

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EDUCATIVA: UNA EXPERIENCIA PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Dra. Agama Arias Mónica Patricia.¹, Dra. Ritta Yolanda Calucho Morales.² % M.Sc Efraín Velasteguí López³

ABSTRACT

It is a fact that the daily interaction of students in the educational environment involves different interests and positions that tend to exert power or submission, which triggers in student conflicts, fueling a culture of violence, affecting school life. This article refers to the teacher education management from its courtly work to guide and develop students skills to improve school life. Our proposal aims to look with a different perspective to the conflict, as learning opportunities, take advantage of the educational environment for the implementation of Alternative Dispute Resolution Mechanisms (MARC's): mediation and negotiation, appropriate strategies for conflict resolution efficiently and effectively.

Keywords: Strategies - school life - Education Management

CÓDIGO UNESCO: Educación 531204

RESUMEN

Es un hecho que la interrelación diaria de los estudiantes en el entorno educativo implica distintos intereses y posiciones que tienden a ejercer poder o sumisión, lo que desencadena en conflictos estudiantiles, que alimentan una cultura de violencia, afectando a la convivencia escolar. El presente artículo hace referencia a la gestión educativa del docente desde su labor áulica para orientar y desarrollar en los estudiantes competencias que mejoren la convivencia escolar. Nuestra propuesta va dirigida a mirar con otra óptica a los conflictos, como oportunidades de aprendizaje, aprovechar el ambiente pedagógico para la aplicación de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC's): la mediación y negociación, estrategias apropiadas para la resolución de conflictos con eficacia y efectividad.

Palabras Clave: Estrategias - Convivencia escolar - Gestión educativa

¹ Unida Educativa "Mario Cobo Barona", Ambato, Ecuador, mopaagama@hotmail.com

² Unidad Educativa "Hispano América", Ambato, Ecuador, ritayol1@hotmail.com

³ Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, le.velastegui@uta.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Hablar de calidad educativa conlleva cumplir estándares que garanticen una educación eficaz, con equidad y con eficiencia, en el marco del “Buen Vivir”, Las instituciones educativas no solo son centros de aprendizaje de conocimientos son semilleros de ciudadanos con enfoque claro de los derechos humanos.

En la actualidad lamentablemente se hace visible una cultura de violencia que en las instituciones educativas afecta a la convivencia escolar y fragmenta los procesos educativos, así como el desarrollo de competencias emocionales, éticas, morales, afectivas.

Si en el Ecuador y en el mundo es un baluarte la práctica de los Derechos Humanos, la convivencia escolar viene a ser un componente medular de la calidad de los aprendizajes, por tanto dentro del currículo escrito y currículo enseñado deben constar estrategias que contemplen el desarrollo de competencias socio – emocionales para vivir con otros, somos los docentes responsables de en nuestra práctica educativa incluir recursos para fomentar climas nutritivos y no tóxicos.

Por lo antes mencionado el aprendizaje de calidad no se enmarca solo en el diseño curricular, siendo otros factores que llevan a determinar una crisis en la educación, la misma que encontrará superación si solo se realiza cambios en los contenidos curriculares, la educación debe favorecer a la formación ciudadana de niños y jóvenes con amplios conocimientos de sus derechos y deberes.

La educación y su calidad se ve afectada porque no existen climas nutritivos, hospitalarios que afectan sin duda al buen desarrollo de los procesos pedagógicos y no contribuyen a la consecución de los proyectos de vida estudiantiles, los mismos que se encuentran opacados por diferentes tipos de violencia social que a veces pasa desapercibida, existen atropellos, mal tratos y otras expresiones cotidianas que por ser comunes se concibe como dentro de la normalidad restándole importancia y quedando en la impunidad, sin embargo es necesario revertir la violencia en una cultura de paz.

Según el informe (IIDH, 2011) manifiesta: “Los actos de violencia en las escuelas, cualquiera sea su origen o su grado de severidad, constituyen violaciones de derechos humanos de algún(os) actor(es) educativo(s) contra otro(s). Desde una perspectiva de derechos, siempre deben ser identificados y denunciados. Pero sobre todo, deben ser prevenidos para evitar que ocurran”

Las políticas educativas deben practicarse con mayor relevancia, pertinencia para erradicar la violencia, una relación de la práctica y el discurso, del cumplimiento de las leyes que se promulga según la LOEI, en los Principios Generales. Capítulo único. Artículo 2 literal t, manifiesta en uno de sus principios: **“Cultura de paz y solución de conflictos.-** El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una

cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.”

Según datos de prensa del Diario “La Hora” fecha 15 de febrero del 2015, manifiesta que Tungurahua es una de las provincias con más violencia intrafamiliar en el país, según datos del INEC, lo que es preocupante pues un efecto negativo es que podría alimentar una cultura de violencia o la repetición del problema, que afectan al clima escolar, e innegable que hay una cultura de violencia en nuestros estudiantes de todo estrato social, lo que perjudica a la autoestima de nuestros jóvenes en otros genera que desarrollen patrones de conducta aprendidas que luego la reproducen en sus compañeros perjudicando el clima hospitalario de una convivencia escolar armónica, lo que a su vez es un detonante negativo en el aprendizaje, lo cual se ve reflejado en el rendimiento escolar de los estudiantes.

Actualmente en las Instituciones para problemas de convivencia escolar, se aplica la normativa que conlleva a establecer correcciones de tipo punitivo, sanciones según el caso, sin embargo es imperioso no quedarnos en la sanción, los docentes debemos manejar estrategias que desarrollen en los estudiantes habilidades y competencias emocionales y sociales desde la perspectiva de cumplir con sus derechos y obligaciones como ciudadanos conscientes y educados contribuyendo a un mundo más pacífico.

De ahí que nuestro estudio se dirige ¿A cómo contribuir a la resolución de los conflictos escolares a través de la gestión escolar por parte de los docentes?, Una orientación en el conocimiento de mecanismos que ayuden a manejar los conflictos escolares, no limitándose a remitir los casos al DCE, o ejecutando la sanción punitiva, sino logrando crear ambientes dentro del aula que propicien la comunicación, la empatía, a través de la aplicación de MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS conocidos como MARC’s, dentro de los cuales abordaremos la Mediación, Negociación, Arbitraje. Estas estrategias permitan resolver desde la gestión escolar los conflictos que alteran la convivencia escolar y que repercuten en los resultados de aprendizaje y sobre todo en la parte emocional del estudiante.

DESARROLLO

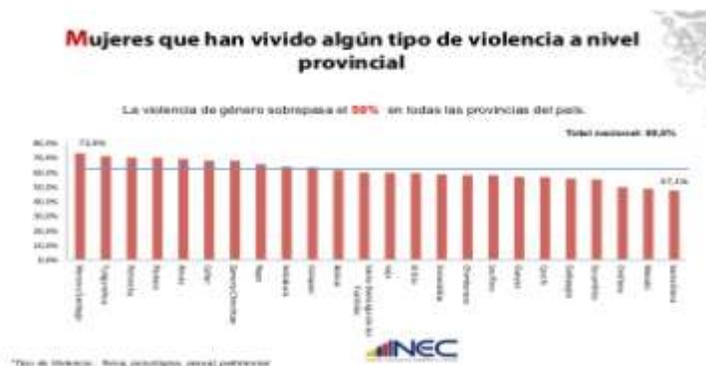
Las condiciones del clima escolar en las Instituciones educativas es un factor que de alguna manera condiciona el éxito académico, pero no es determinante, consideramos que depende de la gestión de los docentes para que los estudiantes puedan desarrollar habilidades y competencias emocionales y puedan tener una actitud responsable de sí mismos y de los demás, mejorando la calidad educativa. Para abordar cuál es el papel del docente, de la institución en general es importante considerar cuáles son los efectos de una cultura de violencia.

Según (González, 2014) “La violencia social hace referencia a un conjunto de prácticas violentas generalizadas que permean el tejido social, haciendo sumamente difícil la convivencia ciudadana. En términos de la sociología clásica, sería síntoma de la anomia que corroe las estructuras sociales en situaciones de crisis o deterioro económico-social. La violencia social se desarrolla en un contexto en el cual perviven tradiciones culturales ancladas en valores, creencias y estilos de vida surgidos bajo períodos de autoritarismo”

Partiendo de ese concepto, la violencia en la escuela se manifiesta de diferente forma y lo que es preocupante es que se hace parte de la cultura, hay violencia que no deja huella física pero causa trastornos emocionales, psicológicos, mentales como depresión, ansiedad, baja autoestima tanto en la víctima como en el agresor, ya que este último reproduce una conducta aprendida, vivida posiblemente en sus hogares lo que se conoce como **violencia intrafamiliar**, en la cual se sufren agresiones de todo tipo, siendo los más perjudicados los niños y jóvenes que se nutren de violencia.

Según estadísticas del INEC, en el Ecuador una de las provincias con mayor índice de violencia intrafamiliar es Tungurahua, en dónde el machismo impera y las mujeres son las que vivido algún tipo de violencia.

Ilustración N1: Tipo de violencia



Por estos resultados es importante que la educación que se brinda no se centre en los conocimientos sino que exista el compromiso de los docentes en aplicar estrategias que ayuden a los estudiantes a desarrollar competencias emocionales para que actúen con **resiliencia**.

Según (Fores & Grané, 2008) es “Resistir, superar los obstáculos, aprender los errores con humor. Es una cualidad humana inmensa, llena de matices”

(Henderson & Milstein, 2003) Define a la resiliencia como “La capacidad de recuperarse, sobreponerse y adaptarse con éxito frente a la adversidad y de desarrollar competencia social, académico y vocacional”

Una de nuestras realidades en las instituciones educativas que es que los conflictos escolares son parte indisoluble de la convivencia que a nuestro modo de ver, se convierte también en una oportunidad de aprendizaje y de promover un mejoramiento o un progreso, en los procesos educativos, que incluso después de solucionar el conflicto nos invita a evaluar nuestros procedimientos y logros alcanzados y sobre todo a ser parte responsable de ir formando a ciudadanos íntegros con un profundo sentido de la equidad, respeto a los derechos de los demás.

Por tanto, cabe la inquietud, ¿Cómo contribuir desde la gestión educativa a mejorar la convivencia escolar?

La gestión educativa debe garantizar y asegurar no solamente el derecho a la educación sino que además garantice una educación con calidad y calidez, por consiguiente los servicios educativos no apuntan a los contenidos del currículo, no está centrado en lo que deben aprender los estudiantes, sino cómo aprenden, en qué contexto y si se procura formar con el enfoque ético de los derechos humanos.

Una formación integral es el objetivo de los aprendizajes, y para conseguirlo hay que tomar como oportunidad de aprendizaje los conflictos escolares, para que los estudiantes aprendan a manejarlos con habilidad, competencia emocional con empatía a pesar de las diferencias que puede existir entre sus pares. Si bien es en lo cotidiano de la práctica educativa existe una forma tradicional de resolver los conflictos, consistiendo en buscar a los involucrados, entrevista, y la sanción correspondiente, terminará en el mejor de los casos motivando a que los estudiantes se “den la mano” y se comprometan a no volver a agredirse.

Y ¿qué es un conflicto?

Según (Claro, 2011) que en su libro se refiere a la definición realizada por el MINEDUC en el año 2006, que manifiesta:

Situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdos de intereses y (o) posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

Según otros autores como Hocker y Wildmont (1991) citado en (Girald & Koch, 1997) definen al conflicto como una “ Pugna expresada al menos entre dos partes

interdependientes que percibe objetivos incompatibles, resultados limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”

El conflicto está asociado con disociación, crítica destructiva, agresión, pelea, problema, pero también se puede mirar desde otra óptica que es la que estamos proponiendo desde una situación de aprendizaje, de cambio, de oportunidad, de solución para mejorar.

Es cierto, nadie quisiera tener un conflicto, pero también es cierto que es parte de la vida. Los conflictos no son ni buenos, ni malos, solo dependen de la habilidad / inteligencia emocional de cómo se los afronta y como se los resuelve, de ahí que tendríamos dos perspectivas, la una sería propositiva y la otra negativa.

El ambiente pedagógico es el propicio para que el docente aproveche en formar ciudadanos con competencias cognitivas, comunicativas y emocionales.

Competencia Cognitiva.- La persona que ha desarrollado esta competencia es aquel que puede tener “empatía”, es decir ponerse en el lugar de la otra persona, lo que le permite comprender y valorar al resto de personas.

Competencia Comunicativa “La comunicación es esencial en cualquier ámbito, lo es más, si cabe, en el mundo educativo. Los procesos formativos son actos comunicativos. Implican diálogo, una forma de relación que pone a dos o más personas en un proceso de interacción y de transformación continua”. (Carbonell, 2007)

En todas las instancias de las relaciones interpersonales, una comunicación efectiva ayuda a una convivencia pacífica, armónica y más aún en la resolución positiva de conflictos. Una comunicación efectiva contiene elementos que no pueden pasar inadvertidos por ejemplo en el uso del lenguaje verbal se refiere al mensaje que quiero emitir, mismo que debe ser preciso, que implícitamente tenga valores (cultura, respeto, responsabilidad) el cual debe ser empleado para evitar confusiones, suposiciones o malos entendidos en la resolución de conflictos. Otro elemento importante es el lenguaje no verbal, como expresamos lo que decimos, los gestos: amables, amenazantes; son los que dan la connotación a lo que se transmite y que vienen a ser un eje suavizante en un diálogo.

No existe comunicación efectiva sino se ha desarrollado el “saber escuchar” es otra destreza para ejercitar una escucha activa que encierra habilidades como prestar atención, interés a lo que están exponiendo, tener la mente abierta, no hacer suposiciones o conclusiones anticipadas, no puede faltar el optimismo o dar importancia a lo que me quieren decir.

Estrategia para la comunicación efectiva es:

Escucha activa.- las técnicas son: mostrarse interesado desde la expresión corporal que se tiene, mirar a los ojos, no distraerse, estar atento y con voluntad de escuchar.

Otra técnica es el parafraseo, que consiste en repetir lo que acabamos de escuchar pero con nuestras palabras, sin hacer juicios, suposiciones o interpretaciones. El parafraseo sirve para que demostrar que realmente se está escuchando, y que entendemos lo que nos están diciendo es más mostramos interés y preocupación.

Competencia emocional.- Considerada según (Bisquerra, 2003) “Una competencia básica para la vida, desemboca en la educación emocional. Hay que definir objetivos, asignar contenidos, planificar actividades, estrategias de intervención”

El objetivo del desarrollo de las competencias emocionales es aportar al bienestar personal y social, viene a ser como un motor que impulsa, que motiva a la acción. Las emociones como tal son tan complejas puede desencadenar reacciones positivas como negativas, según el caso de nuestro estudio en un conflicto, generalmente la rabia, la ira pasa por un proceso desde la molestia – irritación – enojo – furia – ira, lo cual es un detonante negativo, que para manejarlo existen estrategias que ayudan:

Relajar la mente una técnica es contar hasta 10, reconocer el objeto de la molestia, imaginar un lugar calmado

Relajar el cuerpo, Respirar pausadamente y profundo, Realizar ejercicio o actividad física

Para resolver conflictos desde la gestión escolar, proponemos **Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC's)** , estos son:

- Mediación
- Negociación

La Mediación según (Torrego, 2005)

Es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos, y que se caracteriza por: una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales; el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática; y el protagonismo de las partes.

La mediación tiene su historia, según (Iungma, 1996) surge en: “Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas. En los años 1960 y 1970, activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades para resolver problemas”.

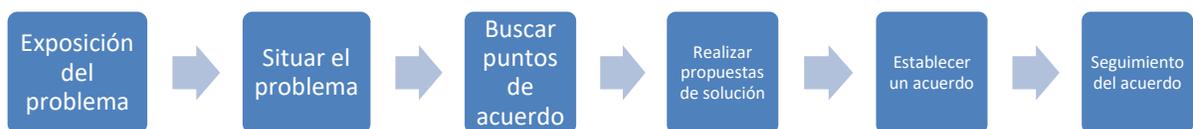
En el Ecuador se está capacitando a un grupo de maestros a través de los cursos de Formación continua que ofrece el Ministerio de Educación en manejo adecuado de conflictos estudiantiles con el fin de promover la convivencia escolar, esto debido al alto índice de violencia que existe en las instituciones educativas que son el producto de una acción aprendida en el contexto familiar o comunitario en donde se desarrollan los estudiantes. Los cursos están orientados a que el docente desarrolle habilidades y competencias emocionales, comunicativas que ayuden en la formación ciudadana de los educandos.

En las instituciones educativas sería interesante incorporar la estrategia de la mediación escolar para que sean los mismos estudiantes que resuelvan sus conflictos valiéndose de las competencias comunicativas, emocionales y cognitivas que el docente promueve en su ambiente pedagógico aprovechando la interacción entre los estudiantes cuando trabajan en grupo, se presentan discusiones, incluso como parte de los contenidos curriculares de la asignatura.

La mediación escolar tiene los siguientes pasos, según (Pérez, 2001)

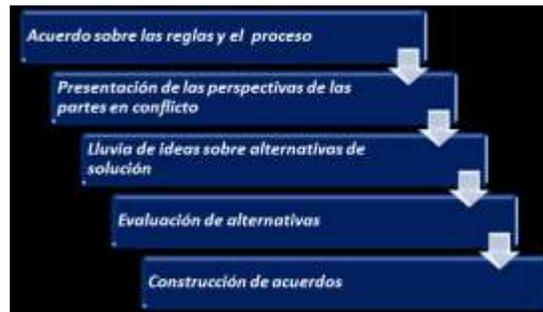
Es importante tomar en cuenta que en una negociación asistida por un docente, es un proceso informal, no judicial, no es competencia del organismo disciplinario de la institución, el objetivo es llegar acuerdos cooperativos y colaborativos antes de que se produzca una sanción, pero esto no le resta que sea parte de un proceso estructurado en la que las partes actúen de forma voluntaria y que se lleve a cabo con el compromiso de confidencialidad.

Ilustración N2 Problema



Fuente: Elaboración propia

Según (Mejía, 2015), el proceso de mediación se resume en el siguiente esquema:



Para cumplir con estos pasos, es importante determinar el rol del docente mediador, quien debe ser una persona neutral, que no da soluciones, ni impone, tampoco juzga, su rol es guiar, facilitar que los estudiantes a través de este proceso desarrollen competencias cognitivas, emocionales y de comunicación efectiva para que lleguen a acuerdos que beneficien a las partes involucradas.

Otro papel del docente facilitador es establecer las reglas claras que se pondrán en práctica en el proceso. Y esta pueden ser por ejemplo: Respetar el turno de la conversación, no agresiones, ser honestos, decir la verdad, Proponer soluciones, acuerdos.

Si la mediación cumple con el proceso mencionado, será una excelente estrategia para que los estudiantes desarrollen competencias en la solución de conflictos, que no solo servirán para el caso en cuestión sino los prepara para ser ciudadanos que contribuyen a un mundo más pacífico.

Negociación

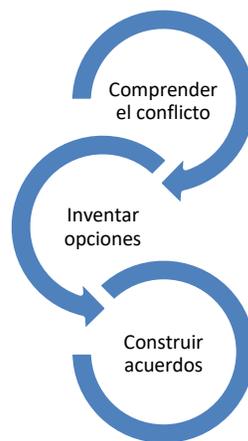
El éxito de la negociación debe centrarse en los intereses y no en las posiciones, fijarse en los intereses involucra separar a las personas del problema, es decir mirar al problema aisladamente, y no es fácil porque el conflicto está acompañado de emociones como rabia, resentimiento, decepción, temores, es ahí donde se pone de manifiesto la inteligencia emocional, específicamente la competencia cognitiva, pensar con empatía. Otro punto importante es que en la negociación, no hay ganadores, ni perdedores, se trata de buscar solución al problema en cuestión “separado de la persona”, una de las técnicas que se puede utilizar es la lluvia de ideas, para generar la mayor cantidad de ideas de posibles soluciones que satisfagan a las dos partes y que lleguen acuerdos basándose en los intereses y no en las posiciones.

Los intereses, argumentan, sustentan una solución, para llegar a un acuerdo en donde las dos partes estén satisfechas y felices por la decisión tomada, porque se puso de manifiesto los valores como la justicia, reconocimiento, prestigio)

Los pasos de una negociación son:

1. Entender cuál es el problema que está afectando a los involucrados s tomar en cuenta las posiciones
2. Generar una lluvia de ideas, para tener varias opciones de solución al problema, tomar en cuenta que se debe direccionar hacia los intereses, e ir evaluando cada una
3. Los acuerdos deben cumplir con dos requisitos: viabilidad y objetividad, dicho de otra forma que sean realizables y justos para las dos partes.

Ilustración 3 Conflicto



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- Es fundamental contar en las instituciones educativas con una legislación, con un conjunto de normas, reglas, denominado Código de convivencia, pero lo verdaderamente importante no se encuentra escrito está implícito en el comportamiento adecuado del estudiante que al ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones contribuye a fomentar un clima institucional óptimo para el aprendizaje y para la convivencia.
- La gestión docente en lo que concierne a convivencia escolar, va encaminada a aplicar estrategias que coadyuven a desarrollar en los estudiantes competencias emocionales, de comunicación efectiva y cognitivas para que los mismos estudiantes, si transgreden la norma, no quede en lo básico de la sanción, si no sean

los que impulsen la reparación del daño causado a través de procesos de mediación o negociación, en la que se establezcan acuerdos entre los pares fomentando un aprendizaje significativo y además se vayan formando como ciudadanos auténticos, sinceros, confiables y probos.

- La violencia escolar se puede evitar actuando con acciones preventivas, si bien es cierto hay circunstancias familiares o del contexto en donde se desarrollan nuestros estudiantes que no las podemos cambiar, pero si podemos operar desde nuestra “Zona de incumbencia” es allí donde debe concentrarse toda nuestra atención, energía, desde ese punto estaremos siendo parte constructiva en la “zona de influencia”, la orientación del docente será fundamental en la aplicación de estrategias para que el estudiante se involucre en proyectos que mejoren la calidad de vida.
- Las estrategias propuestas no se conciben como una solución definitiva o la eliminación de los conflictos escolares, se manifiestan como estrategias que desde la experiencia de la gestión educativa brindaran al estudiantado competencias emocionales para abordar situaciones conflictivas de forma adecuada y responsable.

RECEIVED: April, 2017

REVISED: August, 2017

Referencias bibliográficas

- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Investigación educativa, 21*, 7-43.
- Carbonell, J. (2007). *Desarrollo de Competencias Docentes*. Edigrafos.
- Claro, S. (2011). *Clima Escolar y Desarrollo Integral de Niños y Niñas*. Chile: Ril Editores.
- Fores, A., & Grané, J. (2008). *La Resiliencia, crecer desde la adversidad*. Barcelona: Plataforma.
- Girald, K., & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en la escuela*. Argentina: Granica.
- González, L. A. (2014). *Violencia Social*. El Salvador: OEI.
- Henderson, N., & Milstein, M. (2003). *Resiliencia en la Escuela*. Estados Unidos: PAI2.
- IIDH. (2011). *Informe Interamericano de Educación de Derechos Humanos*. San José, Costa Rica.

Iungma, S. (1996). *La Mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Mejía, F. (2015). Unidad 3 Mediación Escolar. En F. Mejía, *Curso de convivencia Escolar* (pág. 49). España: OEI.

Pérez, C. (2001). Estrategias para la solución de conflictos en el aula. *Revista Española de Pedagogía*, 152 -153.

Torrego, J. (2005). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas*. España: Narcea.



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la Revista Ciencia Digital.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la Revista Ciencia

