

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**



**HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADAS
DESDE EL AULA**

AUTOR

Mayerlly Katerine Sua Romero

ASESOR

Gabriela Maria Saucedo Meza, Ph.D.

Bogotá, Colombia, 26 de noviembre del 2019.

**HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS APLICADAS
DESDE EL AULA**

**TOOLS FOR RESOLUCION OF CONFLICTS APPLIED FROM THE
CLASSROOM**

2

Mayerlly Katerine Sua Romero*

* Enfermera, Fundación Universitaria Ciencias de la Salud, Bogotá, Colombia;
Especialización en Auditoria de salud, Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia;
Estudiante Especialización en Docencia Universitaria, Universidad Militar Nueva Granada,
Bogotá, Colombia. Correo electrónico: mksua@fucsalud.edu.co.

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo tiene como referencia la búsqueda de alternativas pacíficas para la resolución de conflictos en el marco de las marchas estudiantiles, para analizar esta problemática es necesario mencionar que las manifestaciones sociales son exhibiciones públicas de la opinión de un grupo activista, donde los protagonistas en este caso son estudiantes, universitarios que se concentran en las calles, a menudo en un lugar o una fecha simbólica. En algunas manifestaciones se producen disturbios o violencia contra el transporte, establecimientos públicos, peatones, orden público (policía) o incluso contra los mismos manifestantes.

Para eso se plantea que docente debe orientar herramientas de comunicación aplicadas en el aula de clase y promover el uso de habilidades sociales, para que exista una adecuada comunicación que en esencia es la principal herramienta para la resolución de conflictos, entendiendo que este es un proceso recíproco y que necesariamente debe ser eficaz para lograr la meta establecida que es disminuir la recurrencia en la violencia, que debe haber respeto para sí mismo y por los demás, debe ser directo y mantener un léxico adecuado, saber decir y comunicar, ser positivos y utilizar un adecuado lenguaje no verbal con el objetivo de prevenir la violencia.

La parte central de este ensayo consta de cadenas de argumentos a favor y de autoridad, apoyado por diferentes escritores como Apple (2006) donde: “plantea que las escuelas deben promover una noción de democracia que eduque a los alumnos para formas colectivas de participación social”.

Hay que mencionar, además que se deben promover actividades para orientar, la resolución de conflictos desde el aula de clase dirigidos a los estudiantes donde puedan expresar sus inconformidades sin recurrir a la violencia o vandalismo.

DESARROLLO

Resolución de conflictos

El conflicto se puede definir como un término que refleja una situación de inconformidad o desacuerdo donde se presentan manifestaciones de intereses opuestos; así lo argumenta Thomas (1992) al señalar que es “el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne” (p. 3).

4 Por otra parte, si el conflicto se aplica a situaciones que se dan en una sociedad con desigualdades, adquiere valor político, donde una desavenencia puede convertirse en un conflicto.

Su origen se genera cuando la percepción de las necesidades es distinta, o las ideologías van por diferentes caminos en busca de intereses que no satisfacen de forma concurrente o conjunta a la parte opuesta, es decir que cada una de las partes tiene un objetivo que seguramente puede obstaculizar el éxito del otro.

De acuerdo con Dahrendorf (2003), que parte de la concepción clásica de Marx de considerar al conflicto como el motor principal del cambio social; Esta consideración del conflicto como mecanismo básico de la sociedad hace que subsuma categorías relacionadas como competencia, disputa, combate, lucha, etc. al considerarlas como manifestaciones del

conflicto en las que hay diferencias de grado, intensidad o normatividad del contexto. Es una postura propia de perspectivas de tipo sociológico.

Cabe señalar que se debe trabajar de manera continua desde las instituciones educativas con la finalidad de lograr herramientas que permitan resolución de conflictos de forma positiva a la cual se ven enfrentados los estudiantes cuando realizan las manifestaciones sociales.

Entonces se puede definir que la resolución de conflictos es el conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica en busca de la mejor solución, sin recurrir a la violencia a un conflicto o desacuerdo que exista en dos o más personas. Es importante resaltar los tipos de conflictos con el fin de saber cuáles son los mejores medidas o técnicas para solucionarlo, ya que existen los conflictos intrapersonales que son los que tiene el individuo consigo mismo, interpersonales son aquellos con otras personas e ínter grupales se produce cuando dos grupos, sociedades o naciones tienen objetivos diferentes.

En la resolución de conflictos se deben desarrollar herramientas orientadas desde el aula de clase donde se demarque la responsabilidad del docente frente a promover la democracia y evitando la violencia o vandalismo de los estudiantes durante las protestas sociales. Por ejemplo, Apple (2006) plantea que las escuelas deben promover una noción de democracia que eduque a los alumnos para formas colectivas de participación social. De acuerdo con ello, las escuelas no deberían centrarse en una forma de ejercicio supuestamente democrático reducible a estándares conectados a meros intereses económicos individuales, y que quitan tiempo a las escuelas para abrir espacios de reflexión crítica sobre asuntos de justicia social (McLaren, 2003).

En el interés de contar con herramientas para la resolución de conflictos, se han creado mediante diversos modelos de resolución de conflictos, desde la identificación de problemas de convivencia en los centros educativos.

Existen diversas formas de intervenir en la resolución de conflictos, una de ellas es la mediación que es una técnica informal la cual permite que las partes asistan a una audiencia donde puedan exponer libremente sus intereses, dejando de lado sus posturas, donde existe un mediador quien confronta las partes mediante un interrogatorio, sin prejuicio acerca del acuerdo que pueda surgir a la decisión que se obtenga.

Este modelo inicia en Estados Unidos por los años setenta con la participación de grupos religiosos y movimientos de educación para la paz los cuales crearon varios programas; uno de ellos en la ciudad de San Francisco California. En años posteriores crearon un programa denominado *Educator for Social Responsibility*. Para el año 1984 aparece el programa *Name Association for Mediation in Education* (NAME) que luego se unifica con *National Institute for Dispute Resolution* (NIDR) dando así lugar a *Conflict Resolution Education Network* (CRENET) en 1995.

A pesar de que este modelo ha ido dando pasos cualitativos, no ha conseguido los resultados esperados, Hay que mencionar, además que el modelo de mediación no es el único que se ha desarrollado, como se ha mencionado, existen otros como el disciplinar, el experto y el comunitario.

El modelo disciplinar parte de la idea de que existe una autoridad que es la que impone unas normas y unos reglamentos determinados, tomados como universales, sin contar con la opinión de las personas de la comunidad ni con las propias personas implicadas en el conflicto. En este, se ofrecen alternativas de resolución basadas en el

conductismo donde no se ve la necesidad de tomar una decisión colectiva y consensuada. Este modelo, parte de que hay que imponer una autoridad y pautas de conducta que las familias no ejercen o que incluso, si las ejercen, se consideran negativas. Se toman medidas como las sanciones, expulsiones o derivación a otras unidades externas a la escuela. En relación a este modelo considero que no soluciona los conflictos, por lo contrario, provoca más conflictos y a la larga genera dependencia de la figura de la autoridad, que cuando no está y no se plantea una alternativa dialógica, permite la actuación de forma también autoritaria.

Otro modelo es el experto que ha supuesto un paso más en el intento de incorporar a las personas involucradas en el conflicto para buscar una solución. Se parte de la actuación de una persona que actúa como experta para interactuar entre las partes implicadas. Se considera necesario que esta persona sea ajena a quienes han generado el conflicto para asegurar una postura crítica y no partidista. El objetivo de su intervención es intentar eliminar el sentimiento de culpabilidad en todos los casos y buscar una solución dialogada entre ambas partes. Este modelo, aunque sí supone un avance respecto al anterior, queda desbordado por la situación actual en la que una persona no puede afrontar la cantidad y diversidad de conflictos que hoy surgen, y menos aún prevenirlos. De acuerdo con este modelo puedo evidenciar que la persona experta es un mediador cuya función es dar solución al conflicto de las dos partes, además considero que este modelo es el más afectivo para implementar en la resolución de los conflictos.

Finalmente, el modelo comunitario implica que toda la comunidad participe en un diálogo que permita descubrir las causas y orígenes de los conflictos para solucionarlos desde la propia comunidad mucho antes de que aparezcan. Apostar por este modelo supone

partir de la premisa de que todas las personas, sin distinción de nivel de estudios, etnia, religión, etc., tienen las capacidades para poder intervenir y buscar una solución consensuada que ayude a la prevención de los conflictos, donde se observa la participación de las familias y personas cercanas a la comunidad que son los elementos preventivos de los conflictos en los centros educativos, junto con la actuación de personas mediadoras que no sustituyen a la comunidad, sino que, por el contrario, fomenten su participación.

La apuesta por la resolución de los conflictos a través del diálogo entre todas las personas de la comunidad, para proponer la aplicación de normas, está centrada en el diálogo en todo el proceso normativo, por la ética procedimental que asegura que todas las normas o propuestas que se decidan sigan un procedimiento dialógico. Claramente puedo evidenciar que este modelo comunitario tiene buena proyección para la resolución de conflictos siempre y cuando las partes implicadas en el conflicto quieran resolverlo, de lo contrario la problemática será mayor.

Claramente debemos tener en cuenta que, para la resolución de conflictos, el objetivo principal es tomar el mejor camino para solucionar los problemas donde se pueda fortalecer la relación entre unos y otros a medida que se revelan los intereses comunes; la participación en la resolución de conflictos a través de la asistencia y la colaboración pueden generar el desarrollo de la responsabilidad personal y comunitaria.

Para lograr una adecuada implementación de los modelos mencionados anteriormente debemos tener en cuenta las siguientes pautas:

El diálogo es uno de los principales o tal vez la base de la comprensión y entendimiento, la idea es abordarlo desde la discusión generando soluciones a partir de la actitud voluntaria de las dos partes, a veces el conflicto puede terminar cuando uno de los

afectados renuncia a sus intereses o reclamo, otra opción sería que el sujeto pasivo acepte la petición del otro o que probablemente ambas partes busquen una salida resolutive o accedan a un tercer mediador.

Otra pauta es la conciliación, una de las formas más antiguas para resolver los conflictos, se puede hablar en dos formas: lo primero es que se genera por medio del acuerdo de ambas voluntades encontrando, un lugar de acercamiento entre los intereses que genera la problemática sin que exista un interventor y la segunda forma es que exista una tercera parte (conciliador) puede ser impuesto por la ley o elegido voluntariamente.

Por último el arbitraje es la técnica por el cual se trata de resolver extrajudicialmente los intereses que afectan la relación entre dos o más partes, su finalidad es realizar una intervención por un tercero que lo asigna un tribunal para que los resuelva.

Estos tres modelos se han diferenciado, heurísticamente, respecto del carácter colectivo o individual de conflicto y de su resolución. Las formas mediadoras de naturaleza tradicional y “orgánica” (conciliadoras), o los mecanismos de gestión de los conflictos colectivos laborales (arbitrales), incidían en el carácter colectivo de la resolución de problemas (comunitarios, sindicales); el problema y el conflicto era consecuencia y responsabilidad de la propia comunidad o corporación profesional. (Fernández, 2009).

Se debe agregar que para poder conocer cuál es la mejor opción para resolver la problemática debemos identificar el tipo de conflicto al que nos vemos enfrentados.

Al respecto, Rafino (2019) hace una clasificación en la que habla del conflicto personal y lo define como aquel en el que el individuo, debido a factores emocionales o sentimentales, tiene complicaciones consigo mismo.

Otro tipo de conflicto que refiere es el grupal que se caracteriza por ser una problemática se genera entre dos o más individuos por tener un desacuerdo en sus ideologías. Adicionalmente el religioso, que es generado por la lucha o rivalidad que generan los diferentes cultos por defender su religión y sus creencias, en algunos casos podría ser por tener una diferente interpretación de la sagrada escritura.

Además, menciona el conflicto ideológico como el origen de diferentes doctrinas políticas, donde se evidencia un enfrentamiento de intereses, en algunos casos se puede llegar a un conflicto armado si algunas de las partes buscan apoderarse de la nación. En la política es normal y esperable un conflicto ideológico que se pueda debatir y, a veces, las argumentaciones son agresivas. Y tal vez el más difícil de manejar es el conflicto armado que nace de los grupos militares o paramilitares cuya finalidad es obtener el poder del estado por medio de la fuerza que generalmente va acompañado de violencia.

10

También resalta el conflicto político como la deferencia de partidos o grupos que pretender conseguir el mando político, económico del territorio o estado con la finalidad de defender sus intereses y esto puede desencadenar conflicto armado tanto nacional como internacional.

También cabe mencionar a la resistencia pacífica como un rechazo a la violencia política, entendiendo la acción política no violenta como “el arte y la ciencia de hacer política sin dañar y sin matar” (Cante & Ortiz, 2005, p.18).

Y finalmente se señala al conflicto estudiantil como hecho que ocasiona daño, puede ser físico o verbal provocado por algún miembro de la comunidad educativa (alumnos, profesores y padres), y que se pueden producir dentro de las instalaciones

escolares o en otros espacios directamente relacionados con el entorno como los alrededores de la escuela, o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

El conflicto estudiantil se manifiesta por diferentes tipos conductas agresivas:

Una conducta agresiva hace referencia a la acción que provoca daño ya sea de forma verbal o física hacia una persona o un objeto. Anderson y Bushman (2002) argumentan que es “Cualquier conducta dirigida hacia otro individuo, que es llevada a cabo con la intención inmediata de causar daño” (p. 3).

La agresión verbal se genera cuando su uso es inapropiado al lenguaje por ejemplo: insultos, usar un tono de voz elevado o retador, hablar mal de la parte opositora o colocar sobre nombre que ofendan o ridiculicen.

La agresión física es un suceso con el fin de ocasionar daño o herir a una persona o denigrarla, por medio de un contacto físico (empujar, golpes o destruir objetos). Durante una agresión física, también puede ocasionar consecuencias psicológicas. Este tipo de agresión va acompañada de la agresión verbal.

La agresión por exclusión social es la falta de participación en secciones que implica la vida social, económica y cultural de su respectivo grupo social debido a la ausencia de derechos y recursos.

La agresión por amenazas son advertencias de peligro inminente, que se manifiestan de un hecho o acontecimiento que todavía no ha ocurrido, pero puede perjudicar a una o varias personas.

Por último, la violencia se puede definir como un tipo de manifestación conflictiva que va de la mano con la agresión y no da cumplimiento a las normas. Darwin y Lorenz

(2015), afirman que: “la violencia es un instinto que se desarrolla tanto individual como grupalmente” (p. 28).

Entonces si la violencia se aprende también se debe aprender la no violencia, y la mejor manera de hacerlo será aprendiendo a prevenirla de una forma muy concreta por medio de la formación educativa.

Por eso es necesario recalcar que en las universidades, o fuera de ellas, se agrupan universitarios que buscan realizar protestas sociales exigiendo valer sus derechos pero que concluyen muchas veces en actos violentos esto puede ser a raíz de falta de herramientas en su formación educativa para afrontar este tipo de conflictos.

¿Pero, cuáles son las principales causas de los universitarios para realizar protestas sociales?

12

Para comprender las causas es importante analizar algunos aspectos que pudieran suponer los motivos que mueven a los estudiantes a tal situación; uno de los aspectos es la corrupción, que puede ser entendido como el abuso del poder que tiene como consecuencias ocasionar daños comunes, pero en el sistema educativo es la principal causa de las manifestaciones de los estudiante ya que es común observar que en la administración de este sistema se desvían mucho los recursos y no en pro del bien del estudiante sino en reducir la accesibilidad, la equidad y la mala gestión de los recursos del sistema educativo.

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que no es una problemática solo nacional sino que se da a nivel internacional donde el afectado es el sector educativo sus consecuencia son promover un bajo nivel de aprendizaje, mala calidad educativa y un maltrato moral para los alumnos y docentes.

La corrupción en la educación se observa en diversas regiones del mundo. Por ejemplo, en Filipinas se ha encontrado que candidatos a maestros sobornan a las autoridades educativas con el fin de ser contratados (Chua, 1999); en México, el mal uso de fondos ha resultado en una distribución insuficiente de libros de texto a las escuelas (Martínez, 2004). En África, la exigencia de cuotas de inscripción ilegales se asocia a altas tasas de deserción (Cockroft, 1998) y en Estados Unidos, algunos maestros han alterado programas de incentivos (Jacob y Levitt, 2003).

Conviene subrayar a Obregón (2012). Quien ha realizado diferentes estudios donde la corrupción en los sistemas educativos adquiere relevancia dado que podría aumentar la conciencia pública sobre sus efectos nocivos y proporcionar apoyo político para implementar iniciativas contra la corrupción en este sector (p. 6).

Otra de las causas es en contra de la privatización de la educación pública y en favor de la enseñanza gratuita ya que si se privatiza la educación se pierde la equidad, la accesibilidad ya que un gran porcentaje de los estudiantes no cuentan con los recursos económicos para financiar su formación educativa, además la obligación impuesta a los padres de familia de bajos recursos económicos son de asumir los costos de la educación; esto ha tenido consecuencias catastróficas en la escolarización y la retención escolar, se ven obligados a no pertenecer a ningún plantel educativo. Además, la privatización puede llevar a la descualificación de los docentes y modificar su forma de educar por falta de motivaciones y beneficios laborales.

Es increíble ver además como el mal manejo de los recursos financieros educativos puede traer consecuencias muy importantes en las condiciones de trabajo, las retribuciones, la seguridad, las satisfacciones y el estado de ánimo de los docentes.

Los universitarios exigen financiación estudiantil , no a los planteles educativos y mucho menos para la mala administración del sistema, esta es la mayor causa de las manifestaciones, la privatización que amenaza con alterar la idea que la sociedad tiene de los docentes, así como la calidad de los conocimientos y habilidades aprendidas por los alumnos en los centros educativos, hay que tener en cuenta que la calidad de la educación del estudiante no se mide por el sector al que se pertenece ya sea privado o público si no por la formación brindada en el plantel educativo.

Colombia, como el resto de América Latina, tiene una política estatal de bienestar social. Desde la colonia los servicios de educación y salud se prestan tanto por el sector público como por el privado, con predominio del segundo, el país tiene uno de los indicadores de educación privada más altos en el continente. Y la brecha entre la población que va a la educación superior privada y pública aumenta, se supone que los beneficiarios escogerán entre la educación pública y privada bajo el criterio de calidad. Si la calidad de la parte privada supera a la pública, los profesores de los colegios y universidades públicas perciben que se quedan sin alumnos y que la institución será cerrada.

Otra causa de protesta de los estudiante es la exigencia del derecho a la protesta pacífica, esta es una estrategia que cambia la imagen de violencia y destrozos generalmente asociados con las protestas estudiantiles, una cosa es organizarse y generar una estrategia para movilizar a todo el estudiantado y centrar la atención de la ciudadanía en las protestas pacíficas y los actos simbólicos en diferentes ciudades del país; pero otra muy diferente es dar la participación suficiente para exigir su derecho o expresar sus inconformidades. En términos generales, la represión es una de las formas que tienen a su disposición las

autoridades para contener las protestas sociales cuando se vulneran derechos de terceros (Porta, 2011).

A raíz de las protestas pacíficas se forman los movimientos estudiantiles con la finalidad de generar cambios de gran magnitud en la estructura política y educativa donde se manifiestan por medio de protestas para defender sus derechos y además dar a conocer a la población civil entender los graves problemas que afronta la educación superior en el país involucrando a la ciudadanía en un problema que al final afecta a todos.

El movimiento universitario ha alcanzado un punto de inflexión nunca antes visto ante las ya tradicionales protestas estudiantiles en donde el uso de la fuerza, el vandalismo y el enfrentamiento contra la fuerza pública desdibujaban por completo el racional de las protestas (Rojas, 2012).

La responsabilidad social de los docentes

Ante el tema de los conflictos y su necesidad de educar para la solución de éstos, el docente tiene una responsabilidad social importante consistente en promover la participación del estudiante en la construcción del conocimiento, comprometiéndolo al docente a desarrollar un conjunto de estrategias relacionadas con su formación académica y las actividades para garantizar la gestión del conocimiento en la formación del profesional requerido por la sociedad.

La responsabilidad del docente en la formación integral de los futuros ciudadanos es algo tácito dentro de su labor; sin embargo, se cree que todos los centros que forman a los niños y jóvenes de hoy en día tienen la obligación de garantizar que ese niño, niña o jóvenes que asisten a las instituciones educativas van a ser entes transformadores sociales de bien. Lo cual no resulta en algunos casos ya que las condiciones de muchos de ellos no

favorecen su desarrollo personal, familiar, social y mucho menos académico (Iguarán, 2014).

El rol del docente universitario debe caracterizarse por la responsabilidad no solo académica, social, política, económica sino hacer un énfasis en lo emocional ya que el aprendizaje de los estudiantes no va separado de los sentimientos, Gardner (2012) citado por Goleman Daniel (2014, p.302). Quien afirma que “el punto en común entre todos es el objetivo de elevar el nivel de la aptitud social y emocional de los niños, como parte de su educación regular, no solo algo que se le enseña correctivamente a aquellos que están flaqueando y ya han sido identificados como problemas, sino un conjunto de destrezas y preceptos esenciales para cualquier niño” (p. 302).

16

Hay que mencionar, además que el docente debe tener conocimiento acerca del manejo emocional que le permitirá comprender lo que sienten o piensan los estudiantes y así mismo podrá enseñarles a no perder el control ante una situación de conflicto, enseñar auto controlar las emociones especialmente el manejo del enojo hacer que el estudiante comprenda que hay otras opciones cuando se trata de dar respuesta a esta emoción. Thomas (2012) citado por Goleman Daniel (2014) afirma que: “se necesita voluntad para mantener la emoción bajo el control de la razón”. (p. 328)

El docente debe enseñarle al estudiante como transformar los momentos de conflicto o crisis personales o sociales en lecciones de que enriquezca su aptitud emocional y así se evite cometer actos antisociales.

Bisquerra (2015) establece la relación entre lo racional y la educación, afirmando que el dominio de la inteligencia emocional aporta significativamente al éxito académico,

al aprendizaje colaborativo, a la adaptación social, a la toma de decisiones, al bienestar, a la resolución de conflictos y al desarrollo de capacidades de liderazgo de los docentes.

Herramientas para desarrollar desde el aula de clase enfocadas en la resolución de conflictos, y a la prevención o participación de las protestas sociales.

Después de identificar las causas de los conflictos y la responsabilidad del docente veremos las herramientas que se puedan implementar desde el aula de clase para la resolución de conflictos. Las herramientas son instrumentos educativos didácticos que son proyectados para apoyar la labor de los profesores en el proceso de enseñanza y aprendizaje, con la finalidad de que sean autónomos y permitan el desarrollo cognitivo. Rajadell (1992). Lo argumenta como: Una estrategia de intervención didáctica que es una "actuación secuenciada potencialmente consciente del profesional en educación, guiada por uno o más principios de la Didáctica, y encaminada hacia la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje" (p.3).

De acuerdo con lo anterior, para lograr que el docente desarrolle una adecuada herramienta didácticas tienen que estar en constante actualización para que logre transmitir un apropiado aprendizaje. Según Guajardo (2012) menciona que, para el adecuado desarrollo de las funciones profesionales de los docentes en el área de resolución de conflictos y clima escolar, es necesario que exista una formación permanente del profesorado, algunas experiencias que merecen considerarse en este ámbito son los diversos proyectos/programas de formación para la mejora de la convivencia".

El docente debe implementar estrategias didácticas para fortalecer el desarrollo actitudes y valores tanto individual (autonomía, iniciativa, creatividad, responsabilidad,

espíritu de superación), como social (colaboración, solidaridad, espíritu de equipo, sentido de pertenencia a un grupo o a una institución), debe realizar un diagnóstico de las causas que llevan a los estudiantes a presentar conflictos y así tratar esas causas.

Se puede implementar la enseñanza personalizada donde pretenda desarrollar una adaptación del proceso educativo a las características personales del individuo para facilitar su proceso de aprendizaje y, en consecuencia, su óptima integración a la sociedad. No debemos confundir este trabajo individual o personalizado con el ser individual la misma tarea a un colectivo de personas, aunque no olviden en ningún momento el control sobre su propio aprendizaje.

18

Otra estrategia que plantea Sepúlveda (2001), es la enseñanza creativa donde el docente fomente la creatividad por naturaleza y por ello la creatividad se encuentra en la base de la adaptación al cambio, y consecuentemente en la base del progreso humano. La obra creadora es fruto del potencial personal y de una actitud transformadora; no se trata de un don de la naturaleza, ni tampoco se improvisa alegremente. La capacidad de comunicación y la de motivación son ingredientes esenciales para que la persona creativa pueda manifestar al exterior sus productos. Engloba un doble aspecto: por un lado, todo aquello que tenga originalidad, y por otro, los nuevos productos con un elevado índice de novedad que resuelven problemas de tipo material y/o espiritual, y que impactan socialmente.

Luego se puede realizar una simulación social como estrategia para el cambio actitudinal en el grupo humano, más que en la persona tratada individualmente. Es la

representación de la realidad cuando no la tenemos delante para vivenciarla, y para ello deben tenerse presentes algunas de sus finalidades: capacidad para imaginar y representar la realidad futura, entrenarse a enfrentarse a la realidad, aprender a tomar decisiones, aprender a resolver problemas.

Cabe mencionar también el trabajo en equipo y el aprendizaje cooperativo que es imprescindible para el cambio y consecuentemente para el avance de la sociedad, y lo interpretamos como un colectivo de personas que trabaja de manera articulada y cohesionada, y no como una simple suma de individuos; de aquí que le denominemos equipo. La diversidad de opiniones, conocimientos y experiencias proporciona aportación y riqueza al equipo; debemos aceptarla como un valor que fomenta la apertura de las fronteras del conocimiento. Para la obtención de resultados en un equipo, se requiere la doble vertiente del aprendizaje, cognitiva y social.

A su vez encontramos didácticas concretas que pueden ayudar al desarrollo de las herramientas como lo son: el simposio consiste en una reunión grupal de expertos ante un auditorio al que exponen simplemente diversos aspectos de un mismo tema, sin discusión. Para profundizar en la discusión se reúnen expertos, normalmente con puntos opuestos, sobre un mismo tema, y es entonces cuando nos referimos a una mesa redonda. El debate, por el contrario, debe prepararse con antelación por lo que se refiere a la propia exposición como al planteamiento de cuestiones, a través de la discusión se ponen en juego las habilidades didácticas del individuo, lo cual requiere una preparación inicial más pasiva consistente en la búsqueda de información, para pasar a una faceta posterior más activa de

búsqueda de argumentos para defender aquellos aspectos con los que se está más de acuerdo.

El Phillips 66 es una técnica de grupo en la que se parte de un gran grupo que se subdivide en grupos de seis personas, que tratan durante seis minutos la cuestión propuesta, la cual será luego puesta en común. El seminario investiga sobre un tema, con suficiente preparación y material adecuado, ciñéndose en un colectivo de unas quince personas aproximadamente para poder obtener resultados interesantes.

Estas didácticas ayudan al docente a desarrollar las herramientas de una manera más dinámica e impactante para los estudiantes puedan enfrentarse a cualquier conflicto de la manera más apropiada y sin ocasionar daño a la sociedad.

20

CONCLUSIONES

Tras el análisis puedo deducir que para que exista una adecuada resolución de conflictos se deben desarrollar herramientas orientadas desde el aula de clase donde se demarque la responsabilidad del docente frente a promover la democracia y evitando la violencia o vandalismo de los estudiantes durante las protestas social.

Además, el docente debe otorgar al estudiante las herramientas para la resolución de conflictos y lograr que puedan expresar sus inconformidades y luchar por sus derechos sin acudir a la violencia o las vías de hecho por no dar cumplimiento a las normas, atendiendo las causas de las protestas sociales, sin que los estudiantes se sientan vulnerados por exigir sus derechos.

En definitiva, los planteles educativos deben plantear y promover una noción de democracia que eduque a los alumnos para formas colectivas de participación social de forma pacífica donde no se vean afectados los intereses sociales.

Si bien el marco histórico encasilla la protesta social como un tipo de violencia, la humanidad tiene que evolucionar hacia formas de protesta más asertiva, objetiva y analíticas que dé prioridad a la tesis y las ideas por encima de las acciones por vías de hecho.

Es importante aclarar que el objetivo del docente debe ser lograr que el estudiante se prepare a la vez para evitar caer en la provocación violenta, lograr que pueda manejar esta situación de tensión o conflicto que mantenga un autocontrol y manejo emocional adecuado ante cualquier problemática ya es considerado como algo cotidiano de todo ser humano.

Finalmente, en futuros escritos se puede plantear como evitar la violencia, pero desde las humanidades, para así mismo implementarlo de igual manera desde las aulas no solo con la finalidad de formar los mejores profesionales sino mejores personas para beneficio no solo de la sociedad si no enriquecedor a nivel personal.

REFERENCIAS

Citadas

Anderson, C.A. & Bushman, B.J. (2001). *Effects of violent video games on aggressive behavior, aggressive cognition, aggressive affect, physiological arousal, and prosocial behaviour: a meta-analytic review of the scientific literature*. *Psychological Science*.

Apple, M. (2006). *Educating the Right Way*. New York: Routledge. Recuperado de <http://louisville.edu/journal/workplace/issue5p2/applereview.html>.

Bisquerra, R., Pérez, J., & García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Madrid:

Síntesis.

Castro, J., & Guzmán, T. (2018). La resolución de conflictos y su influencia en la convivencia de los estudiantes del subnivel básica superior propuesta: diseñar una guía de orientación a docentes para la conformación de grupos de mediación que promuevan la resolución de conflictos. Guayaquil.

Carrasco, M., & González, M. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.

Delgado, N. (2015). Manifestaciones de Violencia Escolar. Diferentes Formas de Violencia que se dan en los Estudiantes de ciclo tres (3) del Colegio Gabriel Betancourt Mejía, así como las Percepciones de la Comunidad Educativa en General Sobre sus Causas, Implicaciones y Estrategias de Prevención e Intervención. Universidad pedagógica nacional. Colombia. Recuperado de <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/852/TO-18704.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Domínguez, R., & García, S. (2003). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/25564159>.

Fernández, S., (2009). La mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales. *Hispanoamericana de Historia de las Ideas*.

Guajardo, N. (2012). Resolución de conflictos y clima escolar. Universidad Santo Tomás. Bucaramanga.

- Goleman, D. (2014). *La inteligencia emocional*. Editorial: B De Bolsillo.
- Hernández, I. (2004). Las privatizaciones en Colombia. Universidad Externado de Colombia.
- McLaren, Peter. (2003). *Life in Schools. An introduction to critical pedagogy in the foundations of education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Obregón, F. (2012). La corrupción en sistemas educativos: una revisión de prácticas, causas, efectos y recomendaciones. Distrito Federal, México.
- Raffino, M. (2019). Concepto de. Disponible en: <https://concepto.de/conflicto/>.
- Rajadell, N. (2000). Estrategias para el desarrollo de procedimientos. *Revista Española de Pedagogía*.
- Sepúlveda, F. (2001). Estrategias para el cambio de conocimientos saber formador. Recuperado de <https://studylib.es/doc/4810615/los-procesos-formativos-en-el-aula--estrategias-de>.
- Consultadas**
- Cañibe, J., (2019). El movimiento estudiantil y la opinión pública. *Revista Mexicana de Opinión Pública* Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmop/article/view/67785>.
- Castro, P. López, E. & Meza, Y. (2011) Diagnóstico de los conflictos estudiantiles y su manejo, para el diseño de unidades conceptuales en una cartilla pedagógica. *Escenarios* • Vol. 9, No. 2.
- Della, D. & Rojas, M. (2011). Los movimientos sociales. Madrid: CIS. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/65354>.

- Díaz, M. (2002). *Convivencia escolar y prevención de la violencia* Recuperado de http://www.cnice.mecd.es/recursos2/convivencia_escolar/ artículo académico.
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y convivencia. *Revista Iberoamérica de educación*.
- King, M. protocolo del manejo del conflicto. *Las empresas del Grupo DAABON* Recuperado de <https://www.rspo.org/acop/2014b/daabon-group/pnc.pdf>.
- Mazcorro, T. (2003). Índices latentes de corrupción: una formulación axiomática. Recuperado de <http://innova.fox.presidencia.gob.mx/archivos/2/5/4/1/files/archivos/sip-8260.pdf>.
- Mórtigo, A., & Rincón, D. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Boletín virtual. Volumen (7-2)*. Recuperado de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>.
- Olmos, S., Añez, M., & Torrecilla, E. (2017). Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un programa para la mejora competencial. Universidad de Salamanca, España.
- Sanchez, p. (2015). *El conflicto parece definir una situación en la cual unas entidades sociales apuntan a metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes.* Madrid, España: editorial cep.