

Resolución de problemas

Las competencias ciudadanas articulan los conocimientos y las habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que hacen posible la participación de cada ciudadano en la construcción de una sociedad democrática e incluyente. Le proporcionan al estudiante estrategias y herramientas que le permiten relacionarse de forma adecuada con quienes lo rodean; adquieran las destrezas para afrontar y solucionar conflictos de una manera pacífica, superando diferencias, exclusiones y brindando nuevos espacios que acrecientan la colaboración ciudadana (Dallos y Mejía, 2012).

El **conflicto** es un enfrentamiento de dos o más partes por los intereses o las necesidades de un sujeto o un grupo (Pantoja, 2005), nace con el ser humano y debe aprenderse a vivir con él al ser fundamental en el funcionamiento social. Posibilita el desarrollo de habilidades, al movilizar los cambios que el ciudadano necesita para la construcción y evolución de una sociedad. Por ello, este problema es visto como un aspecto positivo y como un proceso de aprendizaje, es decir, el conflicto se convierte en una ocasión para potencializar las competencias de los actores (Pérez y Pérez, 2011).

En el campo educativo, gracias al proceso formativo de las competencias ciudadanas, los estudiantes se convierten en sujetos capaces de reflexionar sobre las problemáticas, sin tratar de ocultarlas, dándoles la atención pertinente, haciéndolos explícitos. Donde, el manejo del conflicto es una herramienta fundamental para formar ciudadanos que además de exigir sus derechos, aprendan a convivir con los demás y a resolver los conflictos, apartándose de la violencia y acercándose a soluciones negociadas (Delval, 2013).

Existen conexiones claras entre los estándares de competencias ciudadanas con el área de la Constitución y Democracia respecto al manejo de conflictos. Al desarrollar el pensamiento crítico que se pone en práctica en la resolución de problemas como una competencia integradora que apunta al desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos; en especial de las capacidades en la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la asunción de responsabilidades, y las destrezas para la comunicación, la negociación y la participación, que deben estar explícitas en todo proyecto educativo institucional (MEN, 2011).

Por tanto, la **resolución de conflictos** es la capacidad de buscar tácticas que permitan de una manera asertiva dar solución a una situación o problema (Dallos y Mejía, 2012). Las estrategias de intervención se dividen en las siguientes subcategorías:

- **La Mediación:**
La mediación es una técnica de intervención de una tercera persona que ayuda a las partes implicadas a encontrar sus propias soluciones y llegar acuerdos. Busca favorecer un clima adecuado para formular alternativas de solución.
- **La Conciliación:**
Otra alternativa para resolver conflictos es buscar solucionar las diferencias de cada parte implicada con la ayuda de una tercera persona neutral. Este tercer individuo

llamado conciliador, busca un beneficio común y remediar los problemas en forma pacífica.

- **Negociación:**

La negociación es la discusión de cuestiones significativas para dos partes con el propósito de conseguir un acuerdo; evitando enfrentamientos y resuelve las tensiones presentes en las relaciones personales o laborales. Este proceso les ofrece a los contendientes la oportunidad de intercambiar promesas y contraer compromisos formales tratando de resolver sus diferencias.

El manejo de conflictos se incorpora en el eje ‘Convivencia y paz’ del marco del Modelo de Formación para la Reintegración, promoviendo que los estudiantes se apropien de herramientas con las que puedan tratar de forma adecuada sus diferencias y conflictos mediante el debate, reconociendo los variables entornos sociales como la familia, la escuela o la comunidad (MEN, 2006). En el aula permite crear un ambiente armónico en el salón de clases y garantizar un lugar propicio en el diálogo, la concertación y el aprendizaje. Gracias a dicho proceso se generan oportunidades de formación social y por ello, una posibilidad al enfrentarnos a este es transformar el conflicto en una oportunidad de crecimiento.

Para resolver conflictos pacíficamente en la escuela es necesario conocer los mecanismos de participación existentes en la sociedad. Algunos de los tópicos básicos sobre los cuales sería valioso promover conocimientos son:

- Derechos Humanos fundamentales.
- Constitución Política y estructura del Estado colombiano.
- Mecanismos, procedimientos e instancias de participación democrática. • Organización, estructura y sentido del Gobierno Escolar.
- Estrategias y mecanismos para la resolución de conflictos

Los conceptos cognitivos enunciados son solo una parte en el manejo de conflictos, el estudiante requiere de componentes emocionales y comportamentales establecidos desde los estándares de competencias ciudadanas para interpretar y analizar una situación problemática, y por medio de las alternativas de solución visualizar en sí mismo y en los otros los cambios que representan dicho conflicto e idear las acciones efectivas, justas y que beneficien a todos. Estos aspectos repercuten en un proceso de auto-evaluación, auto-confianza y auto-refuerzo en las propias habilidades de resolución del problema, factores que promueven el apoyo positivo de la conducta y la autovaloración positiva con el objetivo de afrontar futuras y nuevas situaciones problemáticas (Greco e Ison, 2011).

El manejo de conflictos es una capacidad evaluada por el Ministerio de Educación (MEN) por medio de la competencia denominada: **interpretación y análisis de perspectivas** (MEN,2006). Se evalúa la habilidad del estudiante para analizar la información que circula en la sociedad acerca de asuntos políticos, económicos y culturales, con la intención de validar argumentos y explicaciones sobre problemáticas sociales e identificar diversos

intereses, opiniones e interpretaciones de las personas y grupos sociales que interactúan en un momento dado.

La competencia de interpretación y análisis de perspectivas se presenta como categoría *el reconocimiento de diversas opiniones, posturas e intereses*. En este apartado se evidencia que el MEN evalúa la capacidad del estudiante de analizar una problemática según los enfoques de los diferentes actores sociales o el colectivo involucrados. Así, las preguntas correspondientes a esta habilidad requieren que los estudiantes, a partir de un conflicto ubicado en un contexto específico, estén en la disposición de comprender su origen, entender qué buscan los participantes implicados, identificar las coincidencias y diferencias entre sus necesidades y valorar la reacción (de aceptación o rechazo) de las partes ante una propuesta de solución.

Las preguntas correspondientes a esta habilidad requieren que los estudiantes, a partir de un conflicto, estén en capacidad de comprender su origen, entender qué buscan los diferentes actores, identificar las coincidencias y diferencias entre sus intereses y valorar la reacción (de aceptación o rechazo) de las partes ante una propuesta de solución (MEN, 2006).

Referencias

- Dallos C., Mejía O. (2012) Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del grado noveno del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali. [Tesis de maestría], Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de: <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesis/textoyanexos/30369D147.pdf>
- Delval, J. (2013). La escuela para el siglo XXI. Sinéctica, 40. Recuperado de: http://www.sinectica.iteso.mx/assets/files/articulos/40_la_escuela_para_el_siglo_xxi.pdf
- Greco C., Ison M. (2011) Emociones positivas y solución de problemas interpersonales: su importancia en el desarrollo de competencias sociales en la mediana infancia. PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA. Vol. 8, pp. 20 – 29. Recuperado de: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/92502/CONICET_Digital_Nro.0050af45-0e75-4753-952d-d5e3d6a7d97e_B.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Ministerio de Educación Nacional. (2006). Estándares Básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas. MEN. Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. (2011). Cartilla 1. Brújula: programa de competencias ciudadanas. ISBN: 978-958-691-409-3
- Pantoja, A. (2005). La gestión de conflictos en el aula, Factores determinantes y propuestas de intervención. España
- Pérez G., Pérez M. (2011) Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento. Editorial Narcea. p.22, 44