

Resolución de conflictos y convivencia escolar¹

Conflict resolution and school coexistence

Ibeth Lucía Contreras Ramos*

Aura Elena Montes Reyes*

Erelis del Carmen Pedroza Martínez*

Claudia Patricia Orozco Arrieta*

Resumen

La resolución de conflictos en el entorno escolar es fundamental para promover una convivencia sana, por lo que es una tarea de la escuela fomentar el aprendizaje de habilidades para manejar desacuerdos y diferencias de manera constructiva, en un ambiente de respeto mutuo, empatía y colaboración, condiciones que pueden contribuir a la creación de un espacio donde se acuda a la comunicación efectiva, la comprensión y el establecimiento de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad educativa como base para la cultura de paz. Por lo anterior, en este estudio se buscó, mediante una investigación desde el paradigma crítico

Fecha de recepción: 15 de octubre de 2023

Fecha de aprobación: 15 de noviembre de 2023

¹ El artículo es producto del proyecto de investigación; “Una ruta para alcanzar un ambiente de convivencia escolar” gestionado en el programa de la maestría en Educación Resolución de conflictos en La Fundación Universitaria los Libertadores; Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Bogotá – Colombia

* Magister en Educación, Docente e investigador de la Escuela Normal Superior del Alto Sinú En Tierralta Córdoba (Bogotá – Colombia) ilcontreras@libertadores.edu.co ORCID <https://orcid.org/0009-0005-3719-0922>

* Magister en Educación, Docente e investigador de la Institución Educativa El Dorado de Córdoba (Bogotá – Colombia) aemontesr@libertadores.edu.co ORCID <https://orcid.org/0009-0008-0526-006X>

* Magister en Educación, Docente e investigador de la Institución Educativa El Dorado de Córdoba (Bogotá – Colombia) edpedrozam@libertadores.edu.co ORCID <https://orcid.org/0009-0008-1923-4719>

* Magister en Educación, Docente e investigador de la Institución Educativa El Dorado de Córdoba (Bogotá – Colombia) cporozcoa@liberrtadores.edu.co ORCID <https://orcid.org/0009-0008-9524-1144>

reflexivo y el enfoque cualitativo, la construcción de conocimientos acerca de la forma en la que se presentan y manejan los conflictos en la Institución Educativa el Dorado, con el fin de, en concordancia con el diseño de investigación acción, presentar como acción una propuesta que permita hacer frente a las problemáticas identificadas en la fase de investigación. Como resultado de este estudio, se caracterizaron las principales situaciones que derivan en conflictos, entre las cuales se observó la intolerancia, la falta de diálogo y la violencia verbal y física, frente a las cuales, los estudiantes, al menos en teoría, señalaron acudir al diálogo para resolverlas; a partir de esto, se diseñaron e implementaron cuatro talleres educativos que contribuyeron a la reflexión y el análisis de situaciones en las que los estudiantes de grado segundo consiguieron evidenciar la importancia del diálogo y la empatía para la resolución pacífica de los conflictos.

Palabras clave: Convivencia Escolar, Empatía, Diálogo, Resolución de Conflictos.

Abstract

The resolution of conflicts in the school environment is fundamental to promote a healthy coexistence, so it is a task of the school to encourage the learning of skills to manage disagreements and differences in a constructive way, in an environment of mutual respect, empathy and collaboration, conditions that can contribute to the creation of a space where effective communication, understanding and the establishment of positive relationships among members of the educational community as a basis for the culture of peace. Therefore, this study sought, through research from the critical reflexive paradigm and qualitative approach, the construction of knowledge about the way conflicts are presented and handled in the El Dorado Educational Institution, in order to, in accordance with the design of action research, present as an action a proposal to address the problems identified in the research phase. As a result of this study, the main situations resulting in conflicts were characterized, among which intolerance, lack of dialogue and verbal and physical violence were observed, in front of which the students,

at least in theory, they pointed out to go to dialogue to resolve them; from this, four educational workshops were designed and implemented that contributed to the reflection and analysis of situations in which second grade students managed to demonstrate the importance of dialogue and empathy for the peaceful resolution of the conflicts.

Keywords: School Coexistence, Empathy, Dialogue, Conflict Resolution.

Introducción

El presente artículo surge como producto de la investigación titulada *Resolución de conflictos, una ruta para alcanzar un ambiente de convivencia escolar*, realizada como requisito para optar al título de Magíster en educación y que tuvo como escenario la Institución Educativa El Dorado de la ciudad de Montería, concretamente en el grado segundo de educación básica primaria, en el que se registró la necesidad de fortalecer la convivencia escolar, pues se presentan algunas situaciones que alteran el normal desarrollo de las relaciones en los ambientes escolares, ante lo que fue necesario emprender el proceso de investigación referido y acerca del cual se trata este texto.

Como punto de partida es necesario afirmar que la convivencia escolar es de vital importancia, no solo en el contexto de esta investigación, sino en todos los escenarios formativos, dado que crea un ambiente positivo y seguro en el que los estudiantes pueden aprender y desarrollarse plenamente, además, es fundamental en la escuela la promoción de valores como el respeto, la tolerancia y la empatía, pues estos fomentan relaciones saludables entre compañeros y docentes. Por otro lado, una buena convivencia escolar contribuye al bienestar emocional y académico de los estudiantes, mejorando su rendimiento y promoviendo un clima propicio para el aprendizaje, por lo que la garantía de ambientes escolares sanos contribuye a la oferta de una educación de calidad para el desarrollo integral de los estudiantes.

Por lo anterior, es un deber de la escuela, sus directivos, docentes, padres de familia y estudiantes trabajar para que los principales rasgos de una convivencia escolar sana se manifiesten en las relaciones que diariamente se desarrollen en la escuela, entre los que se pueden mencionar el respeto mutuo entre todos los miembros de la comunidad educativa, la tolerancia hacia las diferencias individuales, la comunicación efectiva y asertiva, la resolución pacífica de conflictos, la empatía hacia los demás, la solidaridad y colaboración entre compañeros, así como el establecimiento de normas y límites claros que promuevan un ambiente seguro y acogedor para todos, lo que es necesario que parta de acuerdos entre todos los miembros de la comunidad educativa

En concordancia con lo anterior, para la consecución de un ambiente como el que se requiere y se ha descrito, es necesario identificar las principales formas en las que se manifiestan las alteraciones de la convivencia escolar, por lo que en el caso de la Institución Educativa el Dorado, según las observaciones iniciales, se puede decir que algunos de los principales problemas que pueden derivar en una convivencia escolar dañada son el acoso escolar, la discriminación, la violencia física o verbal, la falta de respeto, la exclusión social, la falta de empatía entre los estudiantes y la poca habilidad para entablar diálogo con las personas afectadas en las situaciones, entre otros.

Ahora bien, entre las conductas más comunes y que se consideran de mayor impacto y poco tratamiento en la actualidad del contexto de esta institución, se encuentra la falta de empatía entre los estudiantes, la cual se observa que produce efectos negativos como la alienación social, la falta de solidaridad, el aumento de conflictos y peleas, la falta de comprensión y apoyo emocional hacia los demás, y la creación de un ambiente hostil y poco colaborativo en el entorno escolar; también es posible detectar consecuencias notables en cuanto a la exclusión social en el ambiente escolar, pues esta tiene efectos emocionales como la baja autoestima, la soledad, la tristeza, la ansiedad, la depresión y el aislamiento social. En resumen, todas estas situaciones afectan el rendimiento académico y dificultan el desarrollo de habilidades sociales y

emocionales.

Por lo tanto, el trabajo de investigación buscó la promoción de la empatía y del diálogo para desarrollar habilidades de resolución de conflictos. En cuanto a la empatía, se observa que esta contribuye a mejorar el ambiente escolar porque fomenta la comprensión, el respeto y la colaboración entre los estudiantes. Por otro lado, el diálogo juega un papel fundamental en la construcción de una convivencia escolar sana, pues en primer lugar, el diálogo fomenta la comunicación abierta y respetuosa entre los estudiantes, lo que les permite expresar sus opiniones, ideas y sentimientos de manera constructiva y crea condiciones en las cuales se puede dar el entendimiento mutuo, la empatía y la resolución pacífica de conflictos.

Además, el diálogo facilita la creación de un ambiente inclusivo y participativo, donde todos los estudiantes se sienten valorados y escuchados. A través del diálogo, se promueve el respeto hacia la diversidad, la aceptación de las diferencias y la construcción de relaciones basadas en el entendimiento y la colaboración. En definitiva, el diálogo contribuye a fortalecer los vínculos entre los estudiantes, promoviendo un clima escolar positivo y propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de cada individuo, lo que, como ya se dijo antes, son los requisitos de una educación de calidad que forme a los ciudadanos de las nuevas generaciones.

Por lo tanto, para desarrollar habilidades para la resolución de conflictos, la apuesta de esta investigación fue fortalecer la empatía y el diálogo, los cuales son coherentes con este propósito en el ambiente escolar por varias razones. En primer lugar, la empatía permite que los estudiantes comprendan y se pongan en el lugar del otro, lo que facilita la identificación de las necesidades, emociones y perspectivas de cada persona involucrada en el conflicto. Esto crea un ambiente de comprensión y apoyo mutuo, disminuyendo la hostilidad y promoviendo la búsqueda de soluciones justas y equitativas.

Por otro lado, el diálogo proporciona un espacio seguro y abierto para que los estudiantes expresen sus preocupaciones, opiniones y puntos de vista. A través del diálogo, se pueden abordar las diferencias de manera constructiva, evitando la escalada de conflictos y fomentando la búsqueda de soluciones consensuadas. El diálogo también promueve habilidades de comunicación efectiva, como escuchar activamente y expresarse claramente, lo que contribuye a una resolución pacífica de los conflictos y al fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el entorno escolar.

Para conseguir estos beneficios y hacer frente a las dificultades halladas en cuanto a la convivencia escolar entre los estudiantes de la Institución Educativa El Dorado, se desarrolló un proceso de investigación con enfoque cualitativo, de manera que desde las voces de los participantes se pudiera reconocer el fenómeno estudiado, además, el diseño de investigación acción permitió el desarrollo de cuatro fases: Diagnóstico, Diseño de la estrategia didáctica que finalmente fueron talleres educativos, implementación y, finalmente, el análisis y discusión de los resultados. A continuación, se presentan las partes más relevantes de la realización del estudio.

Fundamentación teórica

Dada la época en la que interactúan los estudiantes de la actualidad, lo que ha venido a conocerse como una época multicultural e intercultural creada por las dinámicas de interconexión global que ha llevado a un mayor contacto e interacción entre diversas culturas, la UNESCO (2015), máximo ente mundial en relación con la cultura y la educación, ha sugerido la formación para una ciudadanía global que fomente la comprensión intercultural y la paz en la que los estudiantes se formen para la comprensión y tolerancia de la diferencia y el pluralismo cultural, de tal forma que puedan aceptar y respetar las diversas culturas, creencias y formas de vida que se han acercado en el siglo XXI gracias a los avances en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (Arboleda, Huertas, Gómez & Blanco, 2023; Blanco, 2020).

Por lo anterior, es importante que en la escuela se promueva la convivencia pacífica, la inclusión social y el respeto mutuo entre las personas de diferentes orígenes, tal y como lo señala Jares (2004, citado en Gómez, 2006), quien en sus reflexiones acerca de la educación y el conflicto, sugiere que la formación escolar se enfoque en tres aspectos relevantes para convivir: el ejercicio de una ciudadanía respetuosa de las diferencias, la enseñanza de la solidaridad como eje de la educación para la paz y concebir el conflicto como un elemento positivo para los grupos sociales como la escuela. En este último aspecto, es decir, con respecto al conflicto, el autor afirma que no debe ser eliminado sino regulado, pues cada conflicto es una nueva oportunidad para ejercitar la convivencia solidaria y respetuosa (Gallego, 2014).

En este orden de ideas, para Jares (2004, citado en Gómez, 2006) el conflicto se presenta cuando existen valores que son incompatibles que, a su vez, causan acciones que ofenden o lesionan a una contraparte, lo que representa una oportunidad para regular las conductas de quienes participan; para esto, este investigador señala que en todo conflicto existen cinco elementos: las causas que lo provocan, los participantes, el proceso que ha desencadenado el conflicto, la forma en la que los protagonistas han encarado la situación y el contexto en el que este se desarrolla; entre estos elementos, el investigador sugiere mayor atención al proceso, pues en este aspecto aparecen los aspectos que permiten la resolución del conflicto.

Por su parte, Dopico (2011) señala que es importante hallar un concepto diferencial para el conflicto escolar, dado que las incompatibilidades que se presentan en el ámbito educativo suelen deberse a las diferentes visiones que desde la perspectiva de cada familia se ha formado en los estudiantes, las concepciones de los docentes y las normas que se han establecido para gestionar las relaciones entre los actores del entorno escolar. Por lo tanto, este autor propone que se revisen las normas que regulan la convivencia, pues cuando estas se estructuran alrededor de prohibiciones, limitaciones y sanciones desde una visión unificadora, suelen chocar con las naturales diferencias con las que luchan los estudiantes que se encuentran en formación, especialmente en etapa de pre adolescencia y adolescencia.

Por lo tanto, Dopico (2011) señala que la clave está en la convivencia escolar, la cual se quiebra cuando aparecen los conflictos, por lo que en su propuesta se basa en el reconocimiento de los diferentes factores que constituyen una convivencia escolar sana. En primer lugar, los factores sociales, que se refieren a los valores que circulan en la sociedad y son absorbidos por los niños y adolescentes que no miden su impacto en el ambiente escolar; en segundo lugar, factores psicológicos, referido a la falta de habilidades sociales o la ruptura de relaciones con la autoridad de los adultos; en tercer lugar, este autor señala los factores educativos, o sea lo relacionado con el currículo, las relaciones pedagógicas y la interacción en las aulas.

Por su lado, Vaello (2005), quien promueve el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes, presentó en su momento reflexiones similares a las de Dopico (2011), especialmente con respecto a la preparación que deben tener los docentes para reconocer estos factores a la hora de enseñar a convivir. Ahora bien, Vaello (2005) resume esta preparación al reconocimiento de las áreas o planos del ser que regulan las relaciones sociales, señalando que estos son el plano cognitivo o del pensamiento, el emocional o los sentimientos, el de la comunicación o diálogo, y el plano conductual, que se refiere a lo que se lleva a las acciones, por lo tanto, esta complejidad del ser, debe ser abarcada por la formación ofrecida por los docentes, pues en todos los planos son necesarias las habilidades sociales para tener una sana convivencia escolar.

En cuanto a convivencia escolar, la cual es definida por Bravo y Herrera (2011) como las acciones que se realizan en la escuela para vivir juntos una serie de experiencias que pueden resultar complejas por el hecho de que es necesario lidiar con las visiones, necesidades e intereses de muchos actores que se encuentran en diferentes etapas de desarrollo, lo que hace que la convivencia escolar sea de las más complicadas cuando de espacios sociales se trata. No obstante, al igual que Dopico (2011) y Vaello (2005), estos autores consideran que la mencionada complejidad, sumada a la obligatoriedad del paso por los espacios educativos, convierte a la

escuela en el lugar idóneo para que los individuos se enseñen a convivir mediante el desarrollo de valores como la solidaridad y el respeto, y de habilidades sociales que les permitan practicar los valores en situaciones reales.

En este sentido, desde la perspectiva de Bravo y Herrera (2011), es el conflicto el escenario perfecto para la práctica de la convivencia y la oportunidad, señala Dopico (2011), de hallarlo positivo de las situaciones adversas y considerarlas como oportunidades de aprendizaje y desarrollo de actitudes favorables para las relaciones sociales, lo que es coherente con la posición del Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2023) en su Política Educativa para la formación escolar en la convivencia, en la que señala que, a través del diálogo, la expresión de emociones, el trabajo en equipo y el respeto mutuo, se promueve un ambiente propicio para el aprendizaje y la convivencia pacífica en el aula.

En síntesis, la convivencia escolar no es la ausencia de conflictos, sino la regulación de estos para convertirlos en escenarios de aprendizaje y desarrollo de actitudes y valores para gestionar las emociones y restaurar las relaciones que se pueden ver afectadas por la aparición de estos. Por lo tanto, es un objetivo de la escuela formar habilidades sociales para la resolución de los conflictos como garantía de una convivencia escolar sana. Por esto, señala Burbano (2017), es importante que se haga frente a este tema y que se le conceda la relevancia necesaria para que tanto los estudiantes como los docentes y padres de familia cuenten con habilidades que les permitan asumir un rol activo a la hora de identificar causas, efectos y protagonistas de los conflictos, de tal forma que se pueda reconocer en qué partes del proceso se puede presentar una negociación para llegar a soluciones pacíficas a los conflictos.

Para este caso, la investigación que se desarrolló y que, como ya se dijo, buscó una estrategia didáctica para el desarrollo de tales habilidades para la resolución de conflictos, identificó como un aporte fundamental para el contexto de la Institución Educativa el Dorado, el desarrollo de habilidades para la empatía y el diálogo a través de la realización de talleres educativos que

buscaron recrear situaciones reales para que los estudiantes identificaran sus propias visiones acerca de los conflictos observados, destacando los aportes de la convivencia pacífica a la hora de resolverlos, pues de esta forma lo afirmó Martínez (2018) cuando en su estudio concluyó que a la hora de gestionar los conflictos en el ámbito escolar, se deben hallar las oportunidades que ofrece el conflicto mismo para convertirse en una situación de aprendizaje de la mano con la convivencia.

Para fundamentar el diseño e implementación de los talleres educativos, se acudió a lo señalado por Rodríguez (2012), quien considera que estos tienen un gran valor pedagógico, ya que ofrecen a los estudiantes la oportunidad de aprender de manera práctica y participativa, además, a través de actividades interactivas, los talleres fomentan el desarrollo de habilidades, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, lo que contribuye significativamente al proceso de aprendizaje y permiten a los estudiantes aplicar conocimientos teóricos en situaciones reales, promoviendo un aprendizaje significativo y duradero, basado en la interpretación de la realidad acerca de la que se aprende.

Finalmente, el diseño de la estrategia pedagógica y didáctica, entendida desde la perspectiva de Cabrera (2016) como una serie de acciones intencionadas que plantea el docente para generar aprendizajes significativos en sus estudiantes, permitió la implementación de un taller bajo la modalidad de círculo de paz empleado como diagnóstico inicial de la situación y cuatro talleres educativos que buscaron fomentar el diálogo y la empatía, elementos fundamentales que tanto la UNESCO (2015), el MEN (2023) y los teóricos como Dopico (2011) y Vaello (2005) señalan como ejes de los procesos de resolución de conflictos y generadores de ambientes escolares seguros, lo que los convierte en las principales habilidades sociales a desarrollar en los estudiantes desde los primeros grados de escolaridad.

Metodología

Para la puesta en marcha del estudio de investigación, se emplearon los procedimientos del paradigma crítico reflexivo, el cual como ha señalado Melero (2012), se centra en la reflexión crítica sobre las estructuras sociales y en la búsqueda de transformaciones emancipadoras. En educación, este enfoque es útil porque promueve la conciencia crítica, el cuestionamiento de las desigualdades y la búsqueda de justicia social. Además, fomenta el diálogo, la participación activa y el empoderamiento de los estudiantes, lo que contribuye a una educación más inclusiva, equitativa y orientada hacia la acción transformadora, todo lo cual es coherente con los objetivos que se han propuesto para la investigación, la cual, para el tratamiento de la información, se complementó con un enfoque de investigación cualitativa.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa es propia de las ciencias sociales, como la educación, pues permite comprender en profundidad los fenómenos y procesos sociales, capturando la complejidad y diversidad de las experiencias humanas. A través de métodos como entrevistas y observaciones, se obtiene una comprensión rica y detallada de las realidades educativas, lo que facilita la identificación de patrones, significados y contextos que no serían accesibles mediante métodos cuantitativos. En este caso, la aproximación a la realidad con enfoque cualitativo permitió la participación activa de los sujetos de estudio, promoviendo una mayor empatía y conexión con sus experiencias, lo que contribuye a una investigación más cercana a la realidad y con potencial para generar cambios significativos en el ámbito educativo.

Como procedimiento del estudio, se seleccionó el diseño de investigación acción, la cual según Elliot (2010), es un enfoque que combina la investigación y la acción práctica, permitiendo a los participantes reflexionar, planificar, actuar y evaluar para mejorar la práctica y el contexto en el que se desarrolla, lo que hace que el diseño de investigación acción cobre importancia en educación, dado que, a diferencia de la investigación en ciencias naturales que parte de un problema teórico, en este diseño se parte de un problema de la práctica, lo que permite a los

educadores reflexionar, tomar decisiones informadas y mejorar continuamente su propia práctica educativa, lo que en el caso específico de este estudio, se buscó que se identificara a fondo una problemática en la fase de investigación y luego diseñar e implementar acciones para la mejora del fenómeno estudiado.

Gracias a esta ruta metodológica desde el paradigma crítico reflexivo, el enfoque cualitativo y el diseño de investigación acción, se pudo llevar a cabo el procedimiento en cuatro fases aplicadas con los estudiantes del grado segundo, población seleccionada para el estudio. En la primera fase, de diagnóstico, se aplicó un taller con metodología de círculos de paz que permitió que los estudiantes participaran en actividades en las que pudieron identificar conflictos, relacionarlos con los que habitualmente observan en el entorno escolar y presentar algunas de las estrategias que ellos mismos emplean para hacer frente y resolver dichos conflictos; en segundo lugar, se desarrolló la fase de diseño, en la que, partiendo de las necesidades detectadas en el contexto y en el análisis de los resultados del instrumento círculos de paz se planteó la realización de talleres educativos.

En una tercera fase, tras el diseño de los talleres educativos que tenían como fin desarrollar habilidades sociales para el diálogo y la empatía, se pasó a la fase de implementación, la que contó con el desarrollo de cuatro talleres secuenciales en los que se realizaron actividades de aprendizaje social y práctico que permitieron que los estudiantes de grado segundo participaran y comprendieran elementos como la empatía, el diálogo, la resolución de conflictos y la sana convivencia escolar; finalmente, se llevó a cabo una fase de análisis y discusión de los resultados que permitió identificar algunos elementos comunes con estudios anteriores y con las perspectivas teóricas que fundamentaron el estudio.

Resultados y discusión

La investigación en el campo de la educación ofrece beneficios significativos al proporcionar una comprensión más profunda de los métodos de enseñanza y aprendizaje, así como de los

problemas, necesidades e intereses que pueden ocasionar dificultades en su normal desarrollo. Por esto, el principal aporte de la investigación es ayudar a identificar estrategias efectivas para mejorar el rendimiento estudiantil, promover la inclusión y la equidad, y desarrollar programas educativos más adaptados a las necesidades individuales de los estudiantes, como en este caso, en el que los talleres educativos se adaptaron a la necesidad identificada. Además de lo anterior, la investigación educativa contribuye al avance de la pedagogía, permitiendo a los educadores implementar prácticas innovadoras que fomenten un entorno educativo más enriquecedor y efectivo.

Por otro lado, algunos otros beneficios de la investigación en educación también se extienden a la identificación de desafíos y barreras que enfrentan los sistemas educativos, lo que permite desarrollar soluciones basadas en evidencia para abordar problemas como el abandono escolar, la brecha de logros académicos, las disparidades en el acceso a la educación o como en este caso, las dificultades para un mejor manejo de los conflictos. Asimismo, la investigación promueve el desarrollo profesional continuo de los docentes al proporcionarles nuevas perspectivas, herramientas y enfoques para mejorar su práctica pedagógica. En conclusión, la investigación en el campo de la educación es fundamental para impulsar mejoras significativas en los sistemas educativos y promover un aprendizaje más efectivo y equitativo para todos los estudiantes, por esto, a continuación, se presentan algunos de los resultados y aportes de este estudio.

En primer lugar, en cuanto a la fase diagnóstica, esta tenía el objetivo de caracterizar el proceso que utilizan los niños y las niñas para la resolución de conflictos escolares, para lo cual se implementó un taller bajo la metodología de círculos de paz en la que se participaron 36 estudiantes entre los que se encontraban 11 niñas y 25 niños de grado segundo; la conversación en dicho círculo se generó a partir de preguntas acerca de las acciones observadas por los niños en un video llamado “El Puente, un Cortometraje Acerca de la Resolución de Conflictos” (Alvarado, 17 de septiembre de 2020) en el que los estudiantes pudieron identificar varias

situaciones que generaron el desacuerdo entre los personajes y conforme al propósito de la actividad, llegaron a proponer algunas estrategias para lograr acuerdos entre las partes en conflicto.

Entre las principales situaciones que los estudiantes hallaron en la actividad y relacionaron con lo que ocurre en su entorno educativo, se encuentran situaciones de intolerancia que generan reacciones violentas o desproporcionadas que derivan en agresiones verbales y físicas, también registraron faltas de respeto y de empatía cuando no se comprenden las condiciones específicas en las que ocurren los hechos y, además, los estudiantes señalaron que en muy pocas ocasiones se recurre al diálogo; todos estos aspectos se señalan en los estudios de Dopico (2011) como comunes en los entornos escolares, por lo que deberían existir respuestas elaboradas y articuladas por parte de directivos y docentes para lidiar con ellas en la cotidianidad de la escuela.

Por otra parte, la actividad de los círculos de paz tenía el objetivo de reconocer en el discurso de los estudiantes algunas de las estrategias que ellos emplean para resolver los conflictos derivados de las situaciones mencionadas, frente a lo que se pudo evidenciar que, al menos en teoría, la mayoría de los estudiantes sugiere recurrir al diálogo para situaciones como la intolerancia y falta de respeto; otras estrategias señaladas por los niños fueron ceder algunas pretensiones y acudir a un mediador que, en este caso, serían los docentes que como adultos puedan apoyar la solución del problema. Todo esto, demuestra que los niños acuden al diálogo, la empatía y a tomar una pausa para encontrar calma y evitar que las situaciones se salgan de control, estrategias que, efectivamente contribuyen a mejorar la calidad de la convivencia, y son sugeridas por la UNESCO (2015) y autores como Vaello (2005).

Los resultados de esta etapa de diseño evidenciaron que en este contexto del grado segundo existían condiciones para desarrollar las tareas de la escuela con respecto a la consideración del conflicto escolar como una oportunidad para promover el desarrollo de una ciudadanía

mundial entre los estudiantes (UNESCO, 2015) y de esta forma fomentar la resolución pacífica de diferencias, el entendimiento intercultural y la empatía, como lo señalan autores como Valello (2005) cuando sugiere convertir las situaciones conflictivas en oportunidades para el aprendizaje, por lo que, en el proceso de este estudio se pasó a considerar la forma en la que estos resultados del diagnóstico permitían el diseño e implementación de una estrategia didáctica para desarrollar las habilidades sociales y los aprendizajes necesarios para resolver conflictos mediante el diálogo y la empatía (MEN, 2023).

Para responder al objetivo de diseñar una estrategia didáctica, se acudió al taller educativo, pues desde la perspectiva de Rodríguez (2012), se considera que es una estrategia útil para la enseñanza de habilidades para la resolución de conflictos al proporcionar actividades prácticas, simulaciones de situaciones conflictivas y estrategias de comunicación efectiva, para cumplir este propósito, se diseñaron cuatro talleres que siguieran una secuencia única conformada por: Nombre del taller, objetivo, resultado de aprendizaje esperado, herramientas didácticas, recursos, tiempos, fecha, observaciones a tener en cuenta en la implementación, cuatro pasos metodológicos en el que el primero es la motivación, el segundo es el desarrollo, el tercer paso la reflexión y el paso final la evaluación.

Los cuatro talleres educativos diseñados como estrategia didáctica se implementaron en horas de clases y en espacios como el aula y otros salones que permitían el uso de los recursos tecnológicos planeados como apoyo al desarrollo de las temáticas y la posterior reflexión por parte de los estudiantes. El primer taller se llamó ponte en el lugar del otro, en el que se les proyectó un video y se realizan preguntas reflexivas de lo observado, buscando generar ambientes teórico-prácticos que les permitieran vivenciar las situaciones observadas y compararlas con su cotidianidad, reconociendo la importancia de contar con un ambiente sano en la escuela, como lo ha afirmado el MEN (2023), para lo cual es importante el desarrollo de valores que faciliten la participación de todos en todas las actividades en paz y con respeto por las diferencias.

En segundo lugar, se implementó el taller educativo llamado convivencia escolar, en este se proyectó el video “no juegues conmigo” para motivar a los estudiantes a participar activamente en la resolución de una serie de preguntas abiertas en las que esto analizaron y opinaron sobre el comportamiento de cada uno de los personajes de la historia y la forma en la que estos convivían con las personas con características diversas en el entorno escolar, luego de lo cual se les solicitó plasmar en un cómic los valores que ellos consideran que hacen falta para mejorar la convivencia escolar en su propio colegio. Entre los valores señalados por los niños se encuentran mayormente alusiones al respeto, la tolerancia y el reconocimiento de errores, lo que es coherente con lo que señala la UNESCO (2015) como características del ciudadano global que requieren las condiciones del siglo XXI

Como tercer taller se aplicó el “Árbol del diálogo”, para lo cual se presentó a los estudiantes el video “Círculos de paz” en el que tuvieron la oportunidad de observar la puesta en escena de diferentes valores asociados al diálogo y la comunicación y participar en actividades individuales y grupales para llevarlos a la reflexión; como resultado del proceso, los niños y niñas, propusieron palabras positivas y negativas en un diálogo, las cuales debían pegar como hojas del árbol dispuesto en el tablero del aula, entre las palabras más empleadas por los niños se encontraron comunicación, respeto y escucha, las cuales, se encuentran asociadas en los estudios de Burbano (2017) y Martínez (2018) como bases de un diálogo que tenga como propósito la resolución de los conflictos, sobre todo en las escuelas.

Finalmente, siguiendo la secuencia didáctica de la estrategia, se implementó el taller número cuatro titulado “Resolución de conflictos”, en el que el nivel de exigencia respondía a valorar los aprendizajes construidos en los talleres anteriores, por lo que se inició con la presentación del video animado “La decisión de Marina” que es una historia en la que un niño con algunas limitaciones de movilidad en su cuerpo es objeto de burla en su colegio, dado que como lo afirman Dopico (2011) y Vaello (2005), la discriminación a personas con discapacidad o alguna limitación son objeto de violencia en los ambientes escolares.

Por lo anterior, las actividades propuestas a los estudiantes estuvieron encaminadas a la identificación de las situaciones vividas por la víctima y la cantidad de problemas que podía enfrentar a nivel de sentimientos, además, analizar la forma correcta en la que estas personas deben ser tratadas y, plantear situaciones en las que ellos podían ser agentes de cambio y contribuir a la resolución de los conflictos generados por esta situación de una forma pacífica y con el empleo del diálogo y la empatía. En este escenario, los estudiantes pudieron observar la forma en la que un conflicto, como afirma Dopico (2011), es una oportunidad para aprender y desarrollar las habilidades sociales (Vaello, 2005) que se necesitan en la actualidad para actuar con respeto, empatía y trabajar en equipo para que la escuela tenga una convivencia escolar sana (MEN, 2023).

Conclusiones

La realización del estudio deja diferentes conclusiones relacionadas con la resolución de conflictos y la convivencia escolar, temas que han sido abordados por muchos estudios, pero acerca de los cuales siguen surgiendo desafíos conforme las dinámicas de los contextos escolares van convirtiéndose en espacios de confluencia de la diversidad propia de la época multicultural e intercultural que se vive en la actualidad, por lo que en primer lugar esta investigación deja como conclusión que los docentes, directivos docentes y padres de familia o cuidadores tienen la responsabilidad de formar una generación de niños que crean la cultura de paz, que respete las diferencias y que a través de la puesta en escena de valores como la tolerancia y el respeto pueda acudir al diálogo y la empatía para resolver los conflictos que un escenario diverso genera.

Por lo tanto, además del desarrollo de habilidades y conocimientos en las necesarias áreas del saber, es necesario un currículo que haga referencia de manera transversal e intencionada a aspectos como la empatía, la comunicación efectiva y la reflexión específica de los conflictos, pues son las habilidades sociales clave para convivir en paz, además, el estudio ha demostrado que la resolución de conflictos requiere competencias como la escucha activa, la negociación,

el control emocional y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas, pero también que estas habilidades y competencias no se generan de manera espontánea o son responsabilidad única de los padres, sino que es la escuela el escenario propicio para la formación de un ciudadano que ponga estos valores en práctica en todas sus actuaciones ya sea como víctima, victimario o testigo en medio de los conflictos.

Referencias

Arboleda López, A. P., Huertas Díaz, O., Gómez-García, C. A., & Blanco Alvarado, C. (2023). Reflexiones acerca de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en época de pandemia y su aplicación a través de los medios digitales en Colombia. *Prolegómenos*, 25(50), 153–164. <https://doi.org/10.18359/prole.6260>

Blanco, C (2020) El recordatorio a la determinación del contenido esencial de los derechos fundamentales, atendiendo el escenario de la pandemia por el Covid-19 en el Estado colombiano en *Revista Novum Jus*. Vol 15 Num 1. DOI: 10.14718/NovumJus.2021.15.1.2. p.p . 17-40

Bravo Iván, y Herrera Torres, L. (2011). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *DEDiCA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES*, 1 (2011) Março, 173-212.

Burbano Erazo, O. (2017). LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN EL AULA. Pereira – Risaralda: Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/a226ca99-4ba0-4000-916b-bc22ab414af8/content>

Cabrera Berrezueta, Bolívar. (2016). La estrategia pedagógica como herramienta para el mejoramiento del desempeño profesional de los docentes en la Universidad Católica de Cuenca. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(2), 72-82. URL: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200006&lng=es&tlng=es.

Dopico Rodríguez Eduardo. (2011). Conflicto y convivencia en los entornos escolares. *Cuadernos de Educación y Desarrollo* Vol 3, N° 26 (abril 2011). URL: https://www.researchgate.net/publication/227431343_Conflicto_y_convivencia_en_los_entornos_escolares

Gallego J (2014) Paradoja y complejidad de los derechos humanos en la sociedad moderna. Sentido y comunicación. *Revista IUSTA*, N.º 40, enero-junio de 2014, pp. 143-165

Elliot, J. (2010). *La investigación-acción en educación* (4ª ed.). Madrid, España: Morata.

Gómez Collado, M. E., (2006). Reseña de "Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia" de Xesús Jares. *Espacios Públicos*, 9(18), 256-261. URL: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67601818.pdf>

Hernández R., Fernández C. y Batista M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Martínez Ibáñez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. (B. C. Universidad del Norte, Ed.) *Educación y Humanismo*, 127-142. Recuperado el 19 de agosto de 2023, de <https://revistas.unisimon.edu.co/plugins/generic/pdfJsViewer/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Frevistas.unisimon.edu.co%2Findex.php%2Feducacion%2Farticulo>

[e%2Fdownload%2F2838%2F5784%2F25281#%5B%7B%22num%22%3A52%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%2](#)

MEN (2023). Política Educativa Para la formación escolar en la convivencia. URL: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-90103_archivo_pdf.pdf

Rodríguez Luna, M. E. (2012). El taller: una estrategia para aprender, enseñar e investigar. (É. L. Educación, Ed.) Bogotá , Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. URL: <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-1995/LE-1995.pdf#page=14>

UNESCO. (2015). Educación para la ciudadanía mundial: temas y objetivos de aprendizaje. ISBN: 978-92-3-300024-7. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. 2015. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233876>

Vaello, J. (2005). Habilidades sociales en el aula. Madrid: Santillana.