simón Bolívar. He was raised, then the need to undertake the design of a primer that includes teaching strategies that contribute to the peaceful solution of school conflicts, which occur in the institution in question. This work is based on the analytical, quantitative empirical paradigm. Strategies, were key elements in the search for a peaceful, negotiated and agreed in the school environment, capable of reconciling the differences that may arise in the sharing of daily life.

Key words: Conflict, Coexistence, Violence, teaching strategies, conflict resolution.

Introducción

El siglo XXI se ha caracterizado, entre otras cosas, por los crecientes conflictos que se manifiestan en diferentes escenarios y que por su relevancia, inducen a buscar alternativas de solución, que adopten acciones específicas para resolverlos en forma creativa y pacífica, sin violencia física ni simbólica.

Tanto en Colombia como a nivel latinoamericano hay cifras alarmantes de conflictos escolares en centros educativos como lo evidencia el estudio realizado por la Organización de Estados Iberoamericanos para América Latina OEI (2007) en donde se destaca que un 22,9% dice haber sido agredido verbalmente por sus compañeros, un 15,6% fue objeto de robo, y lo más alarmante, un 9,6% comentó haber sido agredido físicamente. Es decir, más del 50% de los estudiantes latinoamericanos, han sufrido alguna forma de agresión directa. Cabezas (2008) afirma que cerca del 20% de los docentes han vivido algún tipo de embate, el 2,3% indican haber sido blanco de agresión, pero a su vez no son pocos los docentes que utilizan la intimidación y otras acciones abusivas como una manera de ejercer el poder y la autoridad.

Las situaciones conflictivas en las escuelas es un fenómeno que aumenta cada año. “La violencia, la intolerancia y la discriminación están en la base misma del sistema social, político y económico del país; los valores y las normas sociales en la escuela”, (Boggino, 2003. p24), tal como sucede en la Institución Educativa Distrital “Nicolás Buenaventura, ubicada en Barrio Luis R Calvo de la ciudad de Santa Marta, en donde se encontró que los estudiantes están inmerso en situaciones interpersonales de agresión de diversa índole.

Ante la magnitud del problema, los docentes y directivos son muy cautelosos en su manejo, puesto que algunos estudiantes han llegado a ejercer acciones violentas contra algunos de los docentes sin obtener sanción institucional, a pesar de existir la regulación del Manual de Convivencia, el cual, solo en contadas ocasiones, se aplica con rigurosidad. Este manual contempla que después de los diálogos, los seguimientos que se le hagan al estudiante en un registro y las llamadas al padre de familia por conductas inadecuadas, puede llegar hasta sanciones como, la desescolarización dependiendo la falta cometida.

Cuando las situaciones conflictivas escolares se presentan, algunos padres de familias no buscan la solución pacífica del mismo y han llegado a las agresiones, sacando el conflicto fuera del entorno del plantel, lo que ha llevado a la comunidad circundante a no intervenir directamente por temor a represalias de algunos actores, pero si asumen una actitud de difamación del buen nombre de la Institución.

Así como entre los estudiantes se dan relaciones de ayuda, también se generan conflictos que se traducen en agresiones físicas y verbales utilizando palabras no adecuadas, sobrenombres o apodosos y en algunas ocasiones la provocación y roces físico. De

esto se infiere, que la convivencia entre un gran número de estudiantes de los diferentes cursos y en especial del grado sexto, escogido para realizar esta investigación, no es pacífica y los niveles de comunicación son muy deficientes, hay demasiadas fricciones entre ellos tanto en el aula de clase como fuera de ella e inclusive al salir de los predios del plantel y las soluciones que se le dan a los conflictos generalmente son violentas, por lo que en ocasiones los actores del mismo, deben recurrir a los estrados judiciales para subsanar sus divergencias.

Teniendo en cuenta esta problemática en la institución se generó el siguiente interrogante: ¿De qué manera se pueden organizar las estrategias existentes en materia de resolución de conflictos en una cartilla pedagógica?

El espacio geográfico seleccionado para desarrollar la temática de resolución pacífica de los conflictos escolares, está conformado por la Institución Educativa Distrital “Nicolás Buenaventura”, la cual se encuentra ubicada en el Barrio Luis R Calvo, comuna 5 del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta, será direccionado por los docentes y estudiantes de grado sexto en el presente año lectivo 2012.

La resolución de conflictos escolares es un tema muy importante en un país como Colombia en donde el conflicto es una situación bastante compleja, por lo cual, es necesario abordarlo desde múltiples perspectivas para poder superarlo: desde la gobernabilidad, la seguridad, la estrategia militar, la justicia o desde la Educación, aseguró Gómez Buendía (2004), por tal razón la escuela debe tomar acciones para desarrollar en los estudiantes habilidades para la resolución pacífica de conflictos. El rol de la escuela es importante ya que es ahí donde niños y adultos, hijos y padres, alumnos y docentes, pueden reflexionar y analizar situaciones conflictivas y tratar temas como: violencia y paz, conflictos y guerras, distribución del poder y justicia. A partir de ello, tender a generar preocupación, compromiso por la justicia que posibilite una lectura de los hechos y acontecimientos ajustados a lo real, en el marco de la normatividad, los principios y valores del ser humano afirmó Boggino(2003).

El diseño de una cartilla pedagógica que aborde mecanismos para la resolución pacífica de conflictos es el primer paso de un proceso serio que debe desarrollarse en la institución; aplicar estrategias adecuadas para la resolución de conflictos contribuye a mejorar el clima del plantel, convirtiendo a sus estudiantes en individuos más dialogantes y negociadores, responsables, respetuosos con las diferencias y tolerantes con las divergencias. El objetivo de esta cartilla es plantear estrategias que logren soluciones pacíficas, negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las divergencias que puedan surgir en el compartir cotidiano, favoreciendo el clima de aula y del plantel, minimizando los problemas disciplinarios, porque el diálogo se impondrá donde antes predominaban el castigo, las imposiciones, la falta de respeto, los insultos y las agresiones.

En el contexto pedagógico es importante la resolución pacífica de conflictos, de esta forma los niños aprenden nuevas maneras de zanjar sus diferencias de un modo positivo y enriquecedor, llevándolos a una gran transformación en cuanto al manejo asertivo de los problemas, convirtiéndolos en generadores de paz, negociadores, mediadores en la solución de conflictos, hombres y mujeres con las mejores disposiciones para solucionar las desavenencias en las comunidades donde les corresponda interactuar especialmente en el nivel institucional; llevándolos en un futuro a ser mejores personas.

Con el desarrollo de la presente temática de grado, se da cumplimiento a lo plasmado en la Constitución Política de Colombia (1991), que en su artículo 67 dice: “la educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y la democracia”. Así como también a la Ley 115 de 1994, que en su artículo 14 dice: “es enseñanza obligatoria la educación para la justicia, paz, solidaridad, democracia, cooperativismo; y en general la formación en valores humanos”.

Finalmente, esta investigación conduce a frenar la violencia escolar, pero enseñándoles a los niños, las niñas y los jóvenes que además de derechos tienen deberes que cumplir. Y a eso hay que sumarle el buen ejemplo de una generación que sabrá resolver sus conflictos sin acudir a las acciones violentas. Para cumplir esto, se necesita una sociedad solidaria y convencida de que la educación no es un asunto exclusivo de la escuela y de los profesores. El primero y más importante centro de enseñanza que existe es el hogar, y desde allí deben educarse mujeres y hombres buenos, inteligentes, talentosos y pacíficos que esta comunidad, la región y el país tanto necesita.

El contenido de este escrito, es fundamentado en la investigación sobre el diseño de una cartilla que plantee estrategias pedagógicas conducentes a la solución pacífica de los conflictos escolares que se presentan en el grado sexto grado de básica secundaria de la I.E.D “Nicolás Buenaventura” de Santa Marta. En este artículo se presentan los resultados de los conflictos más frecuentes que se presentan entre los estudiantes y los procedimientos que utilizan los docentes y directivos de sexto grado de básica secundaria, en la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de Santa Marta, así también como propuestas planteadas por la comunidad para superar esta problemática.

Para ello, en primera instancia, se examinaron las teorías relacionadas con estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre estudiantes de básica secundarias. Luego se identificaron los conflictos que se evidencian de manera relevante en los estudiantes y se determinaron los procedimientos y formas como los docentes y directivos brindan solución a las situaciones conflictivas escolares entre los estudiantes de sexto grado en la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de Santa Marta. Y por último se plantean estrategias propuestas por la comunidad educativa para dar solución a las situaciones conflictivas escolares entre los estudiantes de sexto grado en la

Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de Santa Marta.

Metodología

El componente metodológico, de esta investigación se orienta, bajo el paradigma empírico-analítico, de corte descriptivo. Las razones por la cual se escogió trabajar con el paradigma empírico analítico, radicó en que a través de él, se puede llegar a analizar cuantitativamente los hechos de las situaciones conflictivas, que están viviendo los estudiantes de sexto grado, que hacen parte de la IED Nicolás Buenaventura.

La población motivo de estudio está conformada por los integrantes de la comunidad educativa de la I.E.D Nicolás Buenaventura ubicada en la ciudad de Santa Marta, de la cual hacen parte 77 docentes y directivos, 3500 padres de familia y 2470 estudiantes. Para esta investigación se seleccionó el grado sexto, teniendo en cuenta que como en este nivel inician su Bachillerato, concurren estudiantes de diferentes contextos educativos, ya que permite que provengan de diversas instituciones de la ciudad. Aunado a lo anterior, los que ingresan a este nivel, son estudiantes, dentro de grupo etario, considerado de adolescencia, que es una etapa importante del desarrollo humano. Todo lo anterior, son elementos que coadyuva a dificultar la convivencia y que se haya escogido como la población de interés, el grado sexto, conformado por cuatro cursos con un total de 105 estudiantes y se seleccionó al curso que por registros presentaba, al momento de la investigación, el mayor número y perfil de problemática. El curso, así seleccionado, representó la muestra de estudiantes y estuvo constituida por 35 niños, con edades entre 10 a 13 años. La muestra involucra a los 7 docentes que de una u otra forma tienen relaciones académicas con los estudiantes y a los padres de los mismos.

Para recolectar la información durante el desarrollo de la investigación, se aplicaron tres encuestas, una dirigida a la muestra de estudiantes, otra a los docentes que tienen relaciones académicas con los estudiantes de la muestra y la tercera, aplicada a los padres de familia. Las tres encuestas fueron validadas por expertos en temas de conflictos estudiantiles y por Jorge Enrique Pérez Bossio, Ingeniero Industrial, Magister en Estadística, Universidad Simón Bolívar.

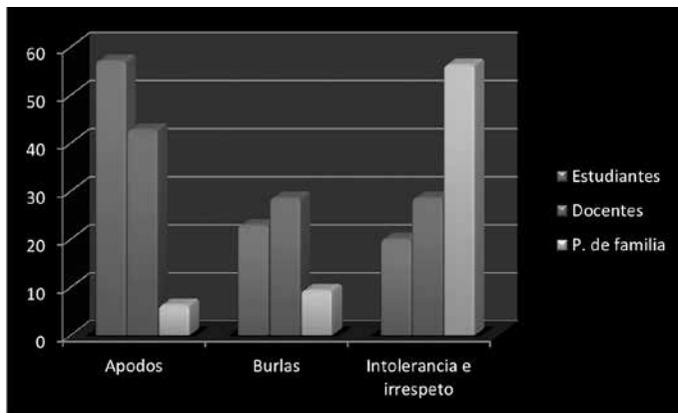
El proceso investigativo desarrolló una primera fase, consistente en el diagnóstico de las situaciones conflictivas de los estudiantes, basándose en evidencias como las actas de convivencia, el anecdotario donde se recopiló información, que permitieron determinar las situaciones conflictivas de mayor frecuencia, la forma como se relacionan con sus compañeros en los diferentes espacios escolares, y por lo tanto contar con evidencias, que mostraban no solo que los estudiantes vivían en conflictos que hacían dificultosas sus relaciones interpersonales y la convivencia escolar del grupo, sino también cual era el grupo de 6to grado de básica secundaria con mayor problemática.

Luego, de la aplicación de las encuestas mencionadas, se determinaron entre otras situaciones, las apreciaciones de los docentes con relación a las situaciones conflictivas y lo que opinaban sobre la mejor forma de abordar los conflictos, para el mejoramiento, el clima de convivencia entre los estudiantes de sexto grado.

Resultados y discusión

Los resultados de las encuestas, muestran las situaciones conflictivas que se generan entre los estudiantes, que hacen parte del plantel, para diseñar estrategias pedagógicas que lleven a contribuir a soluciones pacíficas de los conflictos escolares que se presentan en el grado sexto de la Institución. Los resultados y sus análisis se presentan a continuación:

Grafica 1: Situaciones que están generando conflictos entre los estudiantes



Fuente: Pregunta 8. Encuesta aplicada comunidad educativa por los autores.

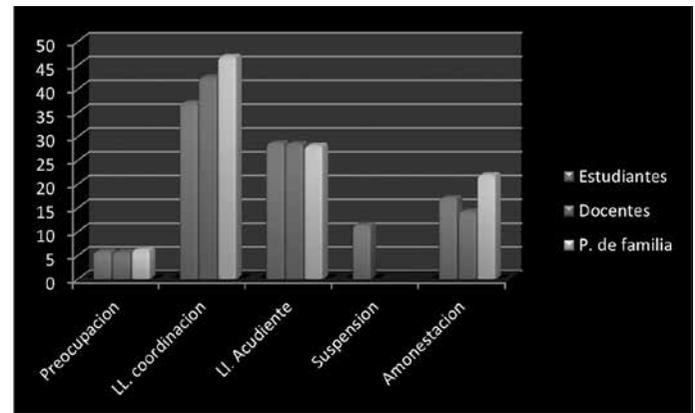
En los resultados mostrados en la Grafica 1: sobre la pregunta: ¿Que situaciones están generando conflictos entre los estudiantes de esta institución educativa? Una gran cantidad de los encuestados de la cual hacen parte el 57.1% de los estudiantes, el 42.8% de los docentes y el 6.3% de los padres de familias concluyeron que los apodos entre compañeros constituyen fuente generadoras de situaciones conflictivas. Las burlas son otras situaciones que generan conflictos, como lo manifestó el 22.9% de los estudiantes, el 28.6% de docentes y el 9.4% de padres de familias.

El irrespeto y la intolerancia de los estudiantes también son situaciones que han ocasionado desavenencias como se evidencio en las respuestas dadas por el 20% de los estudiantes, el 28.6% de docentes y el 56.3% de los padres de familias.

Toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela es una organización y como tal su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto. (Johnson, 1972; Ovejero, 1989). La escuela siempre ha ocupado un lugar en la vida de los estudiantes muy importante, pues allí aprenden, se socializan con iguales, con

maestros y establecen sus primeras relaciones fuera del ámbito familiar. Lo ideal sería que los conflictos generados en ellas, se solucionaran sin manifestaciones violentas.

Grafica 2: Formas cómo actúan profesores y directivos cuando suceden conflictos entre estudiantes.



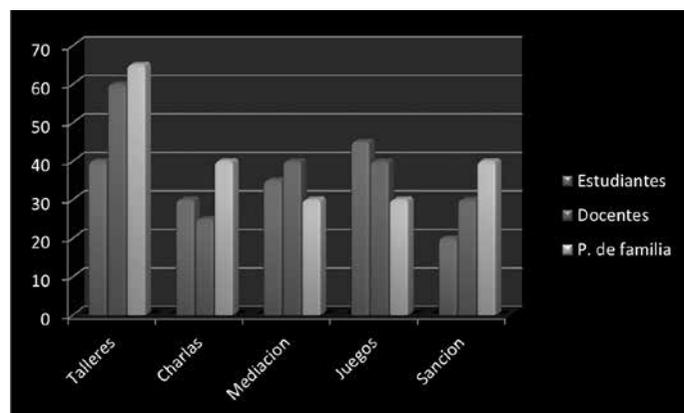
Fuente: Pregunta 9. Encuesta aplicada comunidad educativa, por los autores.

En la **Grafica 2**, se pueden ver los criterios dados como respuesta a la pregunta. ¿Cómo actúan los profesores y directivos cuando en la institución ocurre alguna situación conflictiva entre estudiantes? El 5.8% de los estudiantes, el 5.7% de los docentes y 6.2% de los padres de familias manifestaron que actúan con preocupación cuando los estudiantes tienen conflictos. También se les hace llamado a coordinación como lo expresaron el 37.1% de los estudiantes, el 42.5% de los docentes y el 46.9% de los padres de familias.

El llamado de acudiente es otra de las formas como actúan en la institución cuando ocurren conflictos, esto es ratificado por el 28.6% de los estudiantes, el 28.5% de docentes y el 28.1% de los padres de familias. El 11.4% de los estudiantes manifiestan que se dan suspensiones, pero también dependiendo de la falta cometida, ocurren amonestaciones como lo afirma el 17.1% de los estudiantes, el 14.3% de los docentes y el 21.9% de los padres de familias. Hay que evaluar los procesos seguidos para solucionar los conflictos en la institución, pues a lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigable, y es precisamente ahí, donde se hace necesario capacitar a los docentes y directivos docentes en mecanismos alternativos de solución de conflictos tal como plantea el programa para la gestión del conflicto escolar HERMES, que es un modelo ejecutado en la ciudad de Bogotá, cuyo objetivo es brindar a los miembros de la comunidad educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, en un ambiente de respeto por el otro y donde la tolerancia sea una realidad. Es relevante destacar una de las fases que hacen parte de la metodología utilizada en este programa, la cual es Capacitar en Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC); de

esta forma la institución Nicolás Buenaventura, contaría con un grupo de docentes y directivos docentes competentes en resolución de conflictos.

Estrategias que deben adoptar docentes y directivos docentes para solucionar los conflictos que a diario se presentan.



Fuente: Pregunta 10. Encuesta aplicada comunidad educativa, por los autores

En la **Gráfica 3**: se puede evidenciar, como los miembros de la comunidad educativa dan respuesta a la pregunta: ¿Cuáles de las siguientes estrategias debieran adoptar los docentes y directivos de la institución, para solucionar los conflictos que a diario se presentan entre los estudiantes? El 40% de los estudiantes, 60% de los docentes, 65% de los padres de familia consideran que en la institución deben adoptarse talleres que conduzcan a resolución pacífica de conflictos. El 30% de los estudiantes, 25% de docentes, 40% de padres de familia contestaron que se hace necesario implementar charlas educativas sobre esta temática. El 35% de los estudiantes, 40% de los docentes y 30% de los padres de familia opinan que la mediación es una estrategia útil para la resolución de conflictos. El 45% de los estudiantes, 40% de los docentes y 30% de los padres de familia consideran que el juego es una alternativa que puede favorecer la sana convivencia en la institución. El 20% de los estudiantes, 30% de los docentes y el 40% de los padres de familia, respondieron que se debe aplicar sanciones para resolver los conflictos que se presentan.

El proceso de enseñanza aprendizaje no está alcanzando sus objetivos, se ve afectado de forma significativa por los conflictos que a diario se presentan en la institución, Viñas (2004) expresa que “La institución escuela, tiene la responsabilidad de transformar la sociedad y no sólo de responder a sus demandas, las escuelas son comunidades de convivencia tanto como centros de aprendizaje” Por esta razón la institución tiene la obligación de buscar y aplicar estrategias que lleven a que los conflictos escolares se resuelvan pacíficamente para beneficio de toda la comunidad educativa.

Son muchas las estrategias que se han aplicado en las escuelas, con el fin de tratar esta problemática, sin embargo no han tenido

el éxito esperado, por tal motivo se requiere dinamizar el rol de la escuela, tomando aspectos positivos de algunas estrategias pedagógicas como es el juego, el cual ayuda a consolidar esquemas psicofísicos de comportamiento mental y nervioso, así pues, es parte integrante del desarrollo de la inteligencia. Para Piaget (1961), juego e inteligencia pasan por los mismos periodos y clasifica el juego en tres grandes manifestaciones: juego sensorio motor, juego simbólico y juego reglado, caracterizado por practicar y adquirir un grado de conciencia de la regla.

Conclusión

La enseñanza de habilidades para la resolución de conflictos es una de las debilidades del sistema educativo colombiano, sin desconocer los esfuerzos que se hacen desde el Ministerio de Educación Nacional, el cual ha desarrollado propuestas que buscan fortalecer las competencias ciudadanas; sin embargo estas estrategias no han dado resultado en muchos colegios del país, como es el caso de la I.E.D Nicolás Buenaventura, en donde los estudiantes frecuentemente están inmersos en situaciones negativas como claramente muestran las estadísticas donde el 57.1% de los estudiantes han sido objeto de burlas, el 22.9% de los estudiantes de apodosos y el 20% manifiestan que hay intolerancia e irrespeto entre compañeros, todos estos factores generan conflictos en la institución.

Los docentes y directivos de la institución manifiestan preocupación ante los constantes conflictos que se generan entre los estudiantes, tomando algunas medidas: el 42.5% llaman al estudiante a coordinación, el 28.5% hacen un llamado al acudiente y el 14.3% hacen alguna amonestación. Estas estrategias no son suficientes y la misma comunidad educativa sugiere que se adopten nuevas formas de solucionar los conflictos como son hacer talleres, charlas educativas; implementar la mediación escolar, los juegos pedagógicos; las cuales si se estructuran de forma adecuada, orientadas por docentes y directivos capacitados se logrará reducir los conflictos en la institución.

Se recomienda continuar con la estructuración e implementación de una propuesta educativa conducente a dar soluciones pacíficas a los conflictos escolares y a mejoramiento de las relaciones de convivencia entre los estudiantes de sexto grado en la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de Santa Marta.

Referencias

- Boggino, N (2003). *Los valores y las normas sociales en la escuela*. Una propuesta didáctica e institucional. Homo Sapiens Ediciones. Rosario–Santa Fe (Argentina) Primera Edición: 2003.
- Cabezas López, C. (2008) “*Violencia escolar: el acoso del profesor hacia el alumno*”. Create Space. Estados Unidos Tercera Edición: Julio 2008.
- Gómez Buendía (2004). “*Colombia y su encrucijada*”

- Hermes (2009) Programa para la Gestión del Conflicto Escolar. Producido por: UNICEF, Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Recuperado de: http://_www.unicef.org/lac/HERMES_ESPA-NOL_FINAL-1.pdf
- Johnson, D. (1972) *Psicología social de la educación*, Editorial Kapelusz, Buenos Aires.
- OEI (2007) "Preocupa la violencia y maltrato en escuelas de América Latina". Recuperado de: <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article1256>
- Ovejero, A. (1989) *Psicología social de la educación*, Editorial Herde, Barcelona.
- Piaget, J., (1961) *La formación del símbolo en el niño*. México: F.C.E. pág.205.
- Viñas Cirera, J (2004). *Conflictos en los centros escolares: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. (Tesis de maestría) Universidad Playa Ancha, Valparaiso, Chile.