

Fortalecimiento de la participación docente en la autogestión de estrategias de resolución de conflictos

Enhancement of teacher participation in self-management of problem-solving strategies

Fortalecimento da participação docente na autogestão de estratégias de resolução de conflitos

José Luis Estrada Paz
Andrea Caicedo

Resumen

El estudio abarcó el objetivo de fortalecer la participación de los docentes en la auto-gestión de estrategias para la resolución de los conflictos escolares en una Institución Educativa de la Ciudad de Pasto. Se contempló un paradigma cualitativo, con enfoque crítico-social y un diseño de investigación acción, que permitió el acercamiento a la realidad de la población objeto. Igualmente se emplearon entrevistas semiestructuradas, observación participante y grupo focal para la recolección de información. Los resultados principales develaron la forma de participación de los docentes antes de la intervención, sus estrategias para solucionar los conflictos escolares, la motivación y vocación de ser maestros, así como la toma de conciencia para ser agentes activos en procesos de mediación escolar y la creación de estrategias para la resolución de conflictos. Se concluye que los profesores fortalecieron su participación durante el proceso investigativo, evidenciándose la autogestión, liderazgo y participación activa en la búsqueda de soluciones novedosas y adecuadas para los conflictos que se presentan entre estudiantes y así aportar al mejoramiento de la sana convivencia escolar.

Palabras clave:

Fortalecimiento, Participación del profesor, Resolución de conflictos, Autogestión, Psicología comunitaria.

Abstract

The study had the aim of enhancing teachers' participation in the self-management of strategies for solving school conflicts in an Institution in the City of Pasto. A qualitative paradigm was considered, with a critical-social approach and an action-research design, which allowed the proximity to the reality of the target population. Furthermore, semi-structured interviews, participant observation, and focus group were used to collect data and information for the current research. The main results revealed how teachers participate before the intervention, their problem-solving strategies, their motivation, and their vocation to be teachers. As well as the awareness to be active agents in school mediation processes and the creation of different strategies for solving the conflicts. Finally, It concludes that the teachers enhanced their participation during the research process, demonstrating self-management, leadership, and active participation, in the seek for innovative and adequate solutions for the conflicts that could happen among students and in that way to contribute to the improvement of healthy school coexistence.

Keywords:

Enhancement, Teacher participation, Problem-solving, Self-management, Community psychology.

Resumo

O estudo visou fortalecer a participação dos professores na autogestão de estratégias para a resolução de conflitos escolares em uma Instituição Educacional na Cidade de Pasto. Foi adotado um paradigma qualitativo, com enfoque crítico-social, e um design de pesquisa-ação que possibilitou a aproximação com a realidade da população-alvo. Foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, observação participante e grupos focais para a coleta de informações. Os principais resultados revelaram o nível de participação dos professores antes da intervenção, suas estratégias para resolver conflitos escolares, a motivação e a vocação para serem professores, bem como a conscientização para serem agentes ativos em processos de mediação escolar e a criação de estratégias para a resolução de conflitos. Conclui-se que os professores fortaleceram sua participação durante o processo de pesquisa, demonstrando autogestão, liderança e participação ativa na busca por soluções inovadoras e adequadas para os conflitos entre alunos, contribuindo assim para melhorar a convivência escolar saudável.

Palavras-chave:

Fortalecimento, Participação do professor, Resolução de conflitos, Autogestão, Psicologia comunitária.

Introducción

En las comunidades educativas se desarrollan diversas dinámicas que pueden beneficiar o afectar a su población, siendo el sector docente uno de los principales actores en el momento de gestionar procesos que ayuden al desarrollo de la institución. Para ello, es indispensable que los profesores participen activamente en los procesos que estén en función de los objetivos propuestos que se generaron a partir de las necesidades sentidas de la comunidad, de modo que, se estimule la gestión de recursos propios y la producción de nuevos conocimientos, la generación de estrategias creadas colectivamente y el fortalecimiento de los lazos sociales, haciendo posible la comunicación entre los participantes y el surgimiento de líderes, redireccionando las tareas hacia el fortalecimiento de su comunidad (Montero, 2004; Montero, 2006).

Sin embargo, la participación de los docentes en procesos de mediación y resolución de conflictos escolares es escasa, dado que no se desarrollan escenarios para generar propuestas de solución de conflictos en los contextos escolares y lograr una sana convivencia. Tal es el caso de los docentes que participaron de este estudio, quienes inicialmente participaban pasivamente en procesos de mediación y resolución **de conflictos**, de tal modo, que las estrategias que implementaban para confrontar los conflictos de su comunidad eran escasas. En particular, se consideraban diferentes sanciones tradicionales para resolver los conflictos como fueron: llamados de atención, suspensión de clases, matrícula condicional, informar a padres de familia y optar por la expulsión.

Por ello, es necesario ejecutar procesos que apunten al fortalecimiento comunitario, donde los individuos interesados y los grupos organizados en la comunidad trabajen y desarrollen colectivamente en sus capacidades y recursos del contexto, permitiéndoles obtener el control de estos y de sus situaciones de vida, actuando conscientemente, fortaleciendo el compromiso de los miembros y desarrollando la crítica constructiva, para alcanzar la transformación de su comunidad acorde a las necesidades iden-

tificadas y las aspiraciones de la población, aportando también al desarrollo personal de cada uno los integrantes (Montero, 2006).

Durante el fortalecimiento comunitario se resalta el proceso de autogestión, entendida como la capacidad individual o grupal para determinar las necesidades propias, organizarse y tomar decisiones que logren una comunidad autónoma en el momento de movilizarse para que estas acciones produzcan efectos deseados mediante la adecuada planificación, la participación democrática de sus miembros y se contribuya a la solución de las dificultades comunitarias, de tal manera que se fomente la confianza entre sus integrantes y el sentimiento de seguridad como ciudadanos (Giraldo, 2005; Montero, 2006).

Por otro lado, el proceso de participación y autogestión posibilita en una comunidad educativa diseñar estrategias propias para la resolución de conflictos. Es necesario aclarar que los conflictos no son positivos o negativos, por lo que se vuelve indispensable aprender a resolverlos desde el diálogo y la comprensión, puesto que, producen un choque entre los involucrados ocasionando desacuerdo entre sus ideas, valores y principios dentro del contexto escolar (Pérez de Guzmán et al., 2011).

Con relación a estudios previos en el ámbito internacional, Pérez de Guzmán et al. (2011) enfocaron sus objetivos a conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas al aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichos comportamientos, pretendiendo a través de la investigación-acción formar a los maestros mediante la elaboración de propuestas específicas de prevención de comportamientos conflictivos, que favorezcan un buen clima educativo y promuevan la educación para la convivencia. Los resultados evidenciaron que los profesores fueron los verdaderos protagonistas, resaltando los procesos generados de innovación docente y cambios en las aulas y los centros educativos. Igualmente se evidenció que formar a los docentes y estudiantes en la resolución de conflictos genera resultados positivos para la comunidad.

El estudio de Ibarrola- García e Iriarte (2013) analizó las percepciones de los docentes mediadores acerca de la capacitación

socioafectiva que experimentaron durante procesos de mediación y el impacto de éstos sobre el clima de convivencia del centro educativo. Los resultados resaltan que los docentes se percibieron más empáticos, tuvieron mayor autoconciencia sobre la influencia de las emociones en el comportamiento, de las emociones negativas que se experimentaron en las situaciones de conflicto y su alteración en la comunicación interpersonal. Además, percibieron que la mediación favorece el pensamiento alternativo permitiendo la reflexión y búsqueda de soluciones, aumentando la participación de los profesores para mediar situaciones conflictivas y así mantener una mejor convivencia en el centro educativo.

La investigación de Torres (2015) determinó la relación que existe entre la gestión educativa y la práctica docente en las Instituciones Educativas Emblemáticas de la ciudad de Puno- Perú. Se encontró que existe una relación directa y significativa entre la gestión educativa y la práctica docente, permitiendo que el equipo directivo determine y planee qué acciones tomar para cumplir con los objetivos institucionales. Respecto a la práctica docente se consideró como un proceso continuo de formación, que permitió un acercamiento a las nuevas propuestas pedagógicas con el fin de lograr los resultados esperados. Por otro lado, Moneo et al. (2018) presentaron las reflexiones respecto a los castigos que los docentes aplicaron y de qué manera gestionaron nuevas estrategias para la resolución de conflictos y mediar sobre ellos, logrando así evitar la aplicación de sanciones que no permitan a los estudiantes tomar conciencia del conflicto y solucionarlos de manera pacífica.

El estudio de Pérez (2017) sobre el sentido de la participación docente en escuelas de tiempo completo, develó que la responsabilidad del docente va más allá de cualquier iniciativa curricular para atender las necesidades de los alumnos, sin dejar de lado el compromiso moral en lo que respecta a la responsabilidad de formarlos. La participación provoca en los maestros "prácticas de cuidado de sí"; es decir, mecanismos orientados a mantener o resignificar la imagen del profesor a partir de sus reflexiones y emociones que permiten crear un perfil "moderno" del ser docente (Pérez, 2017).

Al analizar las competencias de los docentes para la gestión de conflictos en el ámbito escolar, Obaco (2020) encontró que promover competencias como el liderazgo permite empoderarse y gestionar apropiadamente procesos de resolución de conflictos. Al involucrarse en el seguimiento, las correcciones y monitoreo de los conflictos estudiantiles, los docentes afrontaron y gestionaron soluciones adecuadas a los problemas del contexto escolar, sin dejar de lado las competencias socio-afectivas como el respeto y la aceptación por los demás, que facilitan consolidar relaciones adecuadas con los estudiantes para evitar situaciones conflictivas complejas que interrumpen la sana convivencia.

En cuanto a investigaciones en Colombia, se retoma a Melo (2014) quien identificó que la participación de los docentes en procesos realizados en instituciones de Bogotá fue baja, puesto que, desconocían de los procesos desarrollados o no se invitó a los maestros y directivos a participar de la toma de decisiones. Algunos docentes acudieron a escenarios de participación por cumplir una obligación y no realizaron aportes que contribuyeran a las decisiones a tratar, lo que ocasionó procesos educativos carentes de calidad y desarrollo. El estudio develó la importancia de invitar a docentes y directivos a definir participativamente los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos propuestos que permitan asignar responsabilidades teniendo en cuenta las capacidades, formación y experiencia de los docentes para mejorar el desarrollo institucional.

Así mismo, Sánchez (2017) al estudiar la participación docente y su intervención en el acoso escolar, identificó que carecen de disposición en procesos de reflexión y análisis del acoso, lo cual se reflejó en la dispersión durante las actividades. El estudio contó con asistencia masiva durante la formulación y construcción de técnicas, sin embargo, la participación no fue activa, pues los docentes en las reflexiones realizadas en los talleres y los grupos focales no hacían lectura crítica de su rol y su labor, enfocándose en delegar la responsabilidad de las situaciones relacionadas con el acoso a padres de familia y estudiantes.

Con respecto a los estudios regionales, la información sobre los procesos de autogestión de docentes para la resolución de con-

flictos fue escasa, los estudios realizados que retomaron este tipo de población no se consideraron significativos para esta investigación. Por ello, se planteó el objetivo de fortalecer la participación de los docentes en la autogestión de estrategias para la resolución de conflictos en una Institución Educativa de la Ciudad de Pasto, de modo que se puedan identificar las formas de participación de los docentes en la resolución de conflictos, para así continuar con un proceso de motivación que les permita ser conscientes de la relevancia de participar de manera activa en la resolución de conflictos en su comunidad, y finalmente, consigan generar escenarios para la autogestión de estrategias dirigidas a la resolución de conflictos en su contexto escolar.

Método

Esta investigación contempló el paradigma cualitativo posibilitando la recolección y análisis de la información con mayor riqueza interpretativa y mayor profundidad, además de tener en cuenta detalles del contexto y experiencias únicas a partir de una postura flexible (Hernández et al., 2014); adoptando el enfoque crítico-social, con el fin de ofrecer y aportar un cambio social generado desde los participantes (Alvarado y García, 2008); con un diseño de investigación acción, desde el que se trata de resolver problemas cotidianos y mejorar determinadas prácticas de la comunidad (Cataldo, y Zambra, 2016). Este estudio buscó fortalecer la participación de los docentes, para que lograran gestionar estrategias novedosas orientadas a la resolución de conflictos de la Institución.

Participantes

Se empleó el muestreo por conveniencia (Mendieta, 2015), que permitió acercarse fácilmente a la población a quien se socializó el objetivo del proyecto. Se contó con la participación de nueve docentes que corresponde al 100 % de la población, con un rango de edades entre los 35 y los 70 años, entre los que se encontraron una mujer y ocho hombres cuya permanencia en la Institución es de uno a siete años aproximadamente. Se contemplaron los parámetros establecidos por la Ley 1090 (2006) en la que

se reglamenta el ejercicio de la profesión psicológica respecto a la confidencialidad de la información obtenida y sobre la investigación con participantes humanos. Se respetó la dignidad y el bienestar de las personas, haciendo uso del consentimiento informado firmado por los docentes voluntariamente.

Procedimiento

Este estudio se desarrolló teniendo en cuenta las fases del diseño de investigación acción. En la primera fase se identificaron las formas de participación de los docentes en la resolución de conflictos de la Institución. En la segunda fase se realizaron procesos para motivar y concienciar a los docentes a participar de manera activa en la resolución de conflictos. También fue necesaria la fase de observación durante la motivación a los docentes y así generar conciencia acerca de los conflictos escolares. Finalmente se tuvieron en cuenta las reflexiones generadas por los docentes acerca de cómo las fases previas les permitieron generar escenarios para la autogestión de estrategias dirigidas a la resolución de conflictos escolares.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se empleó la observación participante (Rekalde et al., 2014) como técnica flexible para recolectar de manera directa la información de los docentes, con quienes se interactuó durante el ejercicio investigativo. A través de esta, se observaron diferentes formas de solucionar las situaciones conflictivas que se presentaban en la Institución Educativa.

Otra técnica empleada fue la entrevista semiestructurada, con el objetivo de recoger información de manera ordenada y datos de los participantes mediante preguntas que surgieron en el momento logrando captar mayor información (Valles, 1999). De este modo, se realizaron preguntas orientadoras para generar reflexiones en los docentes acerca del rol que desempeñan en la Institución y su participación en la resolución de conflictos.

Igualmente, se empleó el grupo focal para indagar conocimientos, normas y valores de los participantes de forma real y evidente (Hamui-Sutton y Varela-Ruiz, 2013). Además, esta

técnica permitió rescatar las percepciones de los docentes frente a la formulación de estrategias novedosas para la resolución de conflictos en la comunidad educativa.

Estrategias de análisis de información

La información recolectada se ordenó y clasificó a través de un proceso de categorización (Rodríguez et al., 2005) acorde a las categorías deductivas construidas con base en los objetivos del proyecto. Seguidamente, mediante varios niveles de síntesis se determinaron las categorías inductivas a partir de las opiniones expresadas por los docentes. Finalmente, se realizó la triangulación de técnicas de recolección de la información (Aguilar y Barroso, 2015) para acercarse a la realidad investigada y fortalecer las categorías inductivas.

Resultados

Los resultados presentados a continuación fueron producto de un proceso de categorización y triangulación, en el que se generaron diferentes categorías deductivas e inductivas. Como primera categoría deductiva está Formas de participación de docentes, de la cual surgió una categoría inductiva denominada Solución de conflictos escolares previo a la intervención. La segunda categoría deductiva fue Motivación y conciencia de los docentes en la resolución de los conflictos, de la que se derivan dos categorías inductivas que son Vocación docente e Integración de los docentes en procesos de mediación escolar. La tercera categoría deductiva fue Escenarios de autogestión de estrategias para la resolución de conflictos, de la cual se derivaron dos categorías inductivas denominadas Propuestas de los docentes para la resolución de conflictos y Estrategias de los docentes para la resolución de conflictos.

Formas de participación de docentes en la resolución de conflictos

Inicialmente, se realizó un acercamiento al grupo de docentes para determinar sus formas de participación en los conflictos de la Institución que a diario surgían; de este modo, se observó que

los docentes participaron pasivamente en el momento de intervenir en los conflictos que surgían. Lo anterior, develó algunas dificultades en los participantes para generar y desarrollar estrategias alternativas para la resolución de conflictos, las cuales se evidenciaron en el desinterés por las estrategias propuestas por el equipo investigador.

Por otro lado, la participación pasiva de los docentes afectó la integración de los estudiantes en las estrategias de resolución de conflictos, debido a que en un principio no contaban con los permisos para asistir a los encuentros programados para estos escenarios. Por lo tanto, fue necesario dialogar y acordar con los docentes la asistencia de los estudiantes interesados en las estrategias, puesto que algunos maestros manifestaron sus inquietudes acerca de si éstas afectarían los procesos académicos y evaluativos de los estudiantes. Por consiguiente, se establecieron compromisos con los profesores para que la participación de los estudiantes no alterara el rendimiento académico y los procesos evaluativos de las diferentes asignaturas. De este modo, se dio el primer paso para el fortalecimiento de la participación de los docentes y gestionar soluciones alternativas a los conflictos que se presentaban en la comunidad educativa.

Solución de Conflictos Escolares Previo a la Intervención

Al inicio, los procesos que llevaron a cabo los docentes para intervenir en los conflictos estaban dirigidos a implementar sanciones en los estudiantes como llamar a los padres de familia, suspenderlos temporalmente de clases o remitirlos a la oficina de orientación escolar. Además, para hacer control disciplinario se realizaban rondas de vigilancia durante los recesos y contaban con informantes clave que brindaban información sobre los problemas que se presentaban.

Por otra parte, las decisiones acerca del manejo de las situaciones conflictivas las tomaba el coordinador, teniendo en cuenta las percepciones y la participación pertinente y voluntaria de algunos docentes. Con lo anterior, fue necesario el diseño y la implementación de estrategias que motivaran a los docentes a participar en procesos de resolución de conflictos, de modo que pudieran

reconocer la importancia de ser agentes activos en su comunidad para hacerle frente a las diversas situaciones conflictivas que se presentaban y así aportar a la sana convivencia escolar.

Motivación y conciencia de los docentes en la resolución de conflictos

Mediante el diseño y la implementación de dos estrategias, "Conocer para convivir" y "Reconociendo nuestro rol", dirigidas a motivar y generar conciencia sobre la importancia de su participación en escenarios de resolución de conflictos escolares, el 100% de los docentes realizaron aportes teniendo en cuenta los procesos que realiza la comunidad educativa en torno al mejoramiento de la convivencia en la Institución, quedando en evidencia su actitud de apertura, reflexión y participación, facilitando en gran medida el desarrollo y comprensión de los diferentes encuentros. Esto permitió que los docentes se reconocieran como sujetos activos y conscientes con un papel crítico, reflexivo y creativo sobre sí mismos y su entorno manifestando que "en el momento de educar a otros existe una entrega personal, una labor que debe ser entendida como una vocación, más que como una profesión".

Vocación docente

Durante el proceso de motivar y concienciar a los docentes surgieron reflexiones acerca del rol que desempeñan en la Institución, pues manifestaron que "el proceso de educar no se da solo en un aula de clases, sino que implica el involucramiento de las personas a las que el docente enseña, su contexto familiar y la forma de compartir el conocimiento". Además, para contribuir con los procesos de resolución de conflictos algunos manifestaron que "se puede brindar un ambiente favorable para el desarrollo integral y social de los estudiantes, aportando no solo a la sana convivencia dentro de la institución sino también fuera de ésta".

Por ello, se establecieron compromisos de participación en las estrategias diseñadas, debido a que varios sostuvieron que "no solo el coordinador debe estar pendiente de los estudian-

tes, sino que esa labor es responsabilidad de todos”; “Si, es claro que el coordinador es quien más conoce los casos, pero yo podría aportar orientándolo en la toma de decisiones”, pues cada maestro tiene el deber de hacer lo posible por apoyar los procesos de resolución de conflictos para aportar al fortalecimiento de la convivencia escolar en la comunidad educativa. Igualmente, resaltaron la necesidad de ser empáticos y el reconocimiento del rol que cada uno desempeña para solucionar de manera pacífica los conflictos entre estudiantes, expresando “Desde lo que esté en mis funciones haré lo posible por que los estudiantes se sientan bien y puedan resolver sus conflictos”.

Integración de los docentes en procesos de mediación escolar

Durante la investigación se motivó a los docentes a participar en procesos de mediación escolar en conjunto con el equipo investigador, permitiendo abordar los diferentes conflictos haciendo uso adecuado del diálogo entre los estudiantes, docentes y el equipo investigador. Asimismo, el proceso sirvió como una herramienta idónea que involucró a todas las partes en la resolución de conflictos de manera pacífica para evitar medidas sancionatorias, promover valores como la responsabilidad, respeto, tolerancia y mejorar la convivencia dentro y fuera de la Institución.

Hasta la actualidad el proceso de mediación escolar contó con la participación de dos docentes mediadores quienes se comprometieron a participar activamente e informaron al equipo investigador de los casos de estudiantes involucrados en situación de conflicto antes de tomar una medida sancionatoria. El proceso se llevó a cabo con el consentimiento de las partes involucradas y favoreció el trabajo en equipo para encontrar soluciones a los conflictos entre los estudiantes, a través de espacios de reflexión en los que se promovió el diálogo, responsabilidad y conciencia acerca del conflicto.

Escenarios para la autogestión de estrategias de resolución de conflictos

Mediante el desarrollo de las estrategias anteriores y la construcción en conjunto con los profesores de una nueva llamada "Proponiendo convivencia", los docentes participaron activamente en los encuentros que se realizaron, aportando ideas adecuadas para la resolución de los conflictos de la comunidad educativa. Las ideas aportadas se emplearon como medio solucionador para las problemáticas presentadas en la Institución y tuvieron como base la promoción de valores ciudadanos como la tolerancia, el respeto, diálogo y responsabilidad orientados hacia la comunidad estudiantil. Del mismo modo, los participantes manifestaron su disposición de continuar trabajando en la elaboración de propuestas para resolver los conflictos.

Durante el desarrollo de esta estrategia, algunos de los encuentros fueron enfocados a trabajar casos hipotéticos creados a partir de las dificultades que han afectado los núcleos familiares y los lugares de residencia de los estudiantes. Para la creación de los casos se tuvieron en cuenta las siguientes dificultades: falta de comunicación intergeneracional, carencia de valores ciudadanos, relaciones interpersonales conflictivas, exceso de tiempo libre, desinterés por parte de familiares en la formación de los jóvenes, consumo de SPA, entre otras. Los casos hipotéticos permitieron en los docentes el uso adecuado de los recursos y habilidades que poseían, favoreciendo la construcción de estrategias que estuvieron orientadas a solucionar las dificultades planteadas en los casos.

Propuestas de los docentes para la resolución de conflictos escolares

En primera instancia, los docentes se enfocaron en sugerir ideas para confrontar los conflictos escolares, sin embargo, no asumían el compromiso de liderar y ejecutar estas propuestas, delegando la responsabilidad a agentes externos a la Institución. Dentro de ellas, surgió la idea de consolidar un registro de cada uno de los estudiantes que incluyera las dificultades particulares

que presentan en sus diferentes contextos y así, buscar la forma de poder intervenirlos.

Por otro lado, los docentes resaltaron la importancia de sensibilizar a los padres de familia y acudientes de los estudiantes acerca de valores que generen progresivamente relaciones familiares y personales adecuadas, mediante diferentes encuentros entre la comunidad educativa. Igualmente, los docentes reconocieron la estigmatización hacia los estudiantes en situación de consumo, razón por la cual, propusieron trabajar en conjunto con grupos ambientalistas y animalistas para vincular a los estudiantes en estas labores, y así emplear el tiempo libre en dinámicas que contribuyan a la protección del medio ambiente trabajando desde sus propios barrios.

Estrategias de los docentes para la resolución de conflictos escolares

Los participantes aportaron ideas significativas que les facilitó la construcción de dos estrategias dirigidas a fomentar el diálogo en las familias de los estudiantes y favorecer la expresión de situaciones conflictivas que viven en el contexto educativo. La primera estrategia elaborada se denominó “Escribiendo a casa”, con el objetivo de promover la comunicación familiar por medio de la escritura narrativa para aportar a la resolución de los conflictos familiares de los estudiantes. Esta estrategia permitirá la construcción de relatos relacionados con sus vivencias familiares, teniendo en cuenta los diversos conflictos que surgieron en sus hogares. Para ello, los docentes se comprometieron a brindar espacios adecuados y necesarios para el desarrollo óptimo de la estrategia.

La segunda estrategia se denominó “ExpresArte” con el fin de facilitar la expresión de situaciones conflictivas de los estudiantes mediante escenarios artísticos teatrales dirigidos a la resolución de conflictos en la Institución. De este modo, la estrategia les permitirá a los estudiantes plantear diversas vivencias en las que se generaron situaciones conflictivas en el contexto escolar. Adicionalmente, los docentes guiarán a los estudiantes en la búsqueda de soluciones adecuadas tomando conciencia acerca del

conflicto y, finalmente, poder representar el conflicto y la solución mediante escenarios teatrales.

Discusión

El estudio fue orientado a fortalecer la participación de los docentes para el desarrollo de habilidades de autogestión y construir estrategias para la resolución de conflictos presentes en una Institución Educativa. En primera instancia, se encontró que los docentes participaban pasivamente en el momento de intervenir en las problemáticas estudiantiles, siendo necesario iniciar un proceso de motivación que generó consciencia de lo sustancial de participar en procesos de mediación y resolución de conflictos. De igual modo, participaron activamente en escenarios novedosos orientados al desarrollo de habilidades de autogestión y formulación de estrategias para la resolución de los conflictos de la Institución.

De acuerdo a los resultados, se evidenció que los maestros expresaron desinterés por participar en escenarios de resolución de conflictos, además, no fomentaban nuevas ideas afectando el desarrollo del trabajo y la construcción de soluciones alternativas a los conflictos. La participación pasiva obstaculizó el desarrollo de la colaboración, la reflexión y la crítica ante sus propios procesos, afectando el óptimo desarrollo de la participación comunitaria, que consiste en dinamizar procesos en los que se estimule la búsqueda de recursos propios, producción de nuevos conocimientos, la generación y el fortalecimiento del lazo social haciendo posible la comunicación entre los participantes y así, poder redireccionar las tareas hacia el fortalecimiento de su comunidad (Montero, 2004).

Inicialmente, se utilizaban sanciones hacia los estudiantes como: suspensión temporal de clases, llamado a padres de familia y remisión a la oficina de orientación escolar. Igualmente, hacían control disciplinario mediante vigilancia, contaban con informantes clave y las decisiones eran tomadas por el coordinador de la Institución. En contraste, Moneo et al. (2018), evidenciaron en su estudio una actuación diferente de los docentes, quienes empleaban en sus estudiantes el uso

del diálogo en primera instancia y si había necesidad de castigar, utilizaban sanciones como: pérdida del recreo, separación de sus compañeros en el aula, copia de manuscritos, ejercicio físico, ayudar en el comedor y labores de mantenimiento, quedarse sin excursión o una actividad especial.

Lo anterior develó la necesidad de construir dos estrategias denominadas “Conocer para convivir” y “Reconociendo nuestro rol”, orientadas a motivar y concienciar a los docentes a participar activamente en la resolución de los conflictos entre estudiantes. Al respecto, Pérez de Guzmán et al. (2011) expresaron la importancia de establecer vías de participación que generen responsabilidad compartida entre los participantes, de modo que, se abarquen temas para identificar, prevenir y solucionar conflictos, desarrollando habilidades y destrezas fundamentales en la mediación y la sana convivencia escolar. Así pues, los maestros asumieron una actitud de apertura y reflexión que facilitó la comprensión de las problemáticas, se cuestionaron y reflexionaron acerca de su rol y de la necesidad de trascender de lo académico a un rol con mayor entrega y compromiso al participar en procesos de resolución de conflictos.

Asimismo, se resaltó la vocación para ejercer su profesión, las formas de solucionar los conflictos, responsabilizarse en la toma de decisiones y la necesidad de trabajar en equipo para apoyar y favorecer los procesos que fortalezcan la sana convivencia escolar. De acuerdo con Pérez (2017) se resalta la articulación adecuada de conocimientos, actitudes, habilidades y valores en los docentes para abordar diversas situaciones, no solo desde un ángulo pedagógico sino, partiendo de una postura reflexiva para reformular las tradiciones formativas consideradas como fundamentales en el desempeño pedagógico del docente y su vocación. De este modo, mediante la concienciación, los docentes consideraron la importancia de brindar un ambiente favorable para el desarrollo integral y social de los estudiantes, teniendo en cuenta el contexto familiar en el que se desarrollan, resaltando la necesidad de ser empáticos al momento de orientar en la resolución pacífica de los conflictos.

Por otro lado, algunos profesores participaron en procesos de mediación escolar junto con los investigadores, de modo que, se desarrollaron espacios de diálogo y reflexión entre maestros, estudiantes e investigadores, que favorecieron el trabajo colaborativo entre los participantes fomentando el respeto. Los estudiantes asumieron la responsabilidad de haber participado en conflictos y tomaron conciencia acerca de ello, de tal manera que, los espacios de mediación se convirtieron en una herramienta idónea que incluyó a todas las partes en el proceso de solución pacífica, evitando medidas sancionatorias. Por consiguiente, la mediación escolar proporciona habilidades de solución de problemas en los docentes, pues incide positivamente al movilizarlos a contemplar temas relacionados con la convivencia escolar, despertando un sentido cívico que fomenta la participación y responsabilidad de los maestros dirigidos a construir una convivencia cívica y pacífica (Ibarrola-García y Iriarte, 2013).

En conjunto con los docentes, se creó y desarrolló una estrategia denominada "Proponiendo convivencia". Se trabajaron casos hipotéticos a partir de las necesidades y dificultades de la comunidad, que permitieron gestionar estrategias encaminadas a solucionar los casos, haciendo uso adecuado de sus recursos y habilidades. Así pues, se evidenció el proceso de gestión y trabajo en equipo, pues implicó una amplia visión de la realidad para resolver una situación o lograr un objetivo determinado, dado que, gestionar favorece la integración de acciones que surgen desde la dirección y están ubicadas entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar (Torres, 2015). En consecuencia, los maestros aportaron ideas adecuadas de resolución de conflictos, resaltando la importancia de identificar dificultades en los estudiantes, sensibilizar a los familiares sobre valores y vincular a los estudiantes con el trabajo ambiental y social.

Las ideas planteadas por los docentes fueron delegadas a agentes externos, evidenciando dificultades para liderar sus propias propuestas, sin embargo, en encuentros posteriores crearon y estructuraron dos estrategias denominadas "Escribiendo a casa" y "ExpresArte", para promover la comunicación

familiar mediante la escritura narrativa y facilitar la expresión de situaciones conflictivas de los estudiantes en escenarios artísticos teatrales para la resolución de conflictos, permitiendo la expresión de sus experiencias de vida en la co-construcción de escritos narrativos y obras teatrales. De acuerdo con Obaco (2020) los docentes que participan y construyen sus propias estrategias para la resolución de conflictos desarrollan habilidades de análisis de las situaciones conflictivas, tienden a planear y organizarse en tareas para mejorar el trabajo de los estudiantes en el aula, comprenden la realidad humana y social, infiriendo adecuadamente cuáles son las causas de los conflictos y actuando con asertividad en el procesamiento de la información y en la toma de decisiones; además, los docentes proponen alternativas viables de solución, desarrollan habilidades de escucha activa, expresan libremente sus ideas y desacuerdos que existen en su lugar de trabajo y ejercen liderazgo para participar en la solución de los conflictos.

Las estrategias “Escribiendo a casa” y “ExpresArte”, favorecieron la planeación y el trabajo colaborativo del grupo de maestros evidenciándose una participación estructurada y efectiva, para guiar a los estudiantes en la búsqueda de soluciones, tomando conciencia acerca del conflicto, fomentando el diálogo, las relaciones familiares y mejorando la expresión de situaciones conflictivas en espacios adecuados. Los hallazgos de Pérez de Guzmán et al. (2011) fueron similares, pues los maestros aportaron ideas significativas como crear espacios y estructuras para potenciar la cooperación, negociación y mediación entre pares; realizar documentos que incluyan medidas específicas para la resolución de conflictos, de modo que, se establezcan escenarios de participación y de diálogo fluido entre familiares, profesores y estudiantes para generar un ambiente adecuado en el proceso educativo. Igualmente, la investigación posibilitó que los profesores fueran agentes de cambio y transformación socioeducativa, impulsando la participación para la co-construcción de acciones preventivas y de intervención, formando líderes estudiantiles que acompañaron los procesos de resolución de conflictos (Pérez de Guzmán et al., 2011).

Conclusiones

En un inicio, los docentes participaban pasivamente en el momento de intervenir frente a los conflictos que se presentaban en la Institución, evidenciándose en la falta de interés y ausencia de propuestas o estrategias dirigidas a mejorar la convivencia escolar, empleando un sistema de castigo poco favorecedor para los estudiantes, pues las sanciones no generaban el impacto necesario para crear conciencia acerca del conflicto. Igualmente, fue necesario dialogar con los profesores para establecer acuerdos de participación en el proceso, permitiendo avanzar con el fortalecimiento de la participación de los docentes en la autogestión de estrategias para solucionar los conflictos.

Las dificultades de participación de los maestros develaron la necesidad de implementar dos estrategias para motivar y crear conciencia en ellos acerca de la importancia de participar activamente en la resolución de los conflictos. Este proceso permitió reflexionar acerca del rol docente, su vocación y la forma de intervenir en las problemáticas de la Institución, favoreciendo que los participantes se reconocieran como sujetos activos, críticos y creativos sobre su entorno. De esta manera, aportaron ideas para mejorar la sana convivencia dentro y fuera del contexto educativo, asumieron compromisos de participación activa apoyando las labores del coordinador y tomando decisiones en equipo acorde a las necesidades de la comunidad.

Asimismo, algunos docentes participaron en escenarios de mediación escolar con los investigadores evidenciándose su capacidad de organización y planificación, lo que sirvió como una herramienta adecuada para vincular pacíficamente a las partes implicadas del conflicto, demostrando sus habilidades para mediar las situaciones conflictivas entre los estudiantes al promover valores de responsabilidad, respeto y comunicación asertiva.

Las estrategias construidas surgieron a partir del análisis de ideas y aportes realizados en escenarios en los que participaron activamente, logrando consolidar dos estrategias para la resolución de conflictos en la Institución, evidenciando el proceso de autogestión en la creación y ejecución de sus propuestas. Los

docentes se comprometieron a liderar sus estrategias y participar activamente en la búsqueda de soluciones para las dificultades de la Institución, de modo que, se solucionen a través del diálogo entre los estudiantes y en sus contextos familiares.

Asimismo, las estrategias facilitarán la expresión de las situaciones conflictivas, a través de escenarios novedosos de escritura narrativa y obras teatrales permitiéndoles a los estudiantes tomar conciencia del conflicto y solucionarlos de manera pacífica. Lo anterior, es evidencia del fortalecimiento de la participación de los docentes, de tal modo, que pudieron gestionar recursos y estrategias novedosas para la solución de conflictos de su comunidad educativa, resaltándose el trabajo coordinado y la capacidad instalada generada en los participantes, aportando al fortalecimiento de la sana convivencia escolar.

Finalmente, se recomienda continuar desarrollando investigaciones desde la investigación acción, favoreciendo la participación de los profesores y resaltando su labor en el contexto educativo. Del mismo modo, es importante generar procesos en la población docente dirigidos a promover la autogestión como base fundamental para la resolución de los conflictos.

Referencias

- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). La Triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Alvarado, L. y García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens: Revista Universitaria de Investigación*, 9(2), 187-202. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011837011>
- Cataldo, A. y Zambra, L. (2016). Usando investigación-Acción para unir la práctica con la teoría en sistemas. Examinando

- cuantitativamente la teoría de adopción de tecnología en una pyme. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(60), 147-160. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n60.55550>
- Giraldo, M. (2005). Modelo de autogestión para el cooperativismo. *Cayapa. Revista Venezolana de Economía Social*, 5(10), 64-79. <https://www.redalyc.org/pdf/622/62201005.pdf>
- Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=es&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarrola-García, S. y Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: Percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350022.pdf>
- Ley 1090. Código deontológico y bioético. (6 de septiembre de 2006). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Melo, N. (2014). La participación efectiva de docentes y directivos docentes de instituciones educativas en la gestión integral del sistema educativo de Bogotá. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 6(2), 25-36. <https://www.redalyc.org/pdf/5604/560458749003.pdf>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>
- Moneo, S., Moneo, Y. y Ruiz, R. (2018). El uso del castigo como recurso del profesorado del siglo XXI. Análisis de reflexiones docentes en un estudio de casos de 4 centros escolares. *Pedagogía i Treball Social. Revista de Ciències Socials*

- Aplicades*. 7(1), 44-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6737098>
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Editorial Paidós.
- Montero, M (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad*. Editorial Paidós.
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35663240004/html/index.html>
- Pérez, A. (2017). El sentido de la participación docente en escuelas de tiempo completo. Un estudio de caso. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(2), 49-66. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752038004.pdf>
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L. y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (18), 99-114. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Rekalde, I., Vizcarra, M. y Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Educación XX1*, 17(1), 199-220. doi: 10.5944/educxx1.17.1.1074
- Rodríguez, C., Lorenzo, O. y Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 15(2), 133-154. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65415209>
- Sánchez, P. (2017). La participación, la responsabilidad social y la vida en comunidad como ejes para abordar la intimidación escolar. *Pensamiento Psicológico*, 15(2), 121-132. doi: <https://dx.doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI15-2.prsv>
- Torres, E. (2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno–2014-Perú. *Comuni@cción: Revista de Inves-*

tigación en Comunicación y Desarrollo, 6(1), 56-64. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n1/a06v6n1.pdf>

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social - Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España: Editorial Síntesis. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Tecnicas-Cualitativas-De-Investigacion-Social-Valles.pdf>