

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de Conflictos dentro del Aula

Trabajo académico.

Para optar el Título de Segunda especialidad profesional en Psicopedagogía

Autor:

Diana Liz Meléndez Herrera

Sullana – 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de Conflictos dentro del Aula

Trabajo académico aprobado en forma y estilo por:

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (presidente)

Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas (secretario)

Mg. Ana María Javier Alva (vocal)

Sullana – 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de Conflictos dentro del Aula

Los suscritos declaramos que el trabajo académico es original en su contenido y
forma

Diana Liz Meléndez Herrera (Autora)

.....

Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva (Asesor)

Sullana – 2020



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**

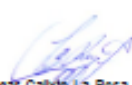
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO

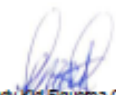
Sullana, a los diecisiete días del mes de febrero del año dos mil veinte, se reunieron en el colegio Mayor PNP Roberto Morales Rojas, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, coordinador del programa representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Ana María Javier Alva (vocal) representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: *Resolución de Conflictos dentro del Aula*, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía al señor(a). **MELÉNDEZ HERRERA DIANA LIZ.**


A las doce horas, y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico. Luego de la exposición del trabajo, la formulación de las preguntas y la deliberación del jurado se declaró aprobado por mayoría con el calificativo de 16

Por tanto, **MELÉNDEZ HERRERA DIANA LIZ**, queda apto(a) para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Siendo las trece horas con treinta minutos el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad los integrantes del jurado.


Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
Presidente del Jurado
DNI: 00230120


Dr. Andy Kid Figueroa Cárdenas
Secretario del Jurado
DNI: 43852105


Mg. Ana María Javier Alva
Vocal del Jurado
DNI: 07038746


Resolución de Conflictos dentro del Aula

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	6%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	jdc.edu.co Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	www.nursinghero.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uam.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
7	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%


Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva
(Asesor)

<https://orcid.org/0000-0002-3629-6355>

9	idoc.pub Fuente de Internet	< 1 %
10	cienciaabierta.uapa.edu.do Fuente de Internet	< 1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	< 1 %
12	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1 %
13	qdoc.tips Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad Catolica de Avila Trabajo del estudiante	< 1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Segundo Almeida Alburquerque Silva
(Asesor)

<https://orcid.org/0000-0002-3029-0155>

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía espiritual, a mis padres Sonia y Carlos que son para mí un gran ejemplo a seguir.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: LA CONDUCCIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS MEDIANTE LAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS	12
1.1. Tipología de las Competencias Directivas	15
1.2. La Función Directiva en el Proceso de Gestión de Conflictos	16
1.3. El Poder del Director en el Proceso de Gestión de Conflictos	17
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	19
2.1. Conflicto en el Aula	20
2.1.1. Definición	20
2.1.2. Estructura del conflicto.	22
2.1.3. Elementos del conflicto	23
2.1.4. Ciclo del conflicto	23
2.1.5. Tipos de conflictos	23
2.2. Resolución de Conflictos	25
2.3. Mediación	27
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS CITADAS	32

RESUMEN

El presente trabajo monográfico se basa en el estudio de los diferentes aportes académicos sobre los conflictos y la resolución de ellos. A través del presente trabajo se intenta demostrar la eficacia del proceso de resolver conflictos por parte del educador y los beneficios en la mejora de la convivencia entre los estudiantes de las instituciones educativas, inculcándole valores y principios morales y éticos, favoreciendo el respeto mutuo y aprendiendo a prevenir conflictos.

Palabras claves: Conflicto, estrategias, mediación.

ABSTRACT

This monograph is based on a study of various academic contributions on conflicts and their resolution. This paper attempts to demonstrate the effectiveness of the educator's conflict resolution process and the benefits it provides in improving coexistence among students in educational institutions by instilling moral and ethical values and principles, fostering mutual respect, and learning how to prevent conflicts.

KEYWORDS: Conflict, Strategies, Mediation

INTRODUCCIÓN

La sociedad diversa y cambiante en la que vivimos, donde la convivencia entre personas de distintas nacionalidades, culturas, costumbres, razas, religiones, etc. Nos lleva a presentar muchas veces choques y conflictos por la presencia de discrepancias de opiniones, pensamientos, ideas e intereses que dan lugar a conflictos, los que se deben resolver de forma pacífica.

El presente trabajo tiene como objetivo general fomentar la convivencia saludable en las Instituciones Educativas. Los objetivos específicos son 1) Conocer y ofrecer distintas estrategias para la resolución de los conflictos. 2) Identificar el rol docente en la resolución de conflictos y 3) contribuir a la resolución pacífica de conflictos.

Prepararnos para la resolución de conflictos nos lleva a aprender y comprender las diferentes estrategias que serán enseñadas a los alumnos para que aprendan a realizar una correcta forma de resolver un conflicto y que no lo vean como algo negativo, sino como algo positivo y con una oportunidad de aprendizaje.

La motivación para estudiar este tema nace de la diversidad de estrategias que nos ofrecen para realizar la resolución de un conflicto, mediante las cuales los estudiantes adquieren habilidades y valores como el respeto, el escuchar, el entender, el comunicarse y a ser tolerantes, entre otras; también se llegan a mejorar las relaciones sociales e interpersonales, ayudándolos a crecer como personas.

Justificación: A través del trabajo de cómo afrontar los conflictos, los alumnos adquieren ciertas habilidades sociales como el respeto, la escucha y el diálogo, entre otros, a través de los cuales se favorecen las relaciones interpersonales y se resuelven los conflictos de forma apropiada. Por lo tanto, es importante que, desde edades tempranas, se trabaje la resolución de los conflictos de forma pacífica y ofrecer las estrategias para que se lleve a cabo una correcta resolución del conflicto.

CAPÍTULO I

LA CONDUCCIÓN DE LOS CENTROS EDUCATIVOS MEDIANTE LAS COMPETENCIAS DIRECTIVAS

La gestión educativa moderna es la administrada mediante el uso de competencias que son de gran aporte en la formación de educadores, mejorando sus capacidades de conducir los centros educativos mediante el uso de herramientas que potencian los recursos humanos, organizan la vida y quehaceres institucionales y propone la aplicación de soluciones a los diferentes problemas mejorando la cantidad de oportunidades que se presentan los colegios.

Estos conocimientos son una exigencia de la sociedad en busca mejoras de la calidad de la enseñanza, la resolución de conflictos y el liderazgo pedagógico de las instituciones y de quienes la dirigen. (Dillanes Cisneros & Medina Salgado, 1995)

Los objetivos institucionales y empresariales mejoran por las dinámicas sociales y económicas generadas, modernizando la calidad del personal y los procesos laborales. La gestión por competencias en los centros educativos mejora las instituciones, la forma de conducir las, perfecciona los recursos humanos ajustándolos a las necesidades educativas. (Tobón, 2005)

La gestión por competencias revoluciona la conducción de las empresas y de las personas.

Las competencias son la fusión de habilidades, destrezas y conocimientos necesarios para desempeñarse profesionalmente, teniendo en cuenta las creencias, valores y actitudes propias de la persona y que son necesarias y primordiales para adaptarse a los objetivos de la institución escolar. (Tobón, 2005)

Las empresas hoy en día buscan profesionales altamente calificados que brinden un mejor servicio y enfrenten los retos que la sociedad propone, una sociedad que cambia constantemente; los avances científicos y tecnológicos hacen que las personas tienda a cambiar su forma de pensar y de solucionar los problemas, mejorando sus condiciones y oportunidades laborales; uno de estos sectores es el personal directivo que gracias a las mejoras educativas hacen que puedan realizar reformas de una manera comprometida y responsable, orientados a alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

Una vuelta política en los lineamientos de los recursos humanos de las décadas de los años setentas y ochentas, desde una visión pedagógica modernista, establece la implementación de las competencias educativas en diversos países iberoamericanos, mejorando la eficacia, calidad, equidad y eficiencia en las instituciones. (Tobón, 2005)

Por eso el sistema educativo viene adaptándose a los cambios, capacitando constantemente al personal directivo, contribuyendo a mejorar el funcionamiento y la conducción de los procesos educativos, todo representante se forma y capacita para lograr un desempeño sobresaliente en su puesto.

Los rectores responsables de las políticas educativas deben ostentar competencias directivas que le permitan replantear los paradigmas del sistema educativo tradicional, modificándolas por nuevas y modernas estrategias de gestión, ampliando y mejorando las competencias profesionales no comunes como la polivalencia, audacia para enfrentar desafíos, aperturas multiculturales, etc; y contar con habilidades de ejecución de proyectos innovadores y de armonización de la cultura escolar. (Braslavsky, 1999)

El replanteamiento del perfil profesional de los directores educadores se basa en el uso de un proceso formativo cuyo principal objetivo es cambiar la actitud del profesional e incorporar en él estrategias que involucren experiencias educativas significativas aplicando nuevos

saberes de acción, controlados y guiados por una gestión educativa dinámica e innovadora. (Instituto internacional de planeamiento de la educación, 2000)

Hoy en día la gestión de los centros educativos debe orientarse en modelos más dinámicos, integradores y flexibles, basados en las nuevas competencias de gestión que impulsan los cambios en el manejo y dirección de las instituciones, mejorando la calidad de la educación, aprendiendo a resolver problemas y promoviendo proyectos en tiempo oportuno. (Instituto internacional de planeamiento de la educación, 2000)

Un educador profesional competente es quien tiene la capacidad de desenvolverse en forma eficiente. Ser competente es poner en juego los recursos y conocimientos que posee. (Braslavsky, 1999) Carlos Cullén explica que las competencias van más allá de lo que el sujeto puede realizar mediante complejas capacidades, formadas en diversos grados de la escuela y orientadas a mejorar la vida social y personal de la persona, brindándole las herramientas para que puedan desenvolverse, eligiendo las estrategias adecuadas para tomar las mejores decisiones. (Cullén A, 1995)

Formar en el aspecto científico, técnico y humano a un profesional competente es prepararlo para poder desempeñarse en varias funciones y no solo en un cargo establecido, debe ser capaz de pensar y razonar visionaria y sistemáticamente y tener un liderazgo que permita la innovación y realizar cambios sociales en general y a favor del centro educativo.

Los profesionales en gestión educativa deben aprender a tomar las mejores decisiones de forma consensuada y producto de la reflexión de la situación. Los gerentes y directivos deben tener una mentalidad flexible, equilibrada y analítica para actuar de manera eficiente bajo presión.

Estos procesos de gestión comprometen el realizar cambios significativos que permitan situar a la institución en nuevos contextos y escenarios que permiten la innovación de un mejor funcionamiento educativo contribuyendo a que los responsables de rectorar las políticas y

normas educativas lleguen a tomar las decisiones adecuadas y democráticas en beneficio del centro educativo

1.1. Tipología de las Competencias Directivas

Las competencias directivas básicamente se dividen en:

A) Competencias Básicas. Son las bases de un aprendizaje, relacionadas con el desarrollo del pensamiento, de la aplicación de habilidades en la comunicación y el conocimiento de las matemáticas, aportan en el desarrollo integral de la persona a nivel social, científico, educativo y profesional.

B) Competencias Laborales. Conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos que una persona demuestra al realizar su trabajo, estas se dividen en:

Competencia Técnica: Dominio que un trabajador ostenta en su espacio de trabajo.

Competencia Metodológica: Forma adecuada del trabajador de solucionar problemas y transmitir sus experiencias laborales.

Competencia Social: Capacidad colaborativa del trabajador al comunicarse de manera fácil y apropiada, mostrando una actitud positiva con el grupo, teniendo una adecuada relación social y una actitud ciudadana responsable.

Competencia Participativa: Es la capacidad de un trabajador de dirigir, organizar e intervenir en la organización y políticas de su trabajo.

C) Competencias Específicas. Relacionadas con un área específica del conocimiento.

D) Competencias Gerenciales O Directivas. Relacionadas con el campo de la gestión educativa o empresarial, por ejemplo el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, etc. También está asociada a la gestión y resolución de conflictos como competencia innovadora.

La gestión educativa, desde un punto de vista organizacional promueve una serie de conjuntos de procesos teórico y prácticos integrados que pretenden cumplir con los mandatos sociales de manera ética y eficiente. (Salm, 1998)

1.2. La Función Directiva en el Proceso de Gestión de Conflictos

La dirección educativa es vital en la gestión de un centro educativo, es determinante en el desarrollo y transformación de la institución. El gestor educativo tiene la condición de ser responsable de conocer las teorías educativas y tener las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñarse de forma eficiente en el cargo.

El director debe tener liderazgo, motivar, innovar y generar los cambios necesarios para que la institución crezca y se desarrolle de forma armoniosa, logrando llegar a sus objetivos educativos. El director no debe tener una práctica restringida al mantenimiento del control y orden institucional, sino que sus políticas deben ser dinámicas y cambiantes, que sepan adaptarse a la mejora de conflictos y necesidades que se pudieran presentar, impulsando los cambios y respetar y reconocer otros saberes y competencias. (Instituto internacional de planeamiento de la educación, 2000)

El funcionamiento de un centro educativo es complejo, porque entrelaza diversos factores y elementos propios de los modelos tradicionales de gestión de un entorno burocrático y vertical colapsado; a este problema hay que añadirle las diversas funciones que el personal directivo tiene, su rol no es sencillo en un contexto cambiante de la escuela como institución social, los factores internos y externos hacen que sea necesario coordinar e integrar hacia el logro de la transformación educativa. (Brobelli, 2001)

Entonces, la función directiva está orientada hacia mejorar la eficiencia, realizar cambios en las rutinas y la innovación de cambios pedagógicos, coordinando conjuntamente con los

padres de familia, estudiantes, autoridades y demás actores que intervienen en la educación, para lograr una mejora en la calidad educativa.

Los directores se limitan a planificar, organizar y evaluar los procesos educativos; hoy en día sus funciones son más amplias, partiendo por buscar mejorar la integración, la coordinación y la transformación pedagógica educativa del centro de estudios; mediante la aplicación de acciones que buscan articular diversas tareas y acciones propias del centro educativo, tomando en cuenta los estratos sociales, culturales y geográficos de la zona con miras a lograr los objetivos establecidos. (Brobelli, 2001)

1.3. El poder del director en el Proceso de Gestión de Conflictos

La función del director de la resolución de conflictos es muy importante, porque él debe buscar mantener un equilibrio del poder y una equidad al tomar las decisiones, para ello el director debe tener principios éticos y un amplio conocimiento del comportamiento humano.

Tener conciencia del poder que ostenta y la manera de cómo influye en los procesos de resolución de conflictos, es indispensable para los educadores que tiene el puesto de negociadores o mediadores. (Girar & Koch, 1997)

Es imprescindible crear dentro de las instituciones educativas espacios de aprendizaje reflexivo, que mejoren la auto-evaluación y la formación de valores éticos y morales, cívicos y culturales entre todos los miembros que integran la comunidad educativa.

Esto se manifiesta en la práctica diaria, el director debe tratar a todos, con estima y respeto, solidarizándose con las necesidades y derechos de las personas, en un entorno convivencia armónica entre todos sus miembros.

Para poder resolver los conflictos el director debe contar con la empatía necesaria hacia la otra persona para tomar las decisiones necesarias y acertadas en un contexto que permite contribuir a potenciar los recursos humanos y lograr los objetivos de la institución.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Definida por la Real academia de la Lengua como la coexistencia de predisposiciones contradictorias en la persona, que generan angustia y trastornos neuróticos.

La presencia de conflictos y enfrentamientos constantes en los centros educativos de hoy en día, en una sociedad dinámica y abierta, necesita ser resuelta mediante la comunicación y la no violencia, en donde el de educando y su desarrollo personal sean los beneficiados, viviendo y compartiendo en un entorno pacífico, esencial en la vida de los estudiantes., El convivir en una sociedad llena de conflictos de menor o mayor grado conlleva a estar preparados para afrontarlos y solucionarlos de manera efectiva y eficiente, mejorando nuestro desarrollo personal y la forma de convivir entre nosotros. (Salazar Rodríguez & Narejo Alcázar, 2002)

En la escuela se dan conflictos a diario entre los estudiantes, de su buena solución se aprender a vivir en sociedad, con paz y tranquilidad. Es por eso que los colegios deben tener espacios que favorezcan el aprendizaje del alumnado y la convivencia interpersonal y social, aprovechando y resolviendo los conflictos que se pudieran presentar.

Los niños permanentemente presentan conflictos en las aulas estudiantiles, es parte de la vida humana, gracias a ellos y a una buena manera de resolverlos, aprendemos a convivir socialmente, es por eso que los colegios deben ofrecer espacios en donde se favorezca el aprendizaje y la convivencia del alumnado, profesores y demás personal de la escuela. (Ibarrola-García & Iriarte, 2012)

Los centros educativos deben saber de los diferentes conflictos que se presentan dentro de su espacio y deben estar preparados y capacitados para resolverlos oportunamente, de una forma

adecuada en donde todos los alumnos involucrados sean beneficiados, que puedan verlo de manera positiva y no negativa al momento de resolver el conflicto, darle una forma de que el alumno crezca como persona y los ayude en su desarrollo socio-cultural. (Boqué Torremorell, 2006)

2.1. Conflicto en el Aula

2.1.1. Definición

Es un estado normal en las relaciones socioculturales e interpersonales dentro de la sociedad en la que se convive. Se puede ver positivamente como un momento favorable por que implica a todas las personas. Sus expresiones positivas llegan a demostrar incertidumbre entre las personas afectadas que pueden ser colectiva o individualmente. Las estrategias para resolver los conflictos llegan a ser muchas veces retos y oportunidades para progresar social y personalmente. Es por eso que al educar en conflictos aprendemos a enseñar a convivir pacíficamente, mostrándole las herramientas que el niño necesita para crecer y desarrollarse sanamente y en un entorno favorable y saludable. (Boqué Torremorell, 2006)

Si las partes en conflicto no llegasen a asumir el problema y solucionarlo pueden presentarse actos violentos, llegando a ser lascivos y destructivos, presentando un comportamiento negativo para el grupo. El rol del docente es indispensable e imprescindible porque, al tratar el conflicto de manera creativa y positiva ofrece la visión necesaria a los educandos en conflicto de ofrecerles experiencias significativas de mediación y negociación. Se busca claramente de preservar la línea y de no llegar a un conflicto, de vivir en tolerancia y respeto dentro del aula y del colegio, en donde se deben respetar los pensamientos, comentarios y expresiones de otros dentro de un clima de dialogo y convivencia participativa y cooperativa.

Inculcar en el menor las habilidades necesarias para que aprenda a afrontar asertivamente un conflicto hace que no se llegue a complicar más la situación. Que aprenda a colaborar

en la solución del conflicto mediante el dialogo y acuerdos que convienen a ambas partes.

Al detectar un conflicto en las aulas que no permite la convivencia entre los alumnos, se debe primeramente reconocer el problema, buscando solucionar el problema integrando a los participantes y fortalecer las relaciones y juegos cooperativos entre los alumnos, mejorando el crecimiento personal y social, dentro de un marco de respeto mutuo, empatía, afectividad, etc. resolviendo el conflicto de manera positiva y significativa. (Ibarrola-García & Iriarte, 2012)

Mucha veces visualizamos el conflicto de una manera negativa e intentamos alejarnos de ellos, algunas veces queremos resolverlos de manera radical, usando la violencia y eliminando sus partes; si llegáramos a ver el conflicto como algo positivo entenderíamos mejor que resolverlo nos ayuda a entender mejor a la otra persona y aprender del problema mismo, sin llegar a la violencia, que es un estado que agrava el conflicto.

Un choque en el logro de los objetivos para resolver el conflicto muchas veces se da por la falta de conocimientos, incompatibilidad de las personas o de objetivos, y la falta de interés producido.

Aprender adecuadamente y educadamente un conflicto es el factor importante de enseñanza en las escuelas, es por ello que los docentes deben de estar completamente capacitados para resolverlos en forma pacífica, justa y democrática.

La cultura de paz nos enseña a negociar de una manera acertada y no violenta los conflictos que se presentan, cada persona manifiesta la voluntad de resolver el conflicto en un clima favorable y usando las relaciones personales y las vivencias propias, mejorando grandemente el desarrollo cultural y social de la persona. La cultura para la

paz utiliza como herramienta para la solución de conflictos a la empatía, la creatividad, la comprensión, el respeto y demás virtudes éticas y morales.

Tiene como características principales, ser fenómenos dinámicos, son esenciales para la vida, las situaciones son previsibles, antes de intervenir se reflexiona, se crean recursos y se buscan alternativas.

El problema presentado debe analizarse de manera contextual en el preciso momento en el que se produce, involucra a todos los participantes y se trata de buscar una solución creativa y armoniosa mediante pactos entre las partes en problemas.

Se utilizan varias opciones al momento de intervenir en un conflicto, una de ellas es educar al niño en un ambiente positivo de convivencia, en donde la participación de los padres de familia, los docentes y la sociedad son fundamentales en la resolución de los conflictos. Estos problemas deben estar orientados a soluciones participativas y de aprendizaje. (Boqué Torremorell, 2006)

El trabajo comunitario y participativo al momento de educar al niño se realiza conjuntamente con la escuela y la familia, prepararlos y prevenirlos de los problemas que se pudieran presentar y como hacerles frente durante su vida, siempre en busca de soluciones armoniosas y positivas. (Led & Girbau, 2008)

2.1.2. Estructura del conflicto.

Se pueden evaluar elementos visibles como por ejemplo el lenguaje verbal o no verbal y elementos no invisibles representados por el sentimiento, los valores, el pensamiento, etc. (Sánchez García, 2007)

2.1.3. Elementos del conflicto

Se pueden encontrar tres elementos: las personas implicadas en el conflicto, la forma de como el conflicto evoluciona y como las personas involucradas llegan a resolverlo mediante el diálogo y la comunicación fluida; y el problema que en un marco de diversas opiniones e intereses hace que las personas involucradas lleguen a enfrentarse y chocar. (Salazar Rodríguez & Narejo Alcázar, 2002)

2.1.4. Ciclo del conflicto

El ciclo comienza en nuestros intereses, sentimientos, actitudes, creencias, etc. Que dan lugar al comportamiento que tenemos respecto a las relaciones interpersonales que se presentan. Las personas con las que nos relacionamos también presentan intereses, actitudes y demás propias de cada individuo, al momento de interactuar podemos chocar con alguien que no coincida con mi forma de pensar, originándose un conflicto, que debe responderse de forma positiva y asertiva, en donde ambas partes ganen interactuando de forma colaborativa en la resolución del problema (Sánchez García, 2007)

2.1.5. Tipos de conflictos

Son diversos, desde conflictos, entre las familias y las escuelas, conflictos propios de los docentes y de los alumnos. Pero principalmente abordaremos los conflictos producidos entre el alumnado.

La socialización generada entre los alumnos es importante porque es la segunda socialización que se genera en el niño después de la familia, los alumnos llegan a compartir intereses mutuos, emociones e interrogantes a futuro. (Led & Girbau, 2008)

Las agresiones se pueden presentar de manera varias como aquellas que se producen en contra de los materiales y las instalaciones del colegio, o contra sus compañeros y sus

pertenencias. Los conflictos no deben ser ignorados y deben ser afrontados apenas surjan, porque si se dejan de lado se pueden volver más complejos y mayores para poder afrontarlos. Los conflictos llegan a formar parte de la vida de las personas y debemos gestionarlos a tiempo para mejorar la vida en la institución y fortalecer las relaciones sociales e interpersonales y no dejar que estas se deterioren. Las soluciones se deben establecer dentro de un clima de confianza y desde el primer momento.

Una caja de resonancia que demuestra fielmente la sociedad en la que vivimos es la escuela. Sin violencia se enfrentan los conflictos presentes mediante programas educativos, el dialogo, utilizando métodos pacíficos y una cultura de mediación por parte del docente. (Led & Girbau, 2008)

A través de la resolución de conflictos se trabajan componentes de tipo social, se fomenta la empatía y se aprende a regular las emociones.

La solución a los conflictos se puede trabajar mediante la aplicación de programas que facilitan la formación necesaria en habilidades y técnicas comunicativas como por ejemplo “la aplicación de enseñando a los estudiantes a ser programa de pacificadores, resolviendo conflictos creativamente” y modelos que establecen los cambios que se deberían generar en el contexto participativos para la resolución de conflictos sea efectiva. Ejemplo: el currículo de resolución de conflictos y el modelo integrado de mejora de la convivencia (Ibarrola-García & Iriarte, 2012)

La desmotivación académica del alumno puede llegar a ser una posible causa del conflicto, por la falta de motivación; para evitarlo se debe mantener la atención de los alumnos y fomentar en ellos las ganas de seguir aprendiendo y pasarlo bien, sin dar pase a las desmotivaciones que no favorecen el aprendizaje y fomenta la violencia.

El rechazo social en un grupo se produce cuando alguna de las partes involucradas en el conflicto no llega a relacionarse con todas las personas que pertenecen al grupo. Su ajuste socio personal se llega a poner en riesgo por el rechazo que implica una falta de consideración del otro como igual, lo que propone un rechazo a una relación positiva. En el caso de conflictos entre niños, los adultos debemos intervenir si fuera necesario para guiarlos a superar sus conflictos y favorecer las relaciones en el grupo. (Ibarrola-García & Iriarte, 2012)

Es por ello que siempre que se presenta un conflicto en el aula se debe enfrentar directamente y solucionarlo de forma positiva, justa y armoniosa.

2.2. Resolución de Conflictos

Se comienza a mostrar un interés en el estudio de la resolución de conflictos en el área educativa primero en Estados Unidos, luego en Europa y posteriormente en Iberoamérica en la década de los noventas, este interés busca favorecer la convivencia entre los estudiantes y los intereses de las partes involucradas, buscando soluciones de forma cooperativa y sin violencia.

Para no confundir los términos conflicto y violencia definimos al conflicto como una situación cotidiana en la etapa escolar y social, en donde los enfrentamientos producidos provienen de intereses y opiniones personales; la violencia llega a ser un enfrentamiento entre dos personas que tienen un problema, en donde no admiten conversaciones, negociaciones y que debe ser erradicada rápidamente. (Esteban, Nadal, & Vila, 2010)

Existen diferentes estrategias que se pueden aplicar como la conciliación, el arbitraje, la negociación, y la mediación. La mediación es un proceso estructural en donde participan una persona externa al problema, presente desde el inicio hasta el final y que no decide sobre el

conflicto, y las decisiones del conflicto son tomadas entre los protagonistas. El fin de la mediación es construir acuerdos donde ambas partes ganen, es utilizada como una opción sencilla para resolver los conflictos.

Se pueden encontrar varias formas para resolver los conflictos: (Led & Girbau, 2008)

1. Ignorar el conflicto o infravalorarlo
2. Responder agresivamente
3. La respuesta a los conflictos no puede ser violenta ni desproporcionada, aunque debe ser firme y asertiva, teniendo en cuenta los derechos de ambas partes.

Los modelos más usados en los centros regulatorios de conflictos son: (Torrego, 2006)

- Punitivo: En donde el agresor es sancionado.
- Racional: Mediante el dialogo se busca solucionar el conflicto entre las partes implicadas.

También en los estudios encontramos el modelo integrado de mejora de la convivencia, que presenta las características positivas de los modelos explicados anteriormente. En este modelo las normas son construidas tomando en cuenta lo que sucederá de no cumplirse. Sus propuestas se centran en la prevención de los problemas y la implicación de los estudiantes en mejorar la convivencia dentro del colegio; este modelo es importante gracias a la aplicación de normas de convivencia, las relaciones interpersonales, el dialogo y la participación del alumnado, el dialogo y una adecuada comunicación se llega a mantener una conversación saludable entre las partes implicadas, pudiendo llegar a una reconciliación. (Munné, 2006)

De los tres modelos explicados anteriormente, el modelo integrado de la convivencia es el mejor utilizado por los conedores, porque este presenta las características positivas de un

modelo punitivo y un modelo educativo, además de prevenir los conflictos y favorecer una adecuada convivencia estudiantil.

Se debe educar a los alumnos en mejorar sus habilidades sociales y emocionales, resolviendo conflictos de forma positiva, mejorar los valores de respeto y de responsabilidad, etc. Para mejorar la convivencia social en el colegio, el dialogo y los estilos comunicativos. Los profesores deben trabajar todos estos puntos desde el primer momento y favoreces un clima socialmente aceptable en las aulas, resolviendo los problemas sin utilizar la violencia. (Sánchez García, 2007)

Son varias las características de la escuela a modificar, una es la tendencia a pretender minimizar la gravedad de las agresiones físicas entre iguales, a la que se añade la falta de recursos para afrontar el problema de forma no violenta, utilizando la democracia.

Otra característica es la forma de insuficiencia a la respuesta que la enseñanza tradicional cuando ocurre un acto de violencia y que los participantes, incluido el docente, no ayude a la víctima a salir de una situación complicada para él.

Es por ello que todos debemos ser conscientes del problema e intentar n caer en costumbres para solucionarlo, sino hacer frente al conflicto y darle la importancia necesaria para resolverlos de una forma pacífica, implicando a todas las personas que participan del conflicto.

2.3. Mediación

Consiste en alcanzar la convivencia y resolver los conflictos producidos en el nivel educativo. Los mediadores deben demostrar confianza a ambas partes, reconociendo las necesidades de cada una y debe ser responsable sobre el conflicto y ambas partes deben ser ganadoras al

finalizar la negociación, para lograrlo se debe tener en cuenta las opiniones y posiciones propias de cada persona involucrada. (Universidad de la Paz, 2000)

Cuando las parte no llegan a promover y expresar sus emociones y sentimientos de forma verbal se pueden producir actos de violencia, indicándole al mediador que no existen las competencias personales necesarias que le permitan afrontar el problema sin recurrir a la violencia. La mediación es fundamental en los centros educativos por que ayuda a mejorar la comunicación, crea un clima positivo, favorece las relaciones sociales e interpersonales, manteniéndolas en el tiempo.

El dialogo, la empatía y el saber escuchar son las habilidades principales de un mediador, el mediador crea un clima agradable y de respeto mutuo en el colegio. (Narejo & Salazar, 2002)

Los profesores deben crear en las aulas ambientes libres de maltrato, agresiones y violencia en el momento de resolver conflictos, hacerle ver y entender a los alumnos que existen otras formas de resolver los problemas, y en donde ambas partes presentan sus puntos y son escuchados en un ambiente de respeto, cortesía y comunicación mutua.

Los implicados llegan a crear horizontes simbólicos compartidos con la ayuda del mediador. Proporcionando un espacio formal y abierto a las comunicaciones que facilitan la resolución del problema, generando el aprendizaje sobre uno mismo, los demás y de la situación afrontada. (Buqué, 2003).

La mediación escolar permanece en la negociación colaborativa, en donde el mediador tiene un papel de tercera persona y ayuda a ambas partes a solucionar el impase. El objetivo del mediador es la de prevenir actos violentos, mejorar y estimular la comunicación, mejorar las relaciones sociales, culturales e interpersonales a favor de la convivencia dentro del aula.

La mediación se puede sub-dividir entre conflictos presentes entre pares iguales y mediación de personas adultas; La primera es la más interesante porque los niños a temprana edad buscan socializar con otros, siendo capaces de resolver sus conflictos. Mientras más pronto conozca y adquiera la destreza, más fácil podrá afrontar conflictos y desenvolverse en la sociedad.

La mediación parte de un proceso que mantiene mucha acogida en los centros educativos por ser un elemento innovador en donde trabajan los valores como la cooperación educativa, el respeto, la escucha; y en beneficio de todas las partes

La mediación debe de ser utilizada antes de los nueve años de edad porque no es muy efectiva a tempranas edades. Por eso en la educación infantil se utiliza más la resolución de conflictos que la mediación. (Cowie & Fernández, 2006)

Al fomentar entre los estudiantes la no violencia y trabajar con ellos el respeto, la escucha y otros factores, mediante la mediación preparamos a la persona a prevenir conflictos y que aprendan a afrontarlos positivamente. A través de la experiencia de las personas llegamos a crecer a nivel personal, adquiriendo habilidades y actitudes para la prevención o resolución de conflictos.

En el proceso infantil abordamos necesariamente los conflictos desde la forma de prevenirlos y la intervención en una etapa primaria que favorezca un clima prospero en el aula y mejore las relaciones interpersonales entre los educandos.

CONCLUSIONES

PRIMERA. - La gestión en la resolución de conflictos como competencia directiva sirve como estrategia primordial para potenciar la calidad y formación del estudiante y del profesional.

SEGUNDA. - Conocer estrategias para que el educador trabaje en la resolución de conflictos desde la temprana edad, son necesarias para canalizar y resolver los conflictos en un ambiente positivo y de armonía social.

TERCERA. - El rol docente facilita y desarrolla la comunicación profesor-estudiante y estudiante- estudiante, así como la coordinación con las familias, por lo cual el docente actúa como guía que facilita el aprendizaje y llegar a un entendimiento por ambas partes eso potenciará en el estudiante actitudes positivas.

CUARTA. - La correcta resolución de conflictos puede suponer una fuente de conocimiento y superación para mejorar sus relaciones sociales, culturales e interpersonales, utilizando los valores y aspectos trabajados en los conflictos, favoreciendo su desarrollo integral.

RECOMENDACIONES

Los directivos y docentes del deben incorporar proyectos y planes de estrategias en la resolución de conflictos a fin de desarrollarlas en las instituciones educativas para propiciar ambientes saludables.

Todos los integrantes de una familia deben hacer el uso de estrategias para resolución de conflictos, con el propósito de generar un entorno de seguridad y protección para el estudiante en la comunidad educativa.

El presente trabajo representa un aporte para el estudio de resolución de conflictos, se recomienda a los estudiantes de educación y a los interesados en la formación integral del ser humano, continuar con la investigación.

REFERENCIAS CITADAS

- Boqué Torremorell, M. C. (2006). Avances en supervisión educativa. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 42-61.
- Braslavsky, C. (1999). *Rehaciendo Escuelas, Hacia un nuevo paradigma de la educación latinoamericana*. Buenos Aires, Argentina: Santillana.
- Brobelli, M. (2001). *Viejos y nuevos roles en la gestión educativa*. Buenos Aires, Argentina.: Homo Sapiens.
- Cowie, H., & Fernández, J. (2006). Ayuda entre Iguales en las escuelas: desarrollo y retos. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*. N° 9 Vol 4 (2), 291-310.
- Cullén A, C. (1995). *Crítica a los razones de Educar, temas de filosofía de la educación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Dillanes Cisneros, M. E., & Medina Salgado, C. (06 de 1995). *Liderazgo de sincronicidad: Piedra angular de la nueva gerencia*. Obtenido de Revista Gestión y Estratégica No.7. Universidad Autónoma Metropolitana - México: <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4662>
- Esteban, M., Nadal, J. M., & Vila, I. (2010). La construcción narrativa de la identidad en un contexto intercultural. *Límite*, 5, 77-94.
- Girar, K., & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. México: Granica.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo. Mediación y resolución de conflictos*. Madrid-España: Pirámide.
- Instituto internacional de planeamiento de la educación, I. I. (2000). *Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Argentina: IPE-BA.
- Led, P., & Girbau, J. (2008). *Conflictos escolares. Respuestas educativas*. España: Tibidabo.

- Munné, M. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona-España: Graó.
- Narejo, N., & Salazar, M. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 5 (4), 1-4.
- Sánchez García, M. (2007). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid. España.: Reus.
- Salazar Rodríguez, M., & Narejo Alcázar, N. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 1-4.
- Salm, R. (1998). *La solución de conflictos en la escuela*. Bogota, Colombia: Cooperativa.
- Tobón, S. (2005). *La formación basada en competencias*. Bogotá. Colombia: Ecol.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de la mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona-España: Graó.
- Universidad de la Paz, .. (2000). *Semillas de mediadores*. Bruselas-Bélgica: Memor.