

# Análisis de experiencias de enseñanza y programas para la resolución de conflictos <sup>1</sup>

*John Franklin Solórzano-Restrepo*<sup>1</sup>  
Fundación Universitaria Cervantina San Agustín

*David González*<sup>2</sup>  
Fundación Universitaria Cervantina San Agustín

## Resumo

La enseñanza de la resolución de conflictos es un tema que se investiga en las ciencias sociales desde hace unos 70 años. Como parte del interés en este campo, ha surgido la “Educación en Resolución de Conflictos”, una rama que se pregunta por el mejor modo de propiciar el aprendizaje de las estrategias y su uso efectivo en la realidad. Se proponen algunos datos sobre la investigación en el campo de la resolución de conflictos de los últimos años y se analiza diversas propuestas de programas para la enseñanza de la resolución de conflictos, indicando aspectos claves de los mismos. Se concluye que para el éxito de estos programas en el medio escolar se requiere de la vinculación no solo de los estudiantes, sino de los docentes y de los padres; se resalta la importancia de los programas basados en pares mediadores, la enseñanza reflexiva, los programas basados en aprendizaje activo y el hecho de que los estudiantes, al enfrentar un conflicto, den prioridad a las relaciones con otros por encima de sus intereses personales.

**Palabras clave:** Enseñanza-aprendizaje; resolución alternativa de disputas; constructivismo; aprendizaje activo.

1. Artículo de reflexión que emana del proyecto Aprendizaje virtual de estrategias de resolución de conflictos. Fundación Universitaria Cervantina San Agustín, 2017.
2. Psicólogo Universidad Nacional de Colombia. Especialista y candidato a Magíster en Tecnologías Aplicadas a la Educación, Universidad Pedagógica Nacional. Docente Investigador, Fundación Universitaria Cervantina San Agustín. Contacto: john.solorzano@unicervantina.edu.co
3. Psicólogo Universidad Nacional de Colombia, Magister en Psicología de la Universidad Católica de Colombia. Correspondencia: drgonzalezr@unal.edu.co

DOI: 10.17533/udea.unipluri.17.1.04

## Analysis of teaching experiences and programs for conflict resolution

### Abstract

The teaching of conflict resolution is a subject that has been researched in the social sciences for some 70 years. As part of the interest in this field, "Education in Conflict Resolution" has emerged, a branch that asks about the best way to promote the learning of strategies and their effective use in reality. Some data on research in the field of conflict resolution in recent years are proposed and various proposals for programs for the teaching of conflict resolution are analyzed, indicating key aspects of them. It is concluded that for the success of these programs in the school environment it is necessary to link not only the students but also the teachers and the parents; The importance of mediator-based programs, reflective teaching, active learning-based programs and the fact that students, when facing a conflict, prioritize relationships with others over their personal interests is highlighted.

**Keywords:** Teaching learning process; alternative resolution of disputes; constructivism; active learning

### Introducción

Un conflicto puede entenderse como una situación en la que una o más personas no pueden ponerse de acuerdo en relación con un asunto; típicamente, estas situaciones surgen cuando se confrontan deseos, instintos, necesidades y puntos de vista (Kiralp, Dincyürek y Beidoglu, 2009). Si bien el conflicto usualmente es entendido como una situación que comporta efectos negativos a quienes se involucran en él, McFarland (1992) afirma que el conflicto es productivo o destructivo dependiendo de las habilidades que las partes tengan para gestionarlo y, actualmente, se insiste justamente en que los conflictos pueden ser fundamentalmente gestionados en lugar de resueltos, pues estos son parte de lo que implica ser humano (Kiralp, Dincyürek y Beidoglu, 2009). El conflicto es inevitable pero no necesariamente negativo (Collins, 2002).

Los intereses en el campo de la resolución de conflictos se han transformado de las inquietudes iniciales relacionadas con los grandes conflictos entre las naciones a investigaciones centradas en comprender los factores que inciden en los conflictos de tipo personal (Deutsch, Coleman & Marcus; 2006). El conflicto puede ser de diferentes tipos: una sola persona (lucha interna); dos o más individuos (interpersonal); al interior de un grupo, agencia o nación (intragrupo); entre múltiples grupos, agencias o naciones; un individuo que tiene un conflicto con cualquiera de los grupos previamente descritos (Collins, 2002).

El estudio realizado sobre los conflictos ha permitido caracterizar cinco estrategias usuales para resolverlo: competencia, compromiso, acomodación, evitación y colaboración (Deutsch, Coleman & Marcus; 2006).

Como parte del interés en este campo y las preocupaciones por favorecer mejores procesos de resolución de conflictos en diferentes ámbitos de la vida humana, ha surgido la "Educación en Resolución de Conflictos", una línea dentro de este campo que se pregunta por el mejor modo de propiciar el aprendizaje de las estrategias y su uso efectivo en la realidad (Lane-Garon, Yergat y Kralowec, 2012), pues suele existir una discrepancia entre el modo en el cual las personas afirman que actúan o actuarían en un conflicto y lo que finalmente hacen.

La enseñanza y el aprendizaje son procesos que, a la luz del constructivismo, han tenido cambios pasando de las estrategias centradas en la enseñanza (o en el profesor) a estrategias centradas en el aprendizaje (o en el estudiante); lo que este cambio refleja es la conciencia de que el docente no es un "ingeniero de la enseñanza" o un programador perfecto que puede "diseñar" la instrucción de modo infalible, sino que es fundamental tener en cuenta al estudiante en el proceso de aprendizaje, sus motivaciones, sus habilidades e intereses (Santrock, 2006).

La enseñanza se define de varios modos, puede entenderse como el proceso de promover el logro de

aprendizajes significativos en los alumnos (West, Farmer y Wolf, 1991), o como el proceso de favorecer la construcción de conocimientos de tipo formativo e informativo en los estudiantes (Doménech Betoret, 2004). No obstante, desde una mirada constructivista, la enseñanza es una actividad que demanda una constante lectura de la situación educativa y exige, no sólo la cuestión de lo técnico, sino que implica también procesos reflexivos y estratégicos por parte de quien enseña (Díaz Barriga y Hernández Rojas, 2010).

No obstante, analizar la concepción de la enseñanza y su implementación se torna complejo cuando se tiene en cuenta que los docentes no parecen emplear los modelos usualmente prescritos desde los esquemas de planeación de la enseñanza, sino que parecen tender a construir su enseñanza con base en tres aspectos: el contenido a enseñar, las características de los estudiantes y el contexto en el cual se llevará a cabo tal enseñanza (Sancho, 1990).

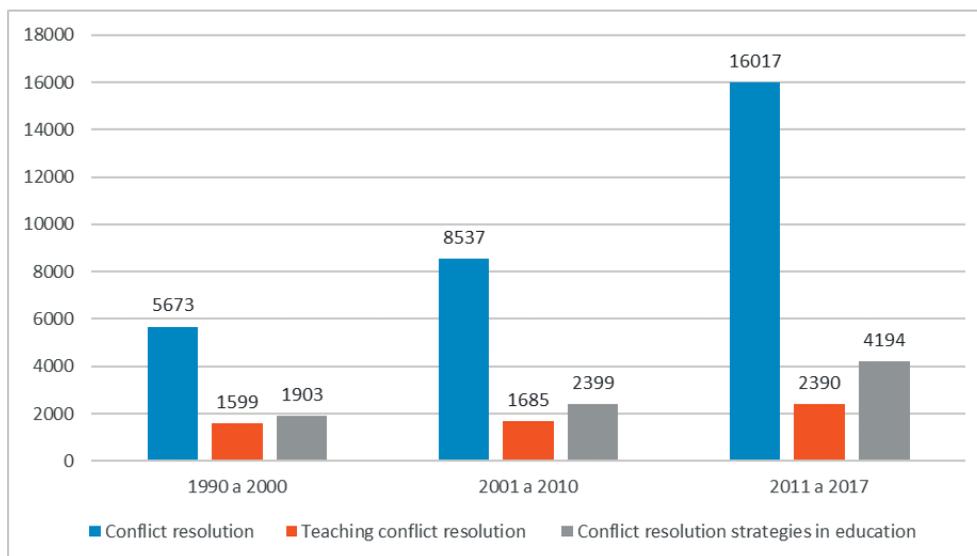
Actualmente, la enseñanza basada en competencias ha ganado terreno en el sistema educativo, principalmente por considerarse que este tipo de enseñanza logra trascender el aprendizaje memorístico tradicio-

nal, que suele enfocarse simplemente en una acumulación o suma de conocimientos apenas relacionados y con frecuencia descontextualizados, para permitir al aprendiz la capacidad de usar tanto sus recursos cognitivos como sus saberes para afrontar un problema o situación real en un contexto concreto (Perrenoud, 2004).

La enseñanza situada se considera, al interior de las estrategias constructivistas, como la mejor manera de promover aprendizajes de tipo experiencial y auténtico en el aprendiz, de manera tal que practique diversos tipos de habilidades en problemas bastante cercanos o próximos a lo que sería un problema de la vida real (Díaz y Hernández, 2010).

Investigación acerca de la enseñanza de la resolución de conflictos:

Un proceso de búsqueda relacionado con la investigación acerca de la resolución de conflictos en el portal Science Direct, tomando en cuenta las bases de datos relacionadas con psicología y ciencias sociales durante los últimos 30 años, arrojó los resultados que se muestran en la figura 1.



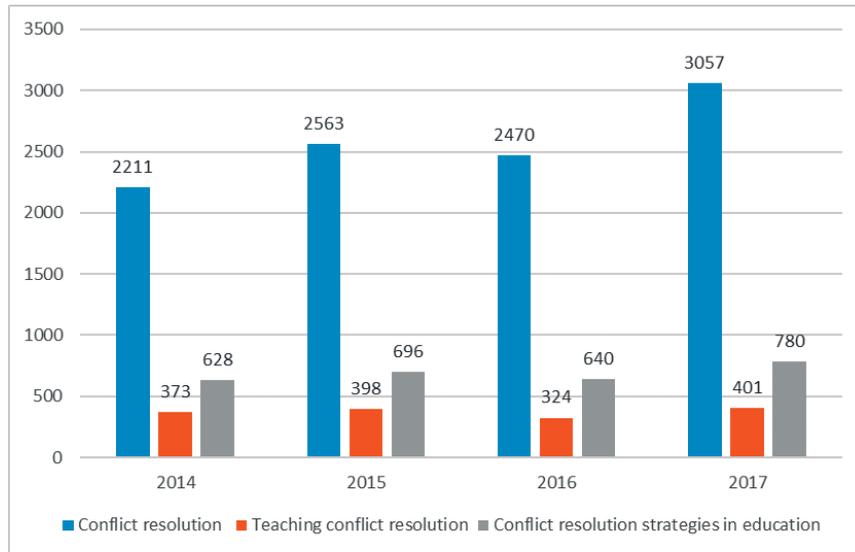
**Figura 1.** Comparación de la investigación en resolución de conflictos, enseñanza de la resolución de conflictos y estrategias de resolución de conflictos en educación durante las últimas tres décadas. Datos consultados en Science Direct a través de bases de datos de psicología y ciencias sociales. Elaboración propia.

El tema de resolución de conflictos resulta de creciente interés para la comunidad científica, especialmente a partir del año 2011, donde prácticamente se

duplican la cantidad de artículos que indagán al respecto. Una gran cantidad de artículos (aproximadamente un 70%) se enfocan específicamente en descri-

bir o reseñar los factores o elementos que inciden en el nacimiento, mantenimiento y finalización o transformación de los conflictos mientras que una porción menor de los artículos (aproximadamente un 30%) se enfoca en las maneras en las cuales puede enseñarse cómo resolverlos.

Un análisis de la producción científica de los últimos 4 años en el tema, muestra que la frecuencia de artículos relacionados con el tema de enseñanza de resolución de conflictos como con el tema de estrategias de resolución de conflictos en educación tiende a mantenerse e incluso a aumentar, como puede verse en la figura 2.



**Figura 2.** Comparación de la investigación en resolución de conflictos, enseñanza de la resolución de conflictos y estrategias de resolución de conflictos en educación durante los últimos 4 años. Datos consultados en Science Direct a través de bases de datos de psicología y ciencias sociales. Elaboración propia.

Es interesante ver que se encuentra un mayor número de artículos que parecen estar centrados en abordar o describir las estrategias de resolución de conflictos que se emplean en contextos educativos, mientras que aquellos centrados en la enseñanza misma de las estrategias se encuentran en menor proporción.

## El conflicto en pequeña escala: Un problema a gran escala

A finales del año 2016 se afirmó que en Bogotá se presentaban un promedio de 74 riñas diarias, lo cual en el período de enero a septiembre representó 20.288 riñas en total; en el mismo periodo se presentaron 9.794 agresiones de pareja y 2.449 casos de violencia intrafamiliar. Si bien parte de estos problemas está relacionado con el consumo de alcohol, una gran cantidad de ellos se presenta en ausencia de este, en situaciones en las cuales los implicados parecen querer “demostrar que tan verracos son” (El tiempo, diciembre 14 de 2016).

Se afirma que el Estado también tiene un papel en esta problemática, pues no facilita la resolución pacífica o alternativa de conflictos por medio de sus entidades, si bien de parte de la alcaldía de Bogotá se proyectó la construcción de cinco nuevas casas de justicia, centros para la mediación y resolución del conflicto entre ciudadanos (El tiempo, diciembre 14 de 2016).

En la ciudad de Medellín, en el período de enero a octubre de 2017 se presentaron 50.192 riñas; de los 430 homicidios cometidos en el año, al menos un 30% tuvieron que ver con problemas de convivencia como: vecinos con el volumen de la música muy alto, problemas asociados con basuras o recolección de excrementos de mascotas (El tiempo, octubre 18 de 2017).

De acuerdo con el Estudio Internacional de Cívica y Ciudadanía, la violencia escolar en Colombia es elevada y llega a tener impacto incluso en escenarios no escolares. Si bien, de acuerdo con este estudio, el

conocimiento cívico general de los colombianos ha aumentado y ello se relaciona positivamente con la no aceptación de la violencia, un 49% de los jóvenes encuestados reconoció tener actitudes favorables hacia la violencia (ICFES, 2017).

Se afirma que en Colombia las cifras de homicidios por riñas callejeras superan a las que ha causado el conflicto armado interno; ante tal panorama, el Ministerio de Educación Nacional propuso la iniciativa “Gen Ciudadano”, que se centra en tres ámbitos: a) convivencia; b) participación; c) pluralidad; estos implican que los estudiantes puedan resolver de manera pacífica los conflictos empleando el diálogo; sabiendo comunicar el propio punto de vista y sabiendo escuchar al otro; comprendiendo las diferencias y su importancia en la construcción de la sociedad y tratando al otro como un igual (Diario el Tiempo, noviembre 1 de 2017).

Para comenzar a actuar sobre los fenómenos de violencia que tradicionalmente han afectado a Colombia, parece urgente revisar el modo en el que se han propuesto procesos de enseñanza de la resolución de conflictos y aquellos factores o características clave de tales propuestas para proponer alternativas más completas y pertinentes que favorezcan la mejora de la convivencia y la resolución de problemas en diferentes escenarios sociales.

## La enseñanza de la resolución de conflictos

Se han desarrollado programas para la enseñanza de la resolución de conflictos de características muy diversas a través de los años (DeVoogd, Lane-Garon y Kralowec, 2016).

Se ha encontrado que, comúnmente, las mujeres tienden principalmente al uso de estrategias de resolución de conflictos de tipo cooperativo o de evitación, en tanto que los hombres tienden más al uso de estrategias tanto cooperativas como destructivas; se ha propuesto que los programas basados en la mediación de pares, implementados no solamente en la institución escolar sino extendidos a las familias de los estudiantes, podría ser una manera eficaz de promover una resolución de conflictos más favorable (Ayas, Deniz, Kagan y Kenç, 2010),

El programa de resolución de conflictos denominado “Niños pacíficos”, fue desarrollado para trabajar con población preescolar (2 a 6 años de edad); en el programa se brindó también entrenamiento a sus padres (Sandy y Boardman, 2000). Esta iniciativa se centró en que los niños logaran desarrollar 11 tareas del desarrollo como se reseña en la tabla 1:

**Tabla 1. Tareas del desarrollo a lograr en el programa ECSEL (adaptado de Sandy y Boardman, 2000)**

Auto-identidad
Autocontrol
Autoeficacia
Autoestima
Competencia emocional
Conducta prosocial
Comunicación
Cooperación
Asertividad
Solución de problemas
Resolución de conflictos

Como resultado de aplicación del programa ECSEL, se encontró que es fundamental entrenar tanto a los niños como a los docentes y, especialmente, a los padres, pues ello contribuye en que los niveles de agresión sean más bajos mientras que los niveles

de cooperación y competencia social son más altos (Sandy y Boardman, 2000).

El programa denominado PIBS (*positive behavior intervention support*), se propuso para prevenir que

problemas cotidianos de estudiantes escalaran a conflictos más serios; este programa se basa en la instrucción proactiva de las expectativas comportamentales, el refuerzo de la conducta apropiada y el monitoreo y corrección del problema de conducta (Lane-Garon, Yergat y Kralowec, 2012).

El proceso de toma de decisiones desde la perspectiva de este programa se desarrolla con base en los datos; finalmente, se aplica una intervención aún más intensiva en aquellos estudiantes que no respondieron adecuadamente a los esfuerzos preventivos. Los estudiantes mediadores demostraron puntuaciones significativas en relación con empatía y capacidad de toma de perspectiva tanto a nivel cognitivo como afectivo (Lane-Garon, Yergat y Kralowec, 2012).

Otros investigadores analizaron el efecto de implementar un programa de pares mentores en siete escuelas estadounidenses ubicadas en el estado de California. Se encontró que los mentores mostraron una mayor disposición y capacidad para resolver los conflictos de manera constructiva; se propone que esto sucedió gracias a la instrucción directa y a la práctica guiada por la que pasaron para formarse para su rol. Los mediadores lograron desarrollarse más en términos socioafectivos, evidenciando mayores capacidades para considerar los pensamientos y sentimientos de otros, crear un vínculo empático con ellos y escoger estrategias productivas de solución de problemas (DeVoogd, Lane-Garon y Kralowec, 2016).

La enseñanza reflexiva parece ser otro elemento clave cuando se abordan procesos instruccionales en el estudio de la paz y el conflicto, pues esta permite conciencia sobre el punto de vista, las circunstancias y los sesgos de una parte en medio de un conflicto; facilita el diálogo favoreciendo un análisis de pensamientos y sentimientos de la contraparte; brinda balance emocional en el momento de elaborar juicios sobre uno mismo en el conflicto y favorece profundamente a la toma de perspectiva, una habilidad esencial para la resolución constructiva de conflictos (Rothman, 2014).

Se encuentra que los programas se preocupan cada vez más por hacer que las personas practiquen habilidades “para el mundo real”, por ello insisten tanto en ejercicios instruccionales en el aula como en prácticas en escenarios externos. Reilly (2014), considera que el aprendizaje activo resulta esencial para que los estudiantes pongan a prueba habilidades que el entrena-

miento teórico en aula no logra incentivar; insiste en que es importante diseñar materiales diferentes para que los estudiantes, de acuerdo con sus preferencias individuales, puedan motivarse al aprendizaje de la resolución de conflictos y desarrollen habilidades, tanto desde la perspectiva de las estrategias clásicas como de la mano de las estrategias alternativas (negociación, arbitraje, conciliación, adjudicación y mediación).

Se plantea que el aprendizaje debe seguir la propuesta de aprendizaje experiencial de Kolb, según la cual deben tenerse en cuenta: a) la experiencia concreta (observación de eventos y relaciones; b) observaciones reflexivas (análisis y procesamiento de experiencias); c) conceptualización abstracta (generar modelos de interacción entre ideas y experiencias); d) experimentación activa (Reilly, 2014).

Las atribuciones dadas a la validez de la información y la habilidad del docente para enseñar son factores fundamentales en el aprendizaje de la resolución de conflictos, puesto que permiten la construcción de confianza tanto en la relación de aula como en el resultado del proceso. El aprendizaje de la resolución de conflictos también se beneficia si se enfoca en la construcción de relaciones en el aula (Dickie, 2015).

## Conclusiones

Resulta importante contemplar las diferencias de género tanto en el estudio de las estrategias de resolución de conflictos empleadas como en la concepción de programas de educación o formación para tal finalidad. Varias investigaciones resaltan la importancia de los programas basados en pares que son mentores o mediadores de sus compañeros, pues de este modo se puede fomentar procesos de resolución de conflictos que emerjan de los mismos estudiantes en lugar de que estos sean impuestos por una autoridad escolar. Estos pares mediadores logran, por efecto de su entrenamiento, ser más empáticos y tienen mayor capacidad de toma de perspectiva.

Parece esencial el hecho de reflexionar sobre si existen aprendizajes básicos o una secuencia determinada de tareas de desarrollo que deban lograrse para favorecer en los estudiantes una mejor disposición o capacidad de resolución de conflictos, como las señaladas por Sandy y Boardman (2000); quizá en ocasiones plantear los programas un poco “en abstracto” sin contemplar estos aprendizajes previos, pueda dificultar

tar que los estudiantes aprendan realmente y empleen tales estrategias para la resolución de sus conflictos. Es pertinente involucrar a estudiantes, docentes y, especialmente, a la familia, para favorecer en los estudiantes menores niveles de agresión y mayores niveles de cooperación y competencia social.

El docente debe ser un profesional capacitado en la resolución de conflictos y con habilidades para la enseñanza que puedan ser reconocidas por sus estudiantes, pues ello resulta central en que realmente lo tomen como modelo de referencia para sus aprendizajes; la información presentada durante la instrucción debe ser clara, concreta y válida. Es importante que el docente no parta de la denominada “docencia del sentido común”, sino que propenda por partir de un esquema básico, de una estructura para la instrucción a proporcionar.

Un programa de educación para la resolución de conflictos debe proponer con claridad aquella conducta indicada para la resolución de conflictos, de modo que esta pueda ser apropiadamente modelada y reforzada en su aprendizaje; esto también favorece que sea posible identificar a estudiantes que requieren acciones especiales de entrenamiento o refuerzo y que estas puedan proporcionarse a tiempo.

Para lograr mejores aprendizajes en términos de la resolución de conflictos, parece importante que los estudiantes privilegien las relaciones personales que construyen con otros a sus propios intereses, pues de este modo están más dispuestos a cooperar o incluso a ceder en algunos de sus intereses para buscar la conciliación.

La enseñanza debe desarrollarse a partir de elementos reflexivos complementándola con aprendizaje activo, se sugiere que una modalidad interesante para la didáctica puede ser la de tipo *b-learning*, que implique actividades tanto presenciales como virtuales (Torrecilla, Olmos y Rodríguez, 2016).

En aras de lograr que Colombia, país que pasa actualmente por el denominado proceso de postconflicto tras el acuerdo con la antigua guerrilla de las FARC, desarrolle una cultura de paz, se requiere de propuestas completas e integrales en el ámbito educativo involucrando a todos los actores que en él participan, pero también se requiere de las acciones decididas e inversión por parte del gobierno tanto en el orden central, como departamental o municipal.

## Referencias

Ayas, T., Deniz, M., Kagan, M., Kenç, F. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2. Pp. 3545–3551.

Collins, L. (2002) *Teaching conflict resolution through literatura*. The Delta Kappa, USA: Gamma Bulletin.

Díaz Barriga Arceo, F., Hernández Rojas, G. (2010) *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México D.F., México: Mc Graw Hill.

Domenech Betoret, F. (2004). *Psicología de la educación e instrucción, su aplicación al contexto de clase: manual teórico práctico*. Castelló de la Plana, España: Universitat Jaume.

Deutsch, M., Coleman, P., Marcus, R. (2006) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, San Francisco, USA: Jossey-Bass

DeVoogd, K., Lane-Garon, P., Kralowec, Ch. (2016) Direct Instruction and Guided Practice Matter in Conflict Resolution and Social-Emotional Learning. *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 33, no. 3.

Dickie, J. (2015) Trust and Conflict Resolution: Relationship Building for Learning Procedia. *Social and Behavioral Sciences* 197 Pp. 2066 – 2073

En promedio hay 74 riñas en la capital. Diario el Tiempo, diciembre 14 de 2016. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/bogota/rinas-diarias-en-bogota-46260>

Instituto de Fomento a la Educación Superior. (2017) Estudio Internacional de Educación Cívica y Ciudadana ICCS 2016 Informe nacional para Colombia 2017. Recuperado de: [http://www.icfes.gov.co/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=1704&Itemid=541](http://www.icfes.gov.co/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=1704&Itemid=541)

Kiralp, Y., Dincyürek, S., Beidoglu, M. (2009) Determining the conflict resolution strategies of university students. *Procedia Social and Behavioral Sciences* Pp. 1205–1214.

La intolerancia, segunda causa de las muertes violentas en Medellín. Diario el tiempo, octubre 18 de 2017. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/la-intolerancia-segunda-causa-de-las-muertes-violentas-en-medellin-142488>

Lane-Garon, P., Yergat, J., Kralowec, Ch. (2012). Conflict resolution education and positive behavioral support: A climate of safety for all learners. *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 30, no. 2.

McFarland, W. (1992) Counselors teaching peaceful conflict resolution. *Journal of Counseling and development*. Vol 71. Pp. 18-21.

Perrenoud, Ph. (2004) Diez nuevas competencias para enseñar. Barcelona: Graó.

Reilly, D. (2014) Teaching conflict resolution: A model for student learning in Cyprus. *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 30, no. 4. Pp. 447-465.

Rothman, J. (2014) Reflexive pedagogy: teaching and learning in peace and conflict studies. *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 32, no. 2.

Sancho J. (1990) Los profesores y el currículum. *Cuadernos de Educación*, 2. Barcelona, España: ICE/Horsori.

Sandy, S., Boardman, S. (2000) The peaceful kids conflict resolution program. *The international journal of conflict management*. Vol. 11 No. 4 Pp. 337-357.

Santrock, J. (2006) Psicología de la educación. México D.F., México: McGrawHill.

Torrecilla, E. M., Olmos, S. y Rodríguez, M. J. (2016). Efectos de la metodología didáctica sobre el aprendizaje de competencias para la gestión de conflictos en *Educación Secundaria. Educación XXI*, 19(2) 293-315,

West, Ch., Farmer, J., Wolf, P. (1991) *Instructional design. Implications from cognitive science*. Needham Heights, USA: Allyn and Bacon.



FACULTAD DE EDUCACIÓN

Recibido: octubre 1 de 2017 • Aprobado: octubre 28 de 2017