

Vol. 10 N° 1 • enero - junio 2020



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS ESCOLARES: UNA PERSPECTIVA DESDE LOS ESTUDIANTES

(Resolution of conflicts in school contexts: a perspective from students)

Edgar Obaco¹, Julio Silva²

¹Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, docente de la Escuela de Ciencias de la Educación

²Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

¹ efraobaco@gmail.com, ²csilvaa@pucesd.edu.ec

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar las percepciones que tienen los estudiantes sobre el proceso de resolución de conflictos en las instituciones educativas de nivel medio. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental – transversal; el alcance de la investigación fue descriptivo, se utilizó un muestreo aleatorio simple con una muestra constituida por 248 estudiantes. Se identificó que los factores que afectan la resolución de conflictos están relacionados con el contexto social y económico, mientras los que favorecen este proceso son las estrategias utilizadas y la participación de la comunidad, además, se determinó que los roles que cumplen los responsables de conducir los procesos de resolución de conflictos están vinculados con las competencias que poseen; y deben estar orientados a dar respuestas proactivas a las quejas o malestares de los estudiantes y padres de familia, y promover el desarrollo de habilidades sociales; finalmente se definió que las conductas conflictivas más frecuentes son las indisciplinadas. Concluyendo, que las percepciones que tienen los estudiantes sobre el proceso de resolución de conflictos están directamente vinculadas con la convivencia de los miembros de comunidad, la realidad situacional y características socio económicas de la institución educativa.

Palabras clave: Resolución de conflictos, estudiantes, convivencia escolar, instituciones educativas.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the perceptions that students have about the conflict resolution process in medium-level educational institutions. The research used a quantitative approach, with a non-experimental - transversal design; the scope of the research was descriptive, a simple random sampling was used with a sample made up of 248 students. It was identified that the factors that affect conflict resolution are related to the social and economic context, while those that favor this process are the strategies used and the participation of the community, in addition, it was determined that the roles played by those responsible for conducting the conflict resolution processes are linked to the skills they possess; and they must be oriented to give proactive responses to complaints or discomforts of students and parents, and promote the development of social skills; finally it was defined that the most frequent conflictive behaviors are undisciplined. In conclusion, the students' perceptions of the conflict resolution process are directly related to the coexistence of community members, the situational reality and socio-economic characteristics of the educational institution.

Keywords: Conflict resolution, students, school life, educational institutions.

INTRODUCCIÓN

Desde la teleología de la educación el desarrollo integral de los individuos (niños, niñas y jóvenes); se logra mediante la integración social, la participación activa y ciudadanía comprometida con su propio proyecto de vida. Según el Ministerio de la República de Chile (2005) esta misión cobra cada

Recibido: 20-01-20. Aceptado: 10-03-20.

día más importancia, ya que la convivencia social actual, está en permanente cambio y, por tanto, las formas de participación y de vivir en sociedad implican una compleja red de relaciones que varían y se hacen cada vez, más diversas encontrando que está convivencia, resulte difícil en las instituciones educativas. por estar dentro de una sociedad de cambios, los cuales generan conflictos y la responsabilidad de canalizarlos, en algunos casos sin herramientas.

Al respecto, Martin Luther King (1929 – 1968) señala: “Hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos”. Luther King, ya entendía que la convivencia entre las personas es compleja y que está determinada por una serie de factores que condicionan su existencia. Sin embargo, la clave parece estar en los individuos que generan las relaciones de convivencia y en su capacidad o habilidades para enfrentar y resolver los conflictos que se presentan en el diario vivir. Situación que se presenta en todos los ámbitos sociopolíticos y el sistema educativo de Ecuador no escapa de esa realidad, puesto que, el conflicto ha abierto espacio a las grandes transformaciones del siglo en el sector educativo; evidenciándose, una situación de deterioro en la educación, algunas causas la poca capacidad, autonomía, insuficiente poder de auto renovarse y la carencia de fuerzas sociales que exija, promuevan y contribuyan a la reestructuración de la institución.

Para Marx (1910), el conflicto lleva no solo a relaciones siempre cambiantes dentro de la estructura social existente, sino que todo el sistema social sufre una transformación a causa del conflicto. Este problema es multifactorial, y tiene presencia en la estructura socio educativa mundial. En la Universidad Internacional de Valencia (VIU), Gabarda, V. (2016). El ámbito escolar es propicio a la aparición de conflictos debido a que confluyen una diversidad de personas con costumbres, creencias, valores, pensamientos diferentes, es decir, la diversidad es el principal factor de riesgo generador de la conflictividad escolar, en consecuencia, se generan conflictos por situaciones de poder, diferencias sociales, motivos de identidad, por mencionar algunos; no obstante, estas situaciones no tienen por qué desembocar en violencia, si son gestionadas de forma oportuna.

De acuerdo con el Secretaría de Educación Pública – (SEP) del Gobierno Federal de México, (2011), un hecho que llama la atención es la inope-

rancia de las instituciones educativas para resolver la conflictividad escolar, hecho que se evidencia en la falta de formación de los docentes en estrategias para el manejo de conflictos (Jones, 2006). Por tal razón, el problema también radica en que los docentes necesitan ser capacitados en el manejo de metodologías alternativas para la resolución de conflictos en el aula (Otero, Santiago, Castro, y Villar de Francos, 2010); puesto que las expulsiones, los enfados, las intransigencias, las sanciones y castigos, se han convertido en las únicas estrategias que se manejan para “solucionar”.

Estos problemas, presentándose como factor común develan, la falta de capacidad de actuación de los docentes ante la presencia de una situación conflictiva, que se podría evitar tempranamente si los profesores conocieran como intervenir antes que se convierta en un problema grave, los cuales indudablemente van a afectar al normal desarrollo y funcionamiento del centro escolar (Sánchez, Rivas y Trianes, 2006; García, 2015).

En referencia a lo anterior, Sánchez (2018) plantea que la base del desarrollo de los conflictos en la escuela se encuentra en la carencia de habilidades para su gestión. Este déficit, la mayoría de veces, está directamente relacionado con problemas de madurez de los estudiantes debido a un desarrollo inadecuado de la inteligencia emocional, por no haber sido incorporada como un componente importante en la formación de los alumnos.

Por lo tanto, las metodologías y técnicas de resolución de conflictos deben estar enfocadas a solucionar esta falta de madurez y la carencia de habilidades de los estudiantes para resolver sus problemas sin recurrir a la violencia verbal o física Gabarda, V. (2016).

Esta serie de falencias, que se evidencian en las instituciones educativas, ocasionan frustración, desmotivación e indiferencia, hecho que va en deterioro de la convivencia, el desempeño docente, la inteligencia emocional del estudiante y sobre todo, afecta las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa.

Ante esta situación, la comunidad educativa resulta un factor clave en la prevención y detección temprana de conflictos, así como en la aplicación de las técnicas, protocolos y estrategias de resolución de conflictos.

DESARROLLO

La convivencia escolar, según López (2014) es una forma de prevención de la violencia generada en los contextos educativos, y añade que ésta, debe considerarse como parte de la garantía para crear ambientes escolares constructivos y de formación ciudadana, favoreciendo que se construyan relaciones sociales para la conservación de la cultura.

Asimismo, De Mesa, Castillo, Sotos y Roa (2013), refieren el ambiente constructivo y de construcción de ciudadanía, asegura un desenvolvimiento positivo de los niños y niñas en la sociedad, mediado por la vinculación entre la familia y la escuela. Ahora bien, los conflictos escolares, en las instituciones educativas se describen con un término genérico: “problemas de disciplina”, lo que supone un estado de crisis. Los mayores problemas que tienen las instituciones educativas, son los relacionados con la conflictividad escolar la cual toma diferentes formas tales como disrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, indisciplina, robos, entre otros. (Fernández, 1999)

Sin embargo, el mayor problema radica en las dificultades que tienen en el manejo y resolución de conflictos. Esta dificultad se evidencia, en que la mayoría de los casos no tienen un adecuado tratamiento y por tanto, no llegan a solucionarse debido a diversos factores como el desconocimiento de estrategias, falta de claridad en los roles y la normativa de convivencia y carencia de competencias de los responsables de conducir los procesos de solución entre otros. (Sánchez, 2018)

En este mismo orden, García (2015) define al conflicto como: “Una acción dañina, puede ser tanto física como verbal ocasionada entre miembros de la comunidad educativa dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios donde se desarrollan actividades extraescolares” (p. 2).

Tradicionalmente, el conflicto ha sido concebido de forma negativa y se percibe como desarmonía, incompatibilidad, pugna, litigio, violencia; asociado a emociones como ira, odio, rabia y pérdida del control (Ministerio de Educación del Perú, 2013). Visto desde esta perspectiva, los conflictos en el ámbito educativo, representan un grave problema social, ya que engloban situaciones negativas diferentes trayendo consigo grandes consecuencias, las cuales indudablemente van a afectar el normal desarrollo y funcionamiento del centro escolar (Sánchez, Rivas y Trianes, 2006) y lo que es más alarmante aún perjudican e impiden el desarrollo integral de los estudiantes (niños/as y jóvenes).

En consecuencia, se viene promoviendo la comprensión del conflicto como una oportunidad para fortalecer las relaciones humanas democráticas (Ministerio de Educación del Perú, 2013). Al respecto, Zerh (1990) define el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, por ello se requiere un cambio de lente en la forma como se miran los conflictos.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), el objetivo de las decisiones educativas relacionadas con la resolución de conflictos no puede ser eliminarlos o evitarlos, ya que son un componente natural de la vida de los seres humanos. Sin embargo, las instituciones educativas tienen la responsabilidad de ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades que les faciliten actuar frente a un conflicto entre esta: Desarrollar habilidades de negociación que les permitan considerar el conflicto no como una oportunidad de aprendizaje, es decir, aprender a aplicar habilidades sociales y emocionales para gestionar los conflictos que se dan cotidianamente; Desarrollar habilidades para reflexionar críticamente acerca de cómo encontrar soluciones a conflictos vinculados con diferencias religiosas y étnicas, con los recursos, las fronteras o las diferentes ideologías políticas dentro de su comunidad, país o el mundo.

Ahora bien en este punto es importante exponer la Teoría del Conflicto en la escuela de Hegel (1831). Quien explica el conflicto y sus síntomas, como una patología social, es decir, la sociedad perfecta era vista como una sin conflictos y todas las utopías sostenían la necesidad de constituir un modelo de pura cooperación. Pues se acostumbra a atender exclusivamente a lo habitual y quienes obstruían el acceso al entendimiento bajo posibles elementos latentes de tensión resultaban ser considerados conflictivos dentro de la estructura social.

De tal manera que, la resolución de conflictos en el ámbito escolar, presenta diversos síntomas, dentro de una compleja trama de situaciones asociadas a la convivencia escolar, es aquí, donde se encuentra la clave para dar solución a estos problemas, sin embargo gran parte de la organización y gestión adecuada de los conflictos educativos, es responsabilidad primero de los docentes y luego de las estrategias institucionales que los centros escolares como unidades de formación, consigan e implementan, incluyendo la responsabilidad de los padres de familia y estudiantes que son parte activa e importante en esta problemática.

En este contexto, Gutiérrez, Bocanegra y Tovar, (2011): “refieren la resolución de conflictos puede entenderse como una gama de procedimientos que apuntan a la superación o manejo adecuado de los factores que generan el conflicto”. (p. 194). En el mismo orden, el Servicio Social Pasionista, SSPA (2014) afirma: Resolver un conflicto, es cortar eso visible que urge quitar, pero que volverá a retoñar. Resolver es efectivo en lo inmediato, requiere pocos recursos y menos personas. Ambos, serán necesarios dependiendo del momento del conflicto, ni uno es bueno o malo y pueden complementarse. (p.17).

Estos actores, consideran nadie puede garantizar que los conflictos no se generen o que, por arte de magia se erradiquen de las aulas y las instituciones, pero lo que sí se puede garantizar es la atención oportuna e inmediata y sobre todo el adecuado tratamiento a estos conflictos.

En el ámbito escolar, al igual que el resto de los ámbitos, es muy frecuente la aparición de conflictos. Por ello es importante el trabajo en conjunto de toda la comunidad educativa para conocer y practicar diferentes formas para abordar los conflictos. Para comprender los roles y funciones de la comunidad educativa. El Ministerio de Educación del Perú (2013) afirma se deben considerar los siguientes roles:

El rol del director que es la máxima autoridad de la institución educativa y tiene la responsabilidad de conducirla y dar cuenta de los resultados de su gestión. Su aporte en la resolución de conflictos en el ámbito educativo se fortalece cuando: ejerce su liderazgo, valora y respeta las opiniones, toma decisiones oportunas ante las diversas problemáticas que se suceden en la escuela, prohíbe y sanciona explícitamente toda práctica de maltrato o agresión contra los estudiantes, actúa oportunamente en cumplimiento de la normatividad y protección de los estudiantes, supervisa que los procedimientos y medidas correctivas contribuyan a su formación integral y a la convivencia democrática en la institución.

El rol del docente-tutor, es el mediador del proceso educativo y tiene como misión contribuir en la formación integral de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. Por su cercanía con los estudiantes y padres de familia, el rol que cumple en la resolución de conflictos, está orientado a promover, que la disciplina escolar se administre de modo compatible con el respeto a la

dignidad de los estudiantes, respetar las habilidades y diferencias que existen entre los estudiantes, acordar con los estudiantes normas de convivencia en el aula y promover un clima favorable al buen entendimiento y sentido de justicia con los demás integrantes de la comunidad educativa.

Asimismo, establecer canales de información, comunicación y diálogo con los padres de familia, promueve entre los estudiantes el desarrollo de habilidades sociales para que aborden satisfactoriamente situaciones de conflictos en su vida diaria, dar respuestas proactivas a las quejas o malestares de los estudiantes y padres de familia, en relación a aspectos académicos o de disciplina.

Rol de los padres y madres de familia, quienes cumplen un importante y valioso proceso, que genera un clima positivo para afrontar satisfactoriamente las situaciones de conflicto que se puedan presentar en las instituciones educativas, que favorecen: promover el diálogo y acciones pacíficas ante divergencias con las autoridades educativas, priorizando el bienestar de sus hijos, respeto a todas las personas y formar en la práctica de valores y respeto a los derechos de los demás.

El rol del estudiante, está relacionado no se reduce únicamente al aprendizaje, puesto que el estudiante aprende no solo en el aula sino, básicamente en la vivencia cotidiana, siendo el centro y destinatario principal de la educación. Con el apoyo y orientación de los docentes puede cumplir un rol preponderante en la resolución de conflictos en la institución educativa, entre los roles que pueden asumir los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos se puede mencionar: practica la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica con sus compañeros, profesores y comunidad, participar en experiencias democráticas en el aula y la escuela, respeto a los acuerdos tomados en el aula entre los compañeros, siempre en el marco de respeto y bienestar de todos.

Sobre las bases de las ideas expuesta, esta atmosfera de conflicto ha desatado en el sistema educativo de Ecuador incongruencias, incoherencias y poca pertinencia, contrarios con los principios, leyes y prescripciones curriculares, en términos de la gestión y aplicación de competencias y habilidades para actuar favorablemente ante el conflicto

En efecto, las competencias para la resolución de conflictos según Olmos, Torrecilla, Rodríguez (2017), luego de la revisión de las aportaciones de diferentes autores interesado en esta temática, ra-

tifican la necesidad de formación docente en competencias para gestionar el conflicto, y a su vez, delimitaron las competencias clave sobre las cuales se gestiona este proceso. Las competencias de resolución de conflictos, se clasifican en cuatro subcompetencias:

- a Competencias para la interacción en conflictos: (1). Entender el conflicto como parte consustancial a la vida en sociedad; (2). Ser capaz de diferenciar conceptos como conflicto, agresividad, agresión y violencia; (3). Ser competente en el conocimiento y desarrollo de estrategias de solución de conflictos acordes con la educación para la convivencia.
- b Competencias para el autocontrol personal: (1). Ser competente en la regulación de los propios sentimientos: conocimiento y control de los propios sentimientos, reconocer los de los demás, responder adecuadamente a los sentimientos de los otros; (2). Adquirir destrezas para la dirección de situaciones de estrés y tensión.
- c Competencias para la mejora de la relación interpersonal: (1). Desarrollar actitudes favorables de la convivencia, como empatía y asertividad; (2). Ser competente en la comunicación verbal y no verbal, desarrollando habilidades de relación interpersonal; (3). Adquirir competencias para el manejo de grupos.
- d Competencias basadas en estrategias de resolución de conflictos: (1). Ser competente para el impulso de estrategias de resolución de conflictos en el centro educativo; (2). Conocer técnicas concretas de resolución de conflictos (negociación de conflictos y mediación de conflictos) (p. 29).

Finalmente, la dinámica actual socio-educativa Ecuatoriana demanda escenarios abiertos y disponibles a la negociación de los conflictos en su diversidad y particularidades, lo que lleva a canalizar para que el conflicto permita abrir espacio a las grandes transformaciones en el sector educativo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental - transversal, el alcance de la investigación fue descriptivo ya que,

se limitó a describir las principales características del fenómeno de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La población estuvo integrada por 471 sujetos, a la que se aplicó, un muestreo aleatorio simple, con una heterogeneidad del 50%, un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%; constituida por 248 estudiantes correspondiente a una muestra probabilística. Para la recolección de información se utilizó una encuesta, con su instrumento el cuestionario, con 32 ítems, fue validado por criterio de expertos y sometido a pruebas de validez discriminante de ítems y confiabilidad; en la validez discriminante de los ítems se tomó como referencia un nivel de sig. de correlación menor o igual a 0,05; el total de ítems del instrumento definitivo fue de 32.

Para la confiabilidad del cuestionario se aplicó el método de las mitades partidas (split-halves), para esto se realizó una prueba piloto a un grupo de estudiantes que no formaron parte de la muestra, por una sola vez, se dividió en dos mitades equivalentes y se compararon las puntuaciones o resultados de ambas, utilizando el paquete estadístico para las Ciencias Sociales SPSS versión 20.1, las dos mitades se corrigieron utilizando el coeficiente de Guttman, dando un coeficiente de correlación de 0,89. Las técnicas de análisis fueron la estadística descriptiva con frecuencia y porcentaje.

RESULTADOS

Los resultados sobre la variable resolución de conflicto se presentan en cuatro tablas, a continuación:

El primer resultado, en la tabla 1 pretendió identificar los factores que afectan y favorecen la resolución de conflictos.

Tabla 1. El proceso de resolución de conflictos afectado por el contexto.

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Contexto cultural	14	5,7	52	21	76	30,6	76	30,6	30	12,1	348
Contexto social	78	31,5	58	23,4	12	4,8	64	25,8	36	14,5	348
Contexto económico	84	33,8	50	20,2	32	12,9	62	25	20	8,1	348
Contexto relacional	36	14,5	54	21,8	76	30,6	58	23,4	24	9,7	348
TOTAL	94	37,9	260	104,8	292	117,7	236	95,2	110	44,4	400

Fuente: Obaco y Silva (2020)

De acuerdo a la muestra encuestada el 31,5% considera que el contexto social siempre, afecta el proceso de resolución de conflictos, referido adrogas, explotación sexual, pandillas y grupos delictivos a los que están relacionados los involucrados

en el conflicto; Mientras, el 33,8% señala que el contexto económico siempre afecta la resolución de conflictos eimplica problemas relacionados con la pobreza, desempleo, condiciones económicas precarias de los involucrados.

Tabla 2. La resolución de conflictos elementos favorecido.

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Competencias	18	7,3	58	23,4	112	45,1	50	20,2	10	4	348
Predisposición	28	11,3	64	25,8	86	34,6	50	20,2	20	8,1	348
Estrategias	38	15,3	82	33,1	80	32,2	32	12,9	16	6,5	348
Participación comunidad	36	14,5	76	30,6	88	35,5	40	16,2	8	3,2	348
TOTAL	120	48,4	280	112,9	366	147,4	172	69,5	54	21,8	400

Fuente: Obaco y Silva (2020)

Se registró que el 33,1% y 32,2% que corresponden a casi siempre y algunas veces respectivamente, piensan que el uso del diálogo como es un aspecto que favorece la resolución de conflictos, el mismo que permite llegar a acuerdos y compromisos, así mismo, el 30,6% (casi siempre) y 35,5% (algunas veces), consideran que la participación de la comunidad educativa es otro factor que favorece la resolución de conflictos. Sin embargo, el 45% de la muestra señala que algunas veces la gestión

de conflictos se ve favorecida por las competencias que poseen los miembros de la comunidad educativa para actuar frente a un conflicto; mientras que 34,6% afirma que algunas veces la participación voluntaria de las partes involucradas favorece el proceso de resolución.

El segundo resultado, buscó determinar los roles que cumplen los responsables de conducir el proceso de resolución de conflictos en las instituciones educativas.

Tabla 3. ¿Cuáles son los roles que cumplen los responsables de conducir el proceso de resolución de conflictos en su institución?

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Respuestas proactivas	38	15,3	88	35,5	80	32,3	36	14,5	6	2,4	248
Valoran el diálogo	32	12,9	72	29	82	33,1	50	20,2	12	4,8	248
Desarrollo de habilidades	30	12,1	62	25	86	34,6	54	21,8	16	6,5	248
Supervisan medidas	38	15,3	82	33,1	70	28,3	44	17,7	14	5,6	248
TOTAL	138	55,6	292	117,8	330	133,1	184	74,2	48	19,3	400

Fuente: Obaco y Silva (2020)

En relación a los roles el 35,5% de la muestra manifiesta que casi siempre y algunas veces (32,3%), los responsables de la conducción de los procesos de resolución de conflictos dan respuestas proactivas a las quejas o malestares de los estudiantes y padres de familia, en relación a aspectos académicos o de disciplina. Por otro lado, el 33,1%, manifiesta que algunas veces se valora el diálogo y el respeto como medio para la resolución de conflictos; con el mismo porcentaje, se señala que casi siempre, supervisan los procedimientos y medidas

correctivas que permiten a los estudiantes reflexionar y aprender de las experiencias vividas en un conflicto. Mientras el 34,6% indica que, algunas veces promueven entre los estudiantes el desarrollo de habilidades sociales para abordar satisfactoriamente situaciones de conflictos en su vida diaria y de familia.

El tercer resultado está orientado a describir las competencias de los responsables en la resolución de conflictos.

Tabla 4. ¿Qué acciones realizan los responsables del proceso de resolución de los conflictos en su institución?

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Competencias cognitivas (saber)	48	19,4	70	28,2	78	31,5	42	16,9	10	4	248
Competencias actitudinales (saber ser)	36	14,5	70	28,2	76	30,6	54	21,8	12	4,8	248
Competencias actitudinales (saber estar)	56	22,6	82	33,1	46	18,5	50	20,2	14	5,7	248
Competencias procedimentales (saber hacer)	58	23,4	62	25	68	27,4	50	20,2	10	4	248
TOTAL	198	79,9	284	114,5	268	108	196	79,1	46	18,5	400

Fuente: Obaco y Silva (2020)

El 31,5% considera que algunas veces las acciones que deberían realizar los responsables de atender los conflictos están relacionadas con el análisis de la situación de conflicto, identificar soluciones, prever posibles resultados y elegir las mejores opciones de solución, es decir, acciones que corresponden a las competencias cognitivas. Por otro lado, en relación a las competencias actitudinales con respecto al saber ser, el 30,6% dice que algunas veces muestran una actitud ecuánime frente a los problemas y errores que comenten el grupo de estudiantes, mientras que respecto del saber estar el 33,1% dice que casi siempre los responsables de la resolución del conflicto mantienen una actitud imparcial de escucha y confianza para resolver situaciones conflictivas. Sin embargo, con respecto a las competencias procedimentales como utilizar estrategias centradas en las necesidades de los involucrados, más que en la sanción o castigo, no se registraron porcentajes significativos. Por lo que, se puede inferir que las competencias procedimentales están poco desarrolladas.

DISCUSIÓN

Entre los factores que afectan el proceso de resolución de conflictos se estableció que el contexto social y económico siempre, perturban dicho proceso. El contexto social está referido al consumo o venta de drogas, explotación sexual o alguna forma de maltrato, pandillas y grupos delictivos con que están relacionados los involucrados en el conflicto; mientras que el contexto económico implica problemas relacionados con la pobreza, desempleo, condiciones económicas precarias de los involucrados. Estos aspectos de alguna manera condicionan el comportamiento y actitud de las partes involucradas, para alcanzar acuerdos y compromisos en la búsqueda de soluciones al conflicto.

Al respecto, Brandoni (2017) señala, que los estudiantes son producto del contexto donde se desarrollan y, a la vez, establecen sus esquemas de comportamiento disputando, negociando o reproduciendo el orden social establecido. Además, el mismo autor indica que se hacen peligrosamente generalizaciones que incluyen a la mayoría de los alumnos, de un rango etario, en la categoría conflictividad escolar, presentándola como un problema social y económico.

El medio socio cultural en que se ubica la escuela se reproduce en los modos de resolución de conflictos, en el tipo de relaciones entre sus miembros

y en el grado de conflictividad que se ejerce en las relaciones interpersonales (Brandoni, 2017). Sin embargo, esta influencia que ejerce el contexto sobre el proceso de resolución de conflictos y el comportamiento de los involucrados, no se puede estigmatizar ni tampoco generalizar, puesto que no siempre es una constante.

Con respecto a los factores que favorecen la resolución de conflictos se refieren a las estrategias o la forma como se resuelven estas situaciones que, resultan un factor decisivo que casi siempre o algunas veces favorece la resolución de conflictos. Principalmente, se concibe el diálogo como una estrategia que ayuda a este proceso, el mismo que permite llegar a acuerdos y compromisos.

Al respecto el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), expresa que los conflictos se solucionan por medio de la estructuración de un proceso de diálogo. Es decir, se requiere valorar el diálogo como instrumento de resolución de conflictos, lo que implica ser capaz de escuchar y tener empatía con el otro en su visión del problema; responder a las necesidades para que permita lograr un acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.

También, Sánchez (2018) manifiesta que, partiendo del diálogo y el respeto mutuo entre las partes implicadas en el conflicto, estas son capaces de resolverlo de forma efectiva; este criterio es ratificado por Pérez de Guzmán, Amador y Vargas (2011) quienes proponen que se debe insistir en la resolución de los conflictos escolares desde el diálogo y como medio para establecer acuerdos y compromisos bajo un marco de respeto.

Otro aspecto, que favorece la resolución de conflictos es la participación de la comunidad educativa. Este aspecto, permite asumir una responsabilidad colectiva por los actos y sus consecuencias, entendiendo que el conflicto no solo afecta a los protagonistas sino a toda la comunidad (Hopkins, 2011). A propósito de lo citado, Ramos, Ravelo y Rivera (2013), Cardona (2008), puntualizan que; la entidad más apta para realizar el acompañamiento afectivo y metodológico a las personas involucradas en un conflicto es la propia comunidad, comprometida de ella misma e implicada furtivamente en las derivaciones del conflicto.

Por otro lado, Vargas (2004) afirma que la comunidad educativa debe adquirir mayor participación en las actividades escolares y en los procesos educativos, sobre todo en lo relacionado a la resolución

de conflictos; al aprendizaje para la democracia, al desarrollo de habilidades para la convivencia; y contribuir a mejorar las relaciones entre profesores, estudiantes y padres de familia.

Desde esta perspectiva, el diálogo y la participación de la comunidad en la atención de los conflictos se convierten en puntos claves para gestionar la convivencia en las instituciones educativas, teniendo en cuenta que el ser humano es un ser social por naturaleza y su tendencia natural es vivir en comunidad, influenciado por el contexto y la cultura, necesita aprender a convivir y a comunicarse con sus congéneres para resolver las situaciones que provocan dificultad y malestar en las relaciones.

Con respecto a los roles en la resolución de conflictos se identificaron: dar respuestas proactivas a las quejas o malestares de los estudiantes y padres de familia, en relación a aspectos académicos o de disciplina. Esto coincide con Cortez, Zoro, Aravena (2018), quienes indican que la primera tarea que cumplen los responsables de conducir los procesos de resolución de conflictos es atender alumnos o apoderados por problemas académicos o de convivencia y establecer medidas o sanciones disciplinarias a los estudiantes.

Es decir que, estas personas realizan variadas tareas preventivas y reactivas, especialmente atender conflictos entre estudiantes, supervisión y control de la disciplina, sin embargo, las tareas que resultan clave para fortalecer la convivencia escolar no son abordadas con la frecuencia necesaria, una de ellas, gestionar la participación de los actores de la comunidad educativa (Cortez, Zoro y Aravena, 2018).

También se expone que casi siempre, supervisan los procedimientos y medidas correctivas que permiten a los estudiantes reflexionar y aprender de las experiencias vividas en un conflicto. En base a lo anterior, Cortez, Zoro, Aravena (2018), señalan que los Encargados de la Convivencia Escolar (ECE) supervisan y controlan el orden y la disciplina, además, de la tarea que realizan con mayor frecuencia; determinar medidas o sanciones disciplinarias (resolución de conflictos, aplicación de normativa, derivaciones externas...).

Así mismo, los resultados indican que algunas veces el rol que cumplen es promover entre los estudiantes el desarrollo de habilidades sociales para que aborden satisfactoriamente situaciones de conflictos en su vida diaria y de familia. Según Sánchez (2018), para mejorar la convivencia de los centros

escolares se debe educar a los alumnos en habilidades sociales y emocionales, en la resolución positiva de los conflictos, en valores como el respeto, la responsabilidad y en habilidades comunicativas.

Este argumento concuerda con lo expuesto por Cortez, Zoro, Aravena (2018) quienes afirman que los ECE son los responsables de organizar eventos formativos para preparar a la comunidad sobre temas de convivencia, es decir, coordinar o desarrollar programas de formación para los estudiantes (formación ciudadana, educación emocional, educación sexual, habilidades sociales...).

En definitiva, los conflictos escolares son situaciones frecuentes en la vida de las instituciones, por ello es menester que, exista una amplia comunicación en toda la comunidad educativa, ya que un adecuado cumplimiento de los roles de cada miembro, favorece la construcción y fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la convivencia escolar.

Con respecto a la identificación de las competencias, los encuestados consideran que, algunas veces las acciones que realizan los responsables de conducir el proceso de resolución de conflictos corresponden al análisis de la situación de conflicto, identificar soluciones, prever posibles resultados y elegir las mejores opciones de solución, es decir, aquellas que corresponden a las competencias cognitivas.

Por otro lado, en relación a las competencias actitudinales las cuales se analizaron respecto al saber ser, estableciendo que algunas veces, los responsables del proceso muestran una actitud ecuánime frente a los problemas y errores que comenten el grupo de estudiantes, mientras que respecto del saber estar, se señala que casi siempre, los responsables de la resolución del conflicto mantienen una actitud imparcial de escucha y confianza para resolver situaciones conflictivas.

Sin embargo, con respecto a las competencias procedimentales como utilizar estrategias centradas en las necesidades de los involucrados, más que en la sanción o castigo, no se registraron porcentajes significativos.

Este resultado se contrapone a los hallazgos de Cortez, Zoro, Aravena (2018), quienes señalan que, se reconoce la capacidad de liderazgo para movilizar personas y aunarlas, la capacidad y diligencia en la resolución de problemas, y el conocimiento que se posee sobre la comunidad escolar, mientras que en el mismo estudio la muestra identifica las

competencias profesionales, como: fomentar reflexiones profundas y críticas respecto a las propias prácticas, comprometer a los docentes hacia prácticas colaborativas y visualizar posibles escenarios futuros, planificando acciones pertinentes.

Dentro de las habilidades interpersonales, los entrevistados destacan aquellas relativas a mantener relaciones positivas y nutritivas con diversos actores especialmente con estudiantes, apoderados y docentes. Otros de los requerimientos señalados para el ejercicio de su rol son: mejoramiento de la convivencia escolar y el contar con conocimientos de liderazgo escolar.

Por lo tanto, se puede deducir que los roles que cumplen los responsables de conducir el proceso están íntimamente relacionados con las competencias para la resolución de conflictos; esta relación se ve reflejada en las respuestas que se dan en el tratamiento y gestión de estas situaciones. Por otra parte, se concluye que las competencias procedimentales, relacionadas con el saber hacer, están poco desarrolladas.

CONCLUSIONES

Se puede establecer que los factores que dificultan el proceso de resolución de conflictos en el ámbito escolar son los relacionados con el contexto social y económico. Mientras que los factores que favorecen este proceso están relacionados con las estrategias, es decir la forma como se tratan los conflictos y la participación de la comunidad.

Por tanto, se puede colegir que los roles que cumplen los responsables de conducir el proceso están íntimamente relacionados con las competencias para la resolución de conflictos, esta relación se ve reflejada en las acciones que se dan como respuesta en el tratamiento y gestión de los conflictos.

Los responsables de dirigir los procesos de resolución de conflictos demuestran competencias cognitivas y actitudinales suficientes en el ejercicio de su rol, sin embargo, se evidencia un déficit en el desempeño de las competencias procedimentales, puesto que se registraron deficiencias en las acciones relacionadas con este tipo de competencias según la perspectiva de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brandoni, F. (2017). Conflictos en la Escuela. Manual de negociación y mediación para docentes.

Eduntref Buenos Aires – Argentina Recuperado de: <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>

Cardona, R. (2008). La resolución de conflictos en los centros educativos. Tegucigalpa: Tesis de Maestría. Recuperado de www.cervantesvirtual.com/.../la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/

Cortés, M., Zoro, B., y Aravena, F. (2018). Gestionando la contingencia más que la convivencia: El rol de los encargados de convivencia escolar en Chile. *Psicoperspectivas*, 18(2). <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-full-text-1549>

De Mesa, C., Castillo, C., Sotos, M. y Roa, P. (2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y Educadores*, 16(3), 5. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5468349>

Fernández, I. (1999). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Nancea S.A. Madrid.

García, D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 2.

Gutiérrez, C., Bocanegra, L. y Tovar, R. (2011) Resolución de conflictos en la escuela a partir de los principios de la justicia restaurativa. *Hallazgos, revista de investigaciones*, ISSN 1794-3841, N°. 16, 2011, págs. 183-201. DOI: 10.15332/s1794-3841.2011.0016.12

Hegel, George. (1831). wikipedia.org/wiki/Georg_Wilhelm_Friedrich.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Hopkins, B. (2011). *Prácticas Restaurativas en el Aula*. TransformingConflictTheNational Centre forRestorativeApproaches in YouthSettings Mortimer Hill, Mortimer, Berkshire, RG7 3PW T 01189331520 E info@transformingconflict.org W www.transformingconflict.org. Recuperado de https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/practiques_restauratives/archivopub.do?ctrl=M-CRST8146Z1256160&id=256160.

Karl Marx. (1910). *Miseria de la filosofía*. Bogotá, Suramericana

López, V. (2014). Convivencia escolar. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/APUNTE04-ESP.pdf>.

- Ministerio de Educación de la República de Chile (2005). Metodologías de Trabajo para el Mejoramiento de la Calidad de la Convivencia Escolar. 2da Edición Santiago – Chile.
- Ministerio de Educación del Perú (2013). Aprende a Resolver Conflictos. Programa para la mejorar la convivencia escolar (2a edición), Lima, Perú: Libro Amigo EIR.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018). GUÍA PAR LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Ecuador. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos0950374001540215605.pdf .
- Olmos, S., Torrecilla, E. y Rodríguez, M. (2017). COMPETENCIAS PROFESIONALES EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: EFICACIA DE UN PROGRAMA PARA LA MEJORA COMPETENCIAL. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(3),25-42.[fecha de Consulta 10 de Marzo de 2020]. ISSN: 1139-7853. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3382/338254890008>
- Otero, J., Santiago, M., Castro, C. y Villarde Francos, E. (2010). Stressors rendering school coexistence difficult, personal variables and burnout: towards an explanatory model. *European Journal of Education and Psychology*, 3, 299-316
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L., Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria* [en línea]. (18), 99-114[fecha de Consulta 23 de septiembre de 2019]. ISSN: 1139-1723. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008>
- Ramos, M., Ravello, C., y Rivera, S. (2013). Aprendiendo a resolver en las instituciones educativas. Lima-Perú: Equipo de elaboración MIMP.
- Sánchez, A., Rivas, M. y Trianes, M. (2006). Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar: algunos resultados. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4, 353-370.
- Sánchez, M. (2018). La competencia manejo pedagógico de conflictos escolares para el desempeño exitoso del psicopedagogo. *Revista Argonautas*, 8(10), 1-21. Recuperado de <http://fchportaldigital.unsl.edu.ar/index.php/ARGO/article/viewFile/34/24>
- Secretaría de Educación Pública – SEP. (2011). Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Preescolar del Distrito Federal derechos, deberes y disciplina escolar: Documento de divulgación del Oficio Circular No. AFSEDF/642/2011 “Lineamientos Generales por los que se establece un Marco para la Convivencia Escolar en las Escuelas de Educación Básica del Distrito Federal”.
- Servicio Social Pasionista, SSPAS (2014). “Guía Metodológica Prácticas Restaurativas. El Salvador.
- Gabarda, V. (2016). Resolución de conflictos en la escuela. Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución. Valencia: Universidad Internacional de Valencia.
- Vargas, I. (2004). La inteligencia emocional en las instituciones educativas. *Revista Electrónica Educare*, 7, 107-114. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/issue/view/185/showToc>
- Zehr, H. (1990). El Pequeño Libro de la Justicia restaurativa. Changlenses. Scottdale, Pensilvania: Herald Press.
- Zurbano, J. (1998). Bases de una Educación para la Paz y la Convivencia. Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura. Navarra – España.