

Universidad Nacional de Costa Rica

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Informe Final del Trabajo de Graduación

La resolución de conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)

Seminario de Graduación

Sometido a consideración del Tribunal Evaluador para optar por el grado de Licenciatura en la Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica

Sustentantes:

Daniel Sánchez Cortés

Jeffrey Antonio Mata Calderón

Jordan Orlando Potoy Torres

Viviana Cartín Núñez

Heredia

2023

Tribunal Evaluador



M.P.cs. Diego León-Páez Brealey
Presidente
Decano o su representante

P: Wainer Coto Cedeño.

Dr. Rafael Ángel Ledezma Díaz
Director
Escuela de Historia

Douglas Ramos C

M.Sc. Douglas Ramos Calderón
Responsable académico
Escuela de Historia



M.Ed. Franklin Ávila Chaves
Responsable académico
División de Educología



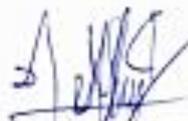
M.Ed. Stephanie Gabriela Valdivia Duran
Asesora

Jeremy Mejía

M.Ed. Jeremy Mejía Aguilar
Asesor



Bach. Daniel Sánchez Cortes
Sustentante



Bach. Jeffrey Antonio Mata Calderón
Sustentante

Jordan Potoy

Bach. Jordan Orlando Potoy Torres
Sustentante



Bach. Viviana Cartín Núñez
Sustentante

Agradecimientos

Daniel Sánchez Cortés

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por guiarme y darme la fortaleza necesaria para completar este arduo proceso de investigación y redacción de mi tesis.

A mis padres, Roxana y Danilo, les debo un agradecimiento especial. Ustedes han sido mis pilares, mi mayor apoyo y mi ejemplo a seguir. Gracias por su amor incondicional, por haberme brindado una educación sólida y por haberme inculcado los valores y principios que han sido fundamentales en mi formación.

A mis hermanos, Jonder y Juan Diego, les agradezco por su constante aliento y respaldo en cada paso de mi camino académico. Su amor y compañía han sido un regalo invaluable en mi vida. No puedo dejar de agradecer a mis compañeros de licenciatura, quienes han compartido conmigo esta travesía académica llena de desafíos y aprendizajes. Su apoyo, colaboración y amistad han sido fundamentales para enfrentar las dificultades y celebrar los logros juntos.

Quisiera aprovechar esta oportunidad para expresar mi más profundo agradecimiento a una persona especial, Paola. Tu apoyo incondicional en los últimos meses ha sido vital para mi crecimiento y desarrollo tanto personal como académico. Tus palabras de aliento, tu paciencia y tu sabiduría han sido un faro en los momentos de incertidumbre. No hay palabras suficientes para describir mi gratitud hacia ti.

Gracias a todos y cada uno de ustedes por acompañarme a lo largo de mi proceso de crecimiento y formación tanto personal como académica. Este logro se los dedico desde lo más profundo de mi corazón.

Jeffrey Antonio Mata Calderón

Agradezco a mi familia por ser el motivo de superación desde el inicio de este proceso. Especialmente, a las extraordinarias mujeres de mi familia, mi madre Yadira, y mis hermanas Daniela y Marimar, por ser un ejemplo de valentía a lo largo de toda mi vida.

A mis tres sobrinas Maripaz, Monserrat y Marissa, y mi reciente sobrino David, verlos crecer es uno de los orgullos más grandes en mi vida. Asimismo, agradezco a mi hermano Randall, por ser un amigo más en todo este proceso. También a Álvaro y Alfredo, por ser un complemento fundamental en esta hermosa familia.

Gracias a mi padre Randall, por el apoyo y los consejos brindados; y a mis hermanos menores Sebastián y Natalia, esperando que esto sea un ejemplo de resiliencia para ustedes.

A mi abuela Marina, sé que donde estés, estarías orgullosa de este logro. Gracias por siempre hacerme sonreír, y enseñarme a luchar para superar los momentos adversos.

Agradezco infinitamente a mis compañeros y amigos de Licenciatura Daniel, Jordan y especialmente a Viviana, por ser la líder de este grupo. En definitiva, este proceso al lado de ustedes fue una experiencia única.

A los amigos que hice a lo largo del proceso universitario, que se convirtieron en personas esenciales en mi vida. Cada momento a su lado ha sido único.

Por último, a mis amigos cercanos, que estuvieron atentos a cada etapa; y con cada salida o conversación, hicieron que todos estos años de preparación académica fueran muy gratos para mí. Gracias infinitas.

Jordan Orlando Potoy Torres

Dedicado a mi abuela Francisca por su amor, entrega, comprensión y por ser un ejemplo a seguir para todas las personas que tenemos la dicha de tenerla en nuestras vidas, por inculcarme el estudio desde pequeño y por el apoyo incondicional en esta aventura.

Gracias a mi abuelo Filimón, a mis tíos Alexandra y Arnoldo por las anécdotas y enseñanzas que me regalaron antes de partir, fueron mi inspiración durante estos años y estarán orgullosos de mí.

Agradezco a toda mi familia más cercana por los consejos y el respaldo brindado en los momentos más difíciles, no alcanzan todos sus nombres en mil páginas, gracias a mis papás, especialmente a mamá por las largas terapias, las conversaciones sanadoras y oportunas para continuar a pesar de las adversidades.

Enormemente agradecido con mis compañeros, Viviana, Jeffrey y Daniel por la dedicación, esfuerzo, sacrificios, paciencia y sobre todo por convertir los momentos más confusos, tensos y difíciles en risas sanadoras para hacer realidad este trabajo.

Extiendo mi agradecimiento a las personas que durante este proceso me motivaron, aconsejaron y mostraron su apoyo con palabras y acciones, a todos los profesores ejemplares que tuve a lo largo de mi vida, serán mis modelos a seguir.

Gracias a mis amigos del pueblo “los que se llegan” y a la inigualable Carreta por las pequeñas distracciones, hizo más llevadero y soportable todo este tiempo.

Gracias infinitas a la educación pública y a la Universidad Nacional por la formación brindada y por hacer realidad el sueño de convertirse en profesional.

Viviana Cartín Núñez

Gracias infinitas primero a Dios por haberme dado la fortaleza necesaria para culminar este proceso con empeño y felicidad. No fue nada sencillo, pero haberlo logrado marcó un cambio significativo: ahora sé lo valiente y capaz que soy cuando confío en mí misma.

Gracias a Eugenia y Ricardo por alentarme en los momentos necesarios, por sentirse orgullosos de su hija y por las pequeñas grandes cosas que marcaron la diferencia. Mucho de lo que soy hoy se los debo a ustedes. Gracias a mi familia por estar pendientes de mí de múltiples maneras. A tita Carmen, mi angelito en el cielo, por ser un ejemplo de fortaleza.

Gracias infinitas a Ramírez, mi compañero de vida y mi mejor amigo, por absolutamente todo. Todo el amor, la felicidad, las ganas inmensas de llorar, el estrés, la ansiedad, la indecisión, el apoyo incondicional, el orgullo y la confianza, todo lo compartimos y todo lo superamos juntos. Este esfuerzo es para ti también, porque conoces quién soy realmente y me motivas a ser mejor cada día. ¡Te amo!

A mi grupo más cercano de amigos, la famosa carreta, gracias a ustedes porque la diversión no faltó en este proceso y las risas siempre son mejores con ustedes al lado. También a Danilo's por haber presenciado el crecimiento de este trabajo y la unión de amistades valiosas. Agradezco a mi equipo y amigos Jeffrey, Daniel y Jordan por haber sacado la tarea adelante siempre juntos y siempre con la frente en alto.

Este trabajo es el final de mi proceso académico en la UNA, pero es apenas el inicio de mi proceso como docente. Me lo dedico con todo el orgullo porque sé lo que costó, sé lo que implicó y sé lo que vale. Al final, todas esas noches de inseguridad valieron la pena. Gracias infinitas.

Agradecimiento grupal

De manera grupal queremos extender la mayor gratitud a nuestros tutores Douglas Ramos Calderón y Franklin Ávila Chaves por habernos brindado tanto apoyo, paciencia y compromiso desde el inicio y en los momentos más complicados de este proceso. Sus palabras de aliento fueron necesarias en cada paso para no perder la motivación y su confianza fue parte vital para creer en nuestras capacidades. Gracias a la Universidad Nacional por convertirnos en mejores profesionales y en mejores personas, por creer en nosotros.

Queremos agradecer igualmente a nuestras familias, a las amistades que forjamos en esta universidad las cuales nos enseñaron que la diversión también es importante, a las personas docentes que nos acompañaron a lo largo del camino con un gran ejemplo de su vocación, a las personas estudiantes y funcionarias que colaboraron con esta investigación y a las personas lectoras por brindarnos un espacio en sus labores con compromiso y profesionalismo.

Culminamos este proceso académico con la certeza y el orgullo de que ofrecimos nuestro mejor esfuerzo, disfrutamos cada etapa, fortalecimos nuestra amistad en momentos difíciles y las risas no faltaron en los momentos manejables.

Daniel Sánchez Cortés

Jeffrey Antonio Mata Calderón

Jordan Orlando Potoy Torres

Viviana Cartín Núñez

Tabla de contenidos

Resumen Ejecutivo.....	1
Introducción.....	2
Capítulo I. Fundamentos Teóricos y Metodológicos de la Investigación.....	4
Justificación.....	4
Delimitación del Problema.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	12
Estado de la Cuestión.....	12
Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (RAC).....	13
Relaciones sociales desarrolladas en el contexto de aula.....	14
Rol de la persona docente en la aplicación de métodos RAC.....	17
Construcción de la ciudadanía a través del plano educativo.....	19
Marco Teórico Conceptual.....	21
Teoría del conflicto.....	22
La Resolución Alternativa de Conflictos.....	23
Relaciones sociales en el aula.....	25
Formación docente.....	28
Rol docente.....	31
Construcción de ciudadanía.....	34
Marco Metodológico.....	39
Paradigma.....	39
Enfoque.....	40
Tipo de Estudio.....	41

Sujeto de Estudio.....	42
Matriz de Concordancia.....	43
Técnicas de Recolección de Datos.....	45
Estructura Capitular.....	49
Capítulo II. Problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense y su abordaje desde el Ministerio de Educación Pública (MEP).....	51
El conflicto dentro del sistema educativo costarricense, ¿una problemática reciente o persistente?.....	52
Distribución institucional ante problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense.....	62
Protocolos de Actuación y Manual de Prevención del MEP.....	71
Reflexiones finales.....	77
Capítulo III. Identificación de los Métodos RAC y su utilidad para las personas docentes en el proceso de construcción de la ciudadanía a través del fortalecimiento de relaciones sociales estudiantiles.....	80
Los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos RAC, ¿en qué consisten?.....	81
Pertinencia de los Métodos RAC en el proceso de formación docente.....	88
Fortalecimiento de la ciudadanía a través de relaciones sociales estables en el contexto educativo costarricense.....	92
Reflexiones finales.....	98
Capítulo IV. Aplicación del Taller de Sensibilización sobre los Métodos RAC para la futura población docente del BEESEC.....	100
Propuesta Teórico-Methodológica.....	100
Momentos importantes del Taller de Sensibilización.....	102
Resultados obtenidos.....	108

Reflexiones finales.....	112
Conclusiones.....	114
Recomendaciones.....	120
Bibliografía.....	122
Apéndices.....	132
Apéndice A: Encuesta sobre los Métodos RAC dentro de la formación docente.....	132
Apéndice B: Entrevista semiestructurada dirigida hacia un funcionario (a) de la Dirección Regional Estudiantil San José Central del MEP.....	133
Apéndice C: Entrevista semiestructurada dirigida hacia un funcionario (a) de la Dirección de Vida Estudiantil del MEP.....	137
Apéndice D: Bitácora del Taller de Sensibilización.....	141
Apéndice E: Presentación audiovisual del Taller de Sensibilización.....	146
Apéndice F: Evaluación del Taller de Sensibilización por parte del grupo participante y los tutores invitados.....	147
Apéndice G: Encuesta sobre la Valoración del Taller de Sensibilización por parte del grupo de formación docente.....	148
Apéndice H: Transcripción de la encuesta sobre la Valoración del Taller de Sensibilización realizada por el grupo de formación docente.....	149
Apéndice I: Cronograma de trabajo.....	153
Apéndice J: Transcripción de la encuesta realizada al grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC de la UNA.....	155
Apéndice K: Transcripción de la entrevista aplicada en el departamento de Dirección Regional Estudiantil San José Central.....	158
Apéndice L: Transcripción de la entrevista aplicada en el departamento de Dirección de Vida Estudiantil.....	162

Resumen Ejecutivo

El presente Trabajo Final de Graduación se llevó a cabo con el propósito general de analizar los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y su aplicabilidad en el contexto educativo desde el proceso de formación de la carrera de Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) de la Universidad Nacional (UNA). Por esa razón el sujeto de estudio correspondió al grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC de la UNA. Se empleó el enfoque cualitativo con un paradigma naturalista por medio del método de estudio de caso, con el objetivo de desarrollar la aplicación de los mecanismos RAC como una herramienta de utilidad en el proceso formativo de la carrera. Se implementaron como instrumentos la encuesta y la entrevista semiestructurada, y como resultado la aplicación de un taller de sensibilización sobre los mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Los datos se analizaron y distribuyeron por medio de la codificación teórica, análisis de documentos, matriz de consistencia y análisis comparativo.

Posterior al análisis de resultados y a la aplicación del taller de sensibilización, se evidenció que el abordaje de los métodos RAC en el proceso de formación docente puede contribuir a disminuir la expectativa y el temor generalizado con respecto al manejo de situaciones conflictivas que pueden culminar en violencia. En este sentido, el enfoque investigativo y la orientación del taller se dirigió al empleo práctico de conocimientos, al fomento de habilidades blandas para una sana convivencia, al desarrollo de la gestión emocional como herramienta potencial en la relación enseñanza-aprendizaje, a la integralidad entre el reconocimiento del conflicto y a la importancia de atenderlo de forma efectiva para desenvolver y preservar las relaciones sociales.

Palabras clave: conflicto, resolución alternativa de conflictos (RAC), violencia, formación docente, estudiantes, educación costarricense, relaciones sociales, ciudadanía.

Introducción

Una de las características particulares que identifica al ser humano y a su papel como ciudadano, es la capacidad de relacionarse con otros seres humanos. Esta interacción social contribuye a solventar sus necesidades primarias, ya sean de carácter individual o colectivo. Sin embargo, de manera paradójica esto también genera situaciones conflictivas. Cuando se manifiestan situaciones de conflicto generalmente la reacción natural es aplicar diversos métodos de abordaje, análisis y solución, aunque, en ocasiones, resulta complicado identificar cuáles son esos métodos y cómo se delimitan según el escenario donde se manifiesten o según la reacción inmediata o inesperada de cada miembro involucrado.

Ahora bien, se hace indispensable visualizar el conflicto como un elemento potencial en cada ámbito que demande interacción social. Por lo cual, para el caso específico del contexto educativo se hace necesario analizar su desarrollo, sobre todo porque la convivencia ciudadana se construye en gran parte desde cada centro educativo y las habilidades de relación interpersonal se forjan dentro de sus enseñanzas y prácticas de manera constante.

Es este el contexto particular que motiva el desarrollo de la presente investigación, ya que pertenece al seminario “Los Estudios Sociales y la Educación Cívica: su aporte para la investigación y la construcción de conocimientos socialmente útiles dentro del contexto actual”. Al analizar los mecanismos RAC para la atención de situaciones conflictivas que se puedan presentar dentro de los centros educativos pertenecientes a la educación secundaria del país, se busca direccionar ese análisis al proceso de formación de la persona docente de Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) en la Escuela de Historia de la Universidad Nacional (UNA). El objetivo es aportar herramientas valiosas que permitan a la futura población docente lidiar con situaciones conflictivas en el aula, enriqueciendo sus conocimientos disciplinares con otros de carácter psicológico. Por consiguiente, cabe resaltar

que la importancia de aportar conocimientos potencialmente valiosos y enriquecedores para los futuros docentes recae en ampliar el abanico de posibilidades para hacer frente a la realidad de la sociedad actual. Dicho de este modo, cuantas más herramientas tenga esta población a disposición desde su formación, más posibilidades de éxito tendrá en su futura labor docente.

Hay que recordar en este aspecto que la docencia no solo implica la entrega de contenidos sino también el análisis de todas aquellas situaciones contextuales que puedan afectar el desempeño cognoscitivo del estudiantado. Por esta razón, se considera necesario que en el ejercicio docente de Estudios Sociales y Educación Cívica se conozcan diferentes herramientas que permitan lidiar adecuadamente con conflictos que se puedan presentar en el aula con la población estudiantil. Por la naturaleza de la temática y de la investigación, se optó por utilizar una metodología con paradigma naturalista con el objetivo de abordar una problemática compleja a través de la interpretación y comprensión de un fenómeno social. Derivado de lo anterior, se utilizó el estudio de caso para el análisis de perspectivas y particularidades del grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC en la UNA. De esta forma, esta investigación puede aportar a la formación docente universitaria en el desarrollo de habilidades didácticas.

Capítulo I. Fundamentos Teóricos y Metodológicos de la Investigación

En este primer capítulo se desarrollan los apartados dedicados a la justificación del objeto de estudio, el problema de investigación, los objetivos de investigación, el estado de la cuestión, el marco teórico conceptual y el marco metodológico. Su abordaje corresponde a las bases, propósitos y categorías teórico-metodológicas en las que se fundamenta la investigación.

Justificación

La presente propuesta de investigación se dirige a la implementación de la resolución alternativa de conflictos dentro de las aulas de secundaria en el sistema educativo costarricense actual. Una de las razones por las cuales surgió el interés de abordar esta temática desde la formación docente es la importancia que posee la resolución de conflictos en la construcción de una ciudadanía que represente verdaderamente los valores de paz dentro de una sociedad democrática.

El índice de situaciones de violencia que han tenido lugar en los centros educativos durante el año 2022 es preocupante, principalmente por la presencia de un aumento significativo en comparación con años anteriores. La Contraloría de Derechos Estudiantiles del MEP contabilizó en el 2018 un total de 65 casos violentos, situación que comenzó a agravarse durante el 2019 al sumar 105. Para el periodo del 2020 el porcentaje de situaciones violentas a nivel educativo registró 13 casos, disminuyendo considerablemente con respecto a años anteriores, sin embargo, es importante recalcar que en este año se experimentó el inicio de la pandemia de Covid-19 y el establecimiento de medidas de restricción sanitaria impuestas como una solución inmediata al esparcimiento del virus. Al año siguiente, durante el 2021 la suma de 27 hechos de violencia en centros educativos volvió a conmocionar a la población educativa costarricense debido al aceleramiento de situaciones violentas

registradas (Martínez, 2022). Para julio del año 2022, el mismo departamento del MEP recibió 128 denuncias por bullying y 373 casos de violencia entre estudiantes (González, 2022).

Las cifras anteriores permiten dimensionar la problemática en cuestión, tomando en consideración el desarrollo de conductas y patrones nocivos por parte de las personas estudiantes, como un posible motor de violencia generalizada que afecta la sana convivencia dentro del sistema educativo nacional. La dimensión de esta problemática definida dirige a la investigación a remarcar la pertinencia de ahondar en la dinámica de la violencia dentro del sistema educativo costarricense, la cual es una temática constante y especialmente llamativa al momento de ejercer un análisis desde cualquier rama de las Ciencias Sociales.

Desde esta posición, se presenta la violencia manifestada por la población estudiantil como un acto sumamente amplio, fluctuante y duradero en el campo social, cuya incidencia en el marco educativo no es reciente y su temporalidad tiene origen no solo en las condiciones actuales sino en la trascendencia de la sociedad. Para Arias Sandoval (2018), la violencia se manifiesta por aspectos como la historia de vida de la niñez, los comportamientos aprendidos en el hogar, los patrones de imitación ligados a los medios de comunicación, el entretenimiento derivado de los mismos, y la influencia de la dinámica inmersa en las relaciones establecidas con el núcleo familiar, amistoso o bien a un nivel de mayor apertura social.

De esa manera, se evidencia el ejercicio de la violencia manifestado como un método de defensa activo ante las expresiones y acciones de discriminación social que convergen entre la población, en un contexto más específico, el educativo. Este tipo de violencia manifestada en los centros educativos es considerada el reflejo mismo de una sociedad que ha presenciado como factores de impulso en la estructura de la problemática el crecimiento de la

desigualdad social, la ausencia de afecto familiar, el alto desarrollo de contenidos violentos en medios de comunicación (videojuegos, series y películas, música, plataformas virales, videos o mensajes encontrados en páginas de interacción social, prensa y publicidad, entre otros recursos tecnológicos), la escogencia de actos violentos como mecanismo de defensa inmediato y, aunado a ello, la justificación social de la violencia como herramienta para lograr ciertos objetivos, como la defensa por ejemplo.

El enfoque de la problemática vislumbra la necesidad de acompañar a la población joven hacia la reflexión y prevención de estos desafortunados acontecimientos, y hacia el manejo correcto del proceso cuando no se puede evitar el estallido de un suceso violento desde la puesta en práctica de métodos de resolución alternativa de conflictos, lo cual es considerado por las personas investigadoras como una práctica necesaria en el transcurso de la cotidianidad educativa y social costarricense.

Una vez expuesto lo anterior, es importante remarcar que el regreso de la población estudiantil a las aulas después de un período de ausencia caracterizado por la confusión e incertidumbre provocada por la pandemia de Covid-19, requiere un adecuado acompañamiento y comunicación asertiva por parte del personal docente, entendiendo que ese regreso a la presencialidad actuó como un desencadenante de actos violentos derivados del desfase de habilidades sociales en el sistema educativo. En función de lo expresado anteriormente, Villafuerte, Cevallos y Bermello (2020) acotan lo siguiente:

La comunicación se convierte en el canal que articula los procesos cognitivos, afectivos y emocionales. Según Boyes y Villafuerte (2018) los objetivos y logros de aprendizaje pueden ser alcanzados de manera óptima cuando se logra un balance comunicacional que requiere de la disponibilidad, apertura a la escucha, valoración y

cooperación empática de quienes toman parte. (Villafuerte, Cevallos y Bermello, 2020, pp. 137-138).

Como etapa inicial, el presente estudio busca valorar la importancia que tiene para la formación docente el abordaje de la resolución alternativa de conflictos dentro de las aulas. Al respecto hay que reconocer que, durante la formación de la población joven a nivel de secundaria, es necesario que la persona docente esté preparada para abordar y resolver de manera acertada las múltiples situaciones problemáticas que se generan por la falta de relaciones sociales sanas entre los estudiantes, ya que estas interfieren en el proceso de aprendizaje.

De igual modo, Cordero (2022) brinda un análisis producido por la psicóloga Ana María Jurado - investigadora del Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Costa Rica, en una entrevista para Semanario Universidad – en donde se establece que las situaciones conflictivas presentadas en centros educativos de Costa Rica tras el retorno a las clases presenciales en el 2022, están relacionadas con problemáticas en la salud mental de los jóvenes, esto como una consecuencia de la pandemia. Así mismo, asegura que, gracias al confinamiento, muchos estudiantes no lograron desarrollar las habilidades requeridas para una interacción armónica con sus iguales, afectando así las habilidades de socialización, especialmente aquellas relacionadas con la resolución de conflictos. Lo anterior, en conjunto con las problemáticas arrastradas desde un contexto externo a las instituciones, hizo que los centros educativos se convirtieran en lugares de escape de las emociones y situaciones difíciles, cuyas principales manifestaciones fueron ejecutadas en forma de violencia (Cordero, 2022, párr. 1-18). Al respecto, el Ministerio de Educación Pública se refiere a los actos de violencia y recalca que:

Hay que reconocer que existen algunas instituciones que desarrollan distintas acciones y cuentan con algunos programas y protocolos, que se enfocan en la prevención y atención de la violencia y que se han venido implementando desde hace algún tiempo, no obstante, ahora, que las y los estudiantes regresaron a las aulas se requiere de un trabajo más articulado, tanto para su implementación como para su adaptación ante el contexto particular actual. (MEP, 2022, p.1).

Dentro de este contexto, la preocupación que surge como investigadores recae en el aumento de los actos de violencia que recientemente se ha presentado en las aulas de secundaria y en el nivel de preparación que tiene la persona docente de Estudios Sociales para enfrentar dicho aumento. Por consiguiente, esos hechos de violencia no deben visualizarse como eventos aislados, sino como producto de un proceso que se ha multiplicado en la actualidad debido al retorno a las aulas en el proceso de post pandemia, entendiendo que la coyuntura del Covid opera como uno de múltiples detonantes para esa violencia desenfrenada, sin ser el origen de una violencia considerada como persistente y normalizada en la sociedad costarricense.

Debido a lo anterior, preocupa que el regreso a las aulas que se da actualmente contribuya a que se naturalicen y acepten las conductas o actitudes violentas como situaciones cotidianas, aun cuando éstas resulten nocivas para la convivencia en sociedad. Como respuesta, esta investigación pretende abordar esta problemática desde una formación docente que se desarrolle de forma más integral.

Por consiguiente, se busca diseñar un taller destinado a la población estudiantil perteneciente al cuarto año de la carrera de Bachillerato en la Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) de la Escuela de Historia de la Universidad Nacional (UNA), cuya intención sea brindar elementos teóricos, conceptuales y metodológicos que permitan

abordar diversas situaciones de violencia en el aula, a partir de la aplicación de la resolución de conflictos. En ese sentido, esta investigación pretende aportar a la futura población docente conocimientos y herramientas que sirvan como mecanismos para contrarrestar distintas problemáticas que se presentan en su quehacer educativo, tanto dentro como fuera del aula.

Así planteada, la relación que se puede establecer entre el eje investigativo del Seminario de la Licenciatura (*Los Estudios Sociales y la Educación Cívica: su aporte para la investigación y la construcción de conocimientos socialmente útiles dentro del contexto actual*) y la presente propuesta de investigación radica en tres puntos centrales: primero, estudiar los comportamientos y las relaciones sociales existentes en las aulas en la actualidad; segundo, establecer una relación entre estos comportamientos y los mecanismos de resolución de conflictos; y tercero, construir abordajes alternativos que promuevan la convivencia y la paz para fomentar una formación ciudadana armoniosa. Con ello, se pretende que, a través del estudio de las relaciones sociales actuales, se puedan construir métodos alternativos para la resolución de conflictos que constituyan un aporte para la futura población docente de Estudios Sociales y Educación Cívica durante la etapa de su formación universitaria.

Por lo tanto, la investigación procura colaborar en la construcción de buenas prácticas para la convivencia social y con ello, fortalecer la formación ciudadana, aportando conocimientos socialmente útiles desde la enseñanza de los Estudios Sociales y la Educación Cívica dentro del contexto actual.

La pertinencia del trabajo recae en la necesidad de tomar acciones ante los actos de violencia y problemas de socialización en los centros educativos de secundaria del país, lo cual hace necesaria la preparación desde el proceso de formación docente en cuanto

habilidades y herramientas para la resolución de conflictos que abarquen tanto el aspecto académico, como la parte emocional y social del estudiantado. Por estas razones, la propuesta investigativa es pertinente dado su carácter aplicado y propositivo.

En términos de viabilidad, la posibilidad de presentar y desarrollar una propuesta para la resolución de conflictos desde la formación docente es fundamental, ya que permite la complementación de métodos y procedimientos aptos para abordar los actos de violencia en el aula desde la Investigación Socioeducativa. Cabe destacar que la pertinencia y la viabilidad determinan la originalidad del trabajo, ya que, tras la revisión bibliográfica previa no se encontraron trabajos finales de graduación de Licenciatura enfocados en esta problemática en el contexto actual.

Delimitación del problema

El regreso de la comunidad estudiantil del nivel medio a los centros educativos en el 2022 dejó al descubierto la dificultad que presentaron muchos estudiantes para interrelacionarse y convivir de manera pacífica y colaborativa después de un largo período de ausencia, que se evidenció en el aumento de violencia en centros educativos y la poca tolerancia entre los mismos estudiantes.

Los dos años de ausencia de relaciones interpersonales en los centros educativos y el desconocimiento del entorno, de los profesores y de los compañeros, así como de las normas de convivencia de aula, han dificultado que en el nuevo contexto presencial los estudiantes puedan relacionarse constructivamente y canalicen sus emociones en forma pacífica. En consecuencia, se vuelve necesario atender tanto su nivelación académica como la vida estudiantil, brindándoles un apoyo social y emocional pertinente (MEP, 2022).

Se hace necesario entonces entender que los actos de violencia que ya se han dado en algunos centros educativos, repercuten de manera negativa en la integridad física y emocional de los estudiantes. Por tanto, se requiere un abordaje y una atención integral desde diferentes ámbitos, a nivel interinstitucional y con el involucramiento de la sociedad, los padres y madres de familia de una manera activa y propositiva (MEP, 2022).

A partir de lo anterior, es la población docente la llamada a atender las situaciones conflictivas en el aula, por consiguiente, surge la siguiente interrogante que orienta la presente investigación:

¿De qué manera se pueden aplicar los métodos de resolución de conflictos en el contexto de aula desde la formación docente de Estudios Sociales, para abordar las problemáticas de convivencia estudiantil y el fortalecimiento de las relaciones sociales dentro del sistema educativo costarricense para la construcción de la ciudadanía basada en la cultura de paz, en el período de 2022-2023?

Por lo cual, el presente Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional, tiene como finalidad abordar algunas de las metodologías ya existentes en materia de resolución de conflictos. Así como también, analizar de manera consistente la propuesta metodológica brindada por el Ministerio de Educación Pública, esto con la intención de generar una herramienta significativa en materia de resolución de conflictos para la futura población docente en formación de la carrera.

Objetivo general

Analizar los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y su aplicabilidad en el contexto de aula, para que la población en formación docente de la carrera

de Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional responda asertivamente ante los retos de socialización y acción violenta que le plantea al estudiantado de secundaria la convivencia educativa entre el 2022 y 2023.

Objetivos específicos

1. Estudiar la problemática de convivencia y socialización presente en el sistema educativo costarricense, así como los protocolos establecidos por el MEP para hacer frente a estas situaciones en el contexto de aula.
2. Identificar las diferentes características de la resolución de conflictos que le pueden permitir a la persona docente de secundaria responder ante la propagación de conductas conflictivas dentro del sistema educativo actual.
3. Analizar de qué forma la persona docente puede contribuir al proceso de construcción de la ciudadanía costarricense, desde el fortalecimiento de las relaciones sociales estudiantiles en el contexto de aula.
4. Implementar un taller sobre resolución de conflictos, que contribuya a complementar la formación de la población estudiantil del cuarto año de la carrera de Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional, con el fin de enfrentar las diversas situaciones presentadas en el contexto de aula.

Estado de la cuestión

Con la intención de desarrollar el presente apartado de una forma más clara y ordenada, se organizó la clasificación de las obras bibliográficas seleccionadas en diversas categorías de análisis que ordenan todo el apartado.

Siguiendo ese estilo de organización, las categorías de análisis establecidas son las siguientes: Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), relaciones sociales desarrolladas en

el contexto de aula, rol de la persona docente en la aplicación de métodos RAC y construcción de la ciudadanía desde el aula a través de la formación de la identidad en el plano educativo.

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (RAC)

La presente categoría se destaca por la búsqueda de postulados para la construcción y el establecimiento de conceptos sobre los Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos (RAC). No sólo se toman en cuenta trabajos que los definan y caractericen, sino también que aporten sobre sus diversos métodos.

En la obra *La mediación y la resolución de conflictos: Una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar*, desarrollada por Jiménez y Mercado (2018), se analiza la relación entre la crisis actual, provocada por la violencia y la viabilidad de utilizar las técnicas alternativas para la resolución de conflictos. Esta investigación parte de una crítica a la sociedad actual para aportar diversas herramientas que contribuyan al fortalecimiento de la convivencia en las aulas desde una mediación alternativa.

Su contribución más significativa recae en la contextualización global de la problemática general bajo estudio, para lo cual, analiza el deterioro que han sufrido las relaciones sociales generando espacios de violencia y poca tolerancia. Aunado a ello, sugiere diversas alternativas para el abordaje y transformación de estos espacios complejos partiendo de la mediación alternativa para el manejo de conflictos. Como se puede ver, este estudio contribuye a la investigación propia debido al abordaje teórico y la contextualización que realiza de la importancia de la resolución alternativa de conflictos.

Otro aporte significativo lo proporciona Ruiz (2018) en su libro *Métodos alternativos de resolución de conflictos*, ya que evalúa diversos mecanismos para la resolución de conflictos. En este sentido, aborda teóricamente diversos modelos o técnicas como la mediación, arbitraje, conciliación, entre otros. Su mayor aporte se encuentra en el apartado denominado "Mediación Educativa", ya que en él trata aspectos fundamentales para entender la importancia de las técnicas alternativas para la resolución de conflictos en el contexto educativo actual. En suma, Ruiz aporta a la reflexión sobre el contexto actual y la clarificación conceptual de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Por otra parte, el Trabajo Final de Graduación titulado *La aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el sistema educativo costarricense para prevenir la violencia y el delito realizado por personas menores de edad*, desarrollado por Barquero (2013), apostó por una propuesta metodológica para la introducción de la resolución alternativa de conflictos en el sistema educativo costarricense como un recurso para hacer frente a la violencia y problemas que enfrenta la sociedad actual.

La mayor contribución de Barquero a la investigación recae en el capítulo III, ya que realiza un abordaje teórico de diversas metodologías que se pueden aplicar a la educación costarricense para contribuir a eliminar o mitigar la cultura de violencia producto del debilitamiento de los valores sociales tradicionales. Así mismo, su propuesta teórica y metodológica es pertinente y se puede aplicar a la realidad educativa costarricense, la cual requiere la implementación de métodos para la resolución de conflictos.

Relaciones sociales desarrolladas en el contexto de aula

Esta categoría responde a la problemática de la socialización y convivencia en las aulas. Por esta razón, se toman en cuenta trabajos que comprenden, problematizan y

proponen soluciones a partir de la atención e intervención integral partiendo de la resolución de conflictos y generando talleres para el mejoramiento de las relaciones sociales en el aula.

Un artículo de gran relevancia es *El aprendizaje de habilidades sociales en el aula*, desarrollado por Tortosa (2018), establece un análisis sobre la importancia de desarrollar habilidades sociales dentro del aula, con el fin de formar individuos socialmente competentes. Además, contiene definiciones de relevancia como las habilidades sociales desde su adquisición y el desarrollo de estas, hasta sus implicaciones.

Establece que “las habilidades sociales son una competencia fundamental para desarrollarnos correctamente como individuos, dentro de una sociedad donde se precisa de ellas constantemente” (Tortosa, 2018, p.164), estableciendo la necesidad de atención desde la práctica de distintas dinámicas que incentiven a una sana convivencia y socialización en las aulas.

De esta manera, este artículo aporta a la investigación el sustento teórico referente a la comprensión y problematización de las relaciones sociales, desde el inicio de estas en edades tempranas y su desarrollo, así como posibles causas de las problemáticas recurrentes en las aulas, ligadas a aspectos emocionales y sociales.

Por otro lado, el ensayo *Reflexiones en torno al fenómeno del bullying en el contexto costarricense*, escrito por Arias Sandoval (2018), realiza una reflexión sobre este fenómeno social en el contexto costarricense desde un enfoque holístico. Para ello, ubica las causas y su relación con estos actos de violencia, que se manifiestan a través de abuso físico, psicológico, dominio o control y una expresión asimétrica de poder durante las interacciones sociales que se desarrollan dentro de los espacios educativos o fuera de ellos.

Así mismo, resalta la responsabilidad que deben tener las instituciones educativas para construir ambientes respetuosos, solidarios e inclusivos, saber vivir y convivir libre de violencia, así como el papel de la convivencia en el hogar, la educación basada en el respeto y la condena hacia el maltrato y el matonismo desde la prevención y la denuncia.

Su aporte principal es la definición y el análisis de los antecedentes del fenómeno del bullying en el contexto costarricense, las características de la persona víctima, victimaria y la observadora y el marco jurídico existente. Cabe destacar que este fenómeno es de interés por ser una de las problemáticas más recurrentes e incitadoras para la ruptura de las sanas relaciones sociales en el aula.

El artículo *Relaciones interpersonales y su incidencia en el aula* por López y Soraca (2019), ubica las experiencias de vida de los estudiantes como determinantes en la forma de relacionarse con otras personas, dentro de las cuales las ofensas verbales y físicas, y la falta de tolerancia, rechazo y descalificación entre iguales aparecen como problemas recurrentes en el aula.

Establece una propuesta de talleres reflexivos que preparen a los estudiantes para relatos de vivencias que les permita interiorizar sus emociones, revisarlas y enriquecerlas para la mejora de la convivencia en el aula. El aporte para este trabajo se concentra en el abordaje metodológico de la problemática, por ejemplo, en el desarrollo de talleres para que los estudiantes expresen sus vivencias y aporten, desde sus visiones particulares, a una construcción positiva de sus relaciones interpersonales y sociales dentro de los espacios de aula.

La tesis de maestría *Prevención de conductas disruptivas en las aulas ESO a través del entrenamiento en habilidades sociales* desarrollada por Domínguez (2019), recalca la carencia de habilidades sociales de los estudiantes como la principal causa de las conductas

disruptivas en las aulas. Estas habilidades son determinantes tanto para las relaciones interpersonales y la convivencia como para un clima de aula idóneo para el aprendizaje.

Establece propuestas para iniciar el entrenamiento en inteligencia emocional, habilidades sociales y resolución de conflictos por lo que incluye no solo a educadores y estudiantes sino también a centros educativos y a los padres de familia. De esta manera aporta al trabajo bibliografía significativa sobre temas claves como la disrupción educativa, los trastornos de conducta y las habilidades sociales como herramienta de prevención-Intervención.

Rol de la persona docente en la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos

Esta categoría se enfoca principalmente en el rol de la persona docente dentro de la aplicación de los métodos RAC, encargándose de visibilizar la importancia de un manejo apropiado e inmediato de técnicas resolutivas de conflictos para reducir distintos escenarios de violencia representados en el contexto de aula.

Al mismo tiempo, esta categoría propone evidenciar -desde la posición de la persona docente- el abordaje y manejo del conflicto como un factor positivo en la construcción de relaciones sociales pacíficas y la conformación de una identidad basada en el poder individual y colectivo. Se conceptualiza el conflicto como una manifestación del desfase entre las habilidades sociales estudiantiles en el período educativo actual, y la construcción mayor de una ciudadanía acuerpada por el desarrollo de una cultura de paz aprendida y replicada desde las instituciones educativas de cara al futuro.

Como aporte teórico central se consultó la investigación de Cascón Soriano: *Educación en y para el conflicto* (2013). Esta obra brinda al trabajo en cuestión una perspectiva positiva

del conflicto, ya que lo considera clave dentro de la dinámica de las relaciones humanas debido a que el desarrollo de situaciones conflictivas puede constituir una oportunidad para la construcción de nuevas relaciones para el estudiantado, tanto a nivel educativo como social, esto con un énfasis especial en la preparación para el futuro y la cotidianidad.

Asimismo, la lectura posiciona como protagonista al conflicto y su complejidad, rescatando la necesidad de integrar al profesorado, al núcleo familiar y al alumnado para brindarles herramientas que colaboren con el proceso de enfrentamiento y posterior resolución de conflictos, empoderando de esa forma a la población estudiantil dentro de su ambiente educativo cotidiano.

Para la investigación resulta primordial enfocar la atención en el alumnado, pero también en su relación directa con la persona docente y la intervención progresiva de esta en la resolución de conflictos de forma alternativa -según sea necesario- en el contexto de aula. En este sentido, Martínez Jara en su tesis de licenciatura titulada: *El rol del profesor para solucionar los conflictos entre estudiantes al interior de la sala de clases y favorecer el clima de aula* (2016) valora el rol de la persona docente como un agente promotor del cambio actitudinal de las personas estudiantes.

Este autor utiliza el método Investigación-Acción con la finalidad de establecer las causas generales y más comunes que desatan conflictos a nivel educativo, para luego tomar acción a favor de mejorar la práctica metodológica de la persona docente investigadora. Esto implica construir aprendizajes positivos a través de una intervención inmediata que además vaya aclimatando al estudiantado dentro de la misma intervención que se genere en el ambiente de aula.

Para comprender claramente la relación entre el conflicto y el requerimiento de una autoridad positiva que le dé respuesta, se tomó el texto perteneciente a Alba Meraz: *Conflicto, autoridad y argumentación: elementos para pensar los caminos para la paz en el aula* (2014). La obra descrita aporta al trabajo de investigación la tarea de explorar posibilidades alternas para reducir el entorno conflictivo en las aulas, y así minimizar la violencia educativa, fomentando la implementación en conjunto de dos componentes claves: el uso de la autoridad positiva y el desarrollo de habilidades para transformar conflictos mediante la argumentación y su práctica constante.

Alba Meraz resalta entonces la autoridad positiva como un componente imprescindible para producir orden y sentido de autonomía en la población estudiantil, recalcando la importancia de fomentar la argumentación como una habilidad primaria del ser humano para utilizarla dentro del entorno escolar. Es dentro de esta misma línea que se ubica la investigación propia, ya que se pretende utilizar las habilidades argumentativas para transformar los conflictos en soluciones no violentas, a través de múltiples estilos de intervenciones estratégicas para promover la construcción de identidad e impulsar condiciones de paz en las aulas que luego se pueden replicar en diversos contextos sociales.

Construcción de la ciudadanía a través del plano educativo

La presente categoría se refiere a la construcción de ciudadanía a través de la formación de identidad durante los años de escolarización en la escuela media. Es decir, se aboca a analizar el rol docente en el contexto de aula incentivando el desarrollo de relaciones sociales y de convivencia que aporten a la construcción de una ciudadanía que haga uso de diversos métodos alternativos para la resolución de conflictos. Por tanto, los siguientes referentes bibliográficos buscan analizar la conceptualización de la “construcción de ciudadanía” en el ámbito juvenil y educativo.

De acuerdo con lo anterior, el artículo *Construcción de ciudadanía: un modelo para su desarrollo en la escuela* de Avendaño, Paz y Parada-Trujillo (2016) establece la relación entre la ciudadanía y la educación. Se redefine el concepto de ciudadanía, ya que se enmarca en el contexto global actual, para desarrollar un modelo para la educación ciudadana a través de la teoría de la comunicación (intercambio de información y toma de posturas críticas). Uno de sus aportes más significativos es la puesta en práctica del diálogo y el respeto como pilares para la construcción de ciudadanía en el aula, así como una conceptualización amplia de la ciudadanía actual en la educación. En suma, Avendaño, Paz y Parada-Trujillo contribuyen a la investigación porque llaman la atención sobre la importancia de la puesta en práctica de relaciones sociales respetuosas entre los estudiantes.

Por otra parte, el artículo titulado *Ciudadanía juvenil: una breve revisión*, de Cristancho, Parra, Quevedo, Rodríguez y Silva-Nova (2015) constituye una reseña documental sobre la ciudadanía. Con ello, aporta elementos teóricos sobre el concepto de ciudadanía juvenil, sus retos, motivaciones y las maneras en que distintos científicos sociales la perciben. Como bien resaltan los autores, al ser una reseña documental, no aporta elementos de carácter práctico o metodológico, sin embargo, sí permite un acercamiento conceptual a la ciudadanía juvenil para valorar la importancia de su inclusión en el proceso educativo formal.

En el artículo *Formación y escuelas democráticas para la construcción de ciudadanía crítica*, Mora (2012) realiza una reflexión sobre las relaciones existentes entre democracia, ciudadanía y educación, en el marco de la educación occidental en general y de las prácticas educativas de la región latinoamericana en particular. Por ende, desarrolla el significado y la importancia de la educación democrática crítica para contribuir a la formación ciudadana. Este análisis regional desde los preceptos de la formación ciudadana aporta nuevos elementos

a la presente investigación ya que insta a reflexionar sobre las prácticas educativas en el marco de una educación democratizadora. De modo paralelo, plantea una revisión de las prácticas educativas llevadas a cabo por los Estados latinoamericanos y sus aportes al fomento de una cultura de paz. En ese sentido, sugiere a la investigación propia una revisión crítica sobre lo que pretende el sistema educativo costarricense en cuanto a la formación ciudadana y dentro de ella, de una ciudadanía crítica.

Ahora bien, los distintos aportes bibliográficos presentados en este apartado, que abarcan desde los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, pasando por las relaciones sociales en el aula, el rol de la persona docente, hasta llegar a la construcción de ciudadanía en el plano educativo, demuestran que no se ha desarrollado hasta el momento una investigación socioeducativa que incluya la Resolución Alternativa de Conflictos como complemento a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica.

En ese sentido, la presente investigación se plantea a partir de los criterios de originalidad y pertinencia, y enmarcados en la construcción de conocimientos socialmente útiles en la enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica, para complementar la formación del docente de esta asignatura. En seguida, se presentan los fundamentos teóricos y conceptuales de la investigación.

Marco Teórico Conceptual

En este apartado se definen en forma amplia los principales conceptos y teorías que acuerpan la investigación y que permiten explicar las relaciones entre las categorías que componen el problema principal de investigación. Para mayor claridad, este segmento se organiza a partir de la explicación teórica de los siguientes conceptos: la teoría del conflicto, la resolución alternativa de conflictos, relaciones sociales en el aula, formación docente, rol docente en el ambiente de aula y construcción de ciudadanía.

Teoría del conflicto

La teoría del conflicto es desarrollada por autores como Marx, Dahrendorf, Bell, Lewis Cosser y Rex. Estos establecen que el conflicto implica una relación entre dos personas, grupos sociales u organizaciones, en donde sus intereses y aspiraciones son de carácter antagónico, creando así conflictos temporales o permanentes. El estudio de los conflictos ha llevado a entenderlos desde la naturaleza de los involucrados, como parte del proceso social de interacción o como producto de la forma en la que está organizada la sociedad, además están vinculados estrechamente con la cultura y el contexto de cada sociedad (Cadena, 1993).

Por otro lado, Vivas resalta que “la conflictividad social implica conflictos políticos, relaciones interpersonales, conflictos económicos y conflictos culturales. Estos son consecuencia de una situación de divergencia social, que tiene distinción entre interés y valores, creencias y concepciones” (Vivas, 2019, p. 93). De esta manera, es posible ver que los conflictos presentes en los centros educativos son parte de las manifestaciones del conflicto social, entendido éste como algo amplio y que se relaciona con problemáticas sociales y condiciones contextuales de cada individuo involucrado en el conflicto.

La violencia posee su propia teoría al ser un problema social e histórico, considerada como un proceso sumamente complicado y de interés público al conmocionar disímiles espacios cotidianos de una forma negativa y radical cuando se expande nacional e internacionalmente en diversos niveles (políticos, económicos, sociales, educativos, religiosos y culturales, por ejemplo). La teoría del conflicto, su inherencia al contexto social y su desarrollo dentro del sistema educativo se vincula con la resolución de conflictos gracias a la necesidad de comprensión y acción presente en las situaciones conflictivas, ya que los conflictos pueden convertirse en una crisis y culminar rápidamente en una manifestación

violenta. Por lo tanto, la intervención de estas problemáticas desde la aplicación temprana de mecanismos efectivos y especializados promueve el bienestar social, la identificación del conflicto como un factor natural en la dinámica cotidiana y la consolidación de relaciones estables en el sistema educativo.

La Resolución Alternativa de Conflictos

La presente investigación se centra en la aplicación de los métodos alternativos para la resolución de conflictos, por lo cual es pertinente iniciar con la conceptualización de conflicto para luego integrarlo dentro de la definición mayor de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC). En el Manual para la Prevención y Atención de los Conflictos en las Instituciones Educativas Públicas, el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica señala que:

El conflicto define en buena parte el hecho de vivir, ya que es inherente a la vida misma y a todas las manifestaciones humanas. Todos los países, razas, grupos y clases sociales; hombres y mujeres de todas las edades, experimentarán y vivirán, consigo mismos o en sus relaciones con su entorno situaciones de conflicto. Lo que permite sostener que el conflicto representa un escenario de crecimiento y desarrollo si se aprende a convivir positivamente con ellos, a gestionarlos y resolverlos” (Ministerio de Educación Pública, 2017, p.10).

Por consiguiente, se puede entender que el conflicto al ser inherente a la naturaleza humana se encuentra presente a lo largo de toda la vida y se manifiesta en disputas de diversa índole. Dentro de tal multiplicidad de escenarios que son propicios para la manifestación del conflicto, se encuentran ámbitos como la familia, la escuela, el trabajo y la sociedad, entre otros. Así mismo, el desarrollo de conflictos se debe a elementos de carácter multicausal. Tanto la multicausalidad como la cotidianidad de los conflictos humanos deben contribuir a

re-visualizar a los mismos no como algo negativo sino como escenarios donde se pueden implementar diferentes capacidades sociales para resolver las diferencias que los originan de una manera apropiada (Ruiz, 2018, p.7).

En relación con el concepto específico de Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos, se debe tener presente que su razón de ser se encuentra en la existencia del conflicto mismo. Por esta razón, la resolución de conflictos puede comprenderse como la búsqueda de vías o alternativas para hacer frente a un conflicto o confrontación, de tal manera que se puedan conseguir resultados óptimos de convivencia para minimizar tensiones y evitar problemas a una escala mayor (Jiménez y Mercado, 2018, p.31). Estos aspectos aportan nuevos elementos para la definición de métodos alternativos de resolución de conflictos. Desde este punto de vista cobra sentido la propuesta conceptual de Barquero Castro que señala:

La resolución alternativa de conflictos es el movimiento sistemático de procedimientos, procesos y mecanismos extrajudiciales, que contienen lineamientos teóricos y pragmáticos, en donde los intervinientes directos e indirectos en un conflicto, deciden de manera voluntaria, sea en forma tácita o expresa, convenir en la totalidad o parcialidad de sus controversias a través de dispositivos comunicacionales amparados en un marco de legitimidad que puede ser normativo o consuetudinario, y que son autogestionados por las mismas partes o dirigidos por terceros parciales o imparciales que gozan de investidura para tales efectos. (Barquero, 2013, p.262).

Como consecuencia de la vasta diversidad de conflictos a los cuales los seres humanos debemos hacer frente en nuestra cotidianidad, han surgido diversos mecanismos o métodos como lo son la mediación, el arbitraje, la conciliación, cesión, colaboración, entre otros, para intentar buscar solución a los mismos. No obstante, es complicado evitar

situaciones conflictivas con las realidades que se viven en la sociedad actual, lo cual requiere la búsqueda constante de métodos resolutivos, con nuevas rutas y estrategias de aula que parten en primer lugar del análisis de las relaciones sociales en el aula y su relación con el conflicto.

Por su lado, el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica cuenta con pautas de actuación para la atención de situaciones en donde se desarrolle cualquier tipo de acto violento o discriminatorio de carácter riesgoso en los centros educativos, así como protocolos para situaciones de bullying, presencia de armas, drogas y tentativa de suicidio presente en estudiantes. Estos protocolos de actuación son de carácter procedimental y surgen como una respuesta del MEP para crear espacios seguros en el proceso de aprendizaje. Cabe destacar que están mediados pedagógicamente y cuentan con temas fundamentales para la convivencia en las instituciones educativas.

Una vez identificados los mecanismos principales hábiles para la resolución alternativa de conflictos, resulta imprescindible determinar la dinámica social inmersa en el ámbito educativo, específicamente aquella que se consolida dentro del contexto de aula. Los mecanismos RAC se vinculan con las relaciones sociales construidas y consolidadas dentro del ambiente de aula debido a la interacción que implican esas relaciones, las cuales son propensas a experimentar desacuerdos y conflictos de forma directa. De esa manera, la aplicación de los mecanismos RAC adaptada al sistema educativo puede contribuir a solventar esos desacuerdos y conflictos que resultan ser comunes y frecuentes en la cotidianidad.

Relaciones sociales en el aula

Las relaciones sociales en el aula son muy importantes dentro del proceso educativo, son parte esencial para el desarrollo de un proceso que incentive y beneficie la socialización,

la comunicación y el trabajo en equipo en los estudiantes, por lo que son fundamentales también en el desarrollo e integración de las personas dentro de la sociedad. Las relaciones sociales en el aula están influenciadas por aspectos como las habilidades sociales (Tortosa, 2018) y las relaciones interpersonales en el estudiantado (López y Soraca, 2018). A continuación, se detallan ambos aspectos.

Las habilidades sociales comprenden una serie de actitudes en las personas como la empatía, asertividad, la comunicación, la autoestima y la inteligencia emocional. Estas habilidades brindan la capacidad de interactuar apropiadamente sin importar el contexto donde se lleven a cabo las relaciones sociales, de manera que son conductas y conocimientos aprendidos dirigidos a que los sujetos sean socialmente aceptables (Tortosa, 2018).

Por otro lado, las relaciones interpersonales permiten socializar formas de sentir y ver la vida, compartiendo intereses, necesidades y afectos entre los estudiantes. Las experiencias de vida de cada uno de ellos determinan la forma de relacionarse con los otros en el aula. Dentro de este contexto, hay que resaltar que la aparición de ofensas verbales y físicas, la falta de tolerancia, rechazo y descalificación hacia el otro en el aula son evidencias de que las relaciones interpersonales no son las mejores y por tanto se debe generar una intervención positiva para mejorarlas (López y Soraca, 2018).

De igual manera, existen diferentes problemáticas que influyen en el óptimo desarrollo de las relaciones sociales en el aula, por ejemplo, las conductas disruptivas, causadas principalmente por la “carencia de habilidades sociales en el alumnado” (Domínguez, 2019). Las conductas disruptivas presentes en las aulas en el contexto actual post pandemia son un punto de partida para el desarrollo de la investigación, y es necesario recalcar que el origen de estas está estrechamente ligadas al fenómeno del Bullying, un

fenómeno social amplio y manifestado durante mucho tiempo en el sistema educativo costarricense.

Arias, por su parte, entiende el bullying como “una construcción social multidimensional que se alimenta de la cultura del miedo manifiesta en abuso físico, psicológico, dominio o control y una expresión asimétrica de poder durante las interacciones sociales que se desarrollan dentro de los espacios educativos o fuera de ellos” (2018, p.1). El mismo, afecta directamente las relaciones sociales en el aula, ya que condiciona el comportamiento del grupo en situaciones de impacto con conductas que desvían la atención de los estudiantes hacia otras situaciones y no necesariamente al proceso de aprendizaje.

Es necesario recalcar la importancia de la promoción de habilidades sociales y el desarrollo de las relaciones interpersonales dentro del aula, ya que estos dos conceptos son un punto de partida para marcar una mejoría notoria en la construcción de relaciones sociales a partir de la participación y la intervención, desde el entrenamiento de actitudes, la sana convivencia y la interiorización del contexto de cada uno de los estudiantes, con especial atención en mitigar las conductas disruptivas en el proceso de aprendizaje.

En cuanto a la construcción de relaciones sociales durante la pandemia, estas sufrieron un cambio radical debido al establecimiento de políticas como el confinamiento y el distanciamiento social por parte de las autoridades sanitarias. Este proceso de confinamiento a raíz del esparcimiento de Covid-19 se encargó de privar a la sociedad - específicamente a la población joven - de la interacción en sus contextos educativos, culturales e incluso deportivos, generando que la costumbre al aislamiento instaurada como parte cotidiana de los jóvenes suplantara la afinidad de comunicación y creación de vínculos interactivos entre los mismos. Ante la vivencia de una crisis de tal magnitud, el temor colectivo fomenta en los jóvenes el aislamiento, la ansiedad y el estrés, problemáticas ligadas a la salud mental (Cibils,

2020). Tras la pandemia, la afectación en la salud mental y la falta de práctica de habilidades de socialización causó el problemático desfase en el desarrollo de las relaciones sociales.

Ahora bien, el enlace entre la interacción social desarrollada en el contexto de aula y el ejercicio de la docencia es innegable, ya que la dinámica educativa engloba la presencia de la población estudiantil y docente conviviendo entre sí. El proceso de formación universitaria es la etapa inicial de la profesión docente, y la importancia de esa etapa es óptima porque la futura población docente adquiere herramientas, conocimientos y metodologías didácticas hábiles para su desempeño. Por lo tanto, la inclusión de mecanismos RAC desde la formación inicial se puede explorar como una herramienta sólida y útil en la resolución de eventos conflictivos y en la preservación de las relaciones sociales estudiantiles, esto adquirido como práctica desde una fase temprana y ejercido desde la futura postura docente.

Formación docente

En este apartado se presenta el concepto de formación docente visualizándolo como un factor fundamental que se encarga de colaborar con el funcionamiento de la sociedad tal y como se conoce, albergando características como el desarrollo humano y las aspiraciones de estos en el proceso de crecimiento de cara al futuro. La formación docente es orientadora por naturaleza ya que, independientemente de la situación, se enfoca en la realidad de la sociedad y la redirige al contexto educativo con la meta de insertar seres humanos críticos en los procesos pedagógicos.

A partir de esta información se introduce la definición de formación docente como un conjunto de enseñanzas, políticas, procedimientos y disposiciones dirigidas hacia las personas estudiantes ubicadas en la carrera de Enseñanza de alguna asignatura en específico. Estas diversas habilidades tienen el objetivo de proporcionar las herramientas teóricas y procedimentales que van a requerir las futuras personas docentes para ejercer.

La Universidad Nacional de Costa Rica, por su parte, define el ejercicio de la docencia como una disciplina encargada de promover la investigación y la orientación con el fin de generar conocimiento y calificarlo, sin olvidar la importancia de contribuir al desarrollo de la formación humana, la cual está directamente relacionada con el crecimiento formativo. Al respecto, el modelo pedagógico de la UNA recalca lo siguiente:

La docencia en la Universidad Nacional se asume y desarrolla como un proceso complejo, multidireccional, mediante el cual se construyen e intercambian conocimientos [...] Un proceso relacional que involucra la emoción y la razón, lo que presupone la construcción de conocimientos útiles para el desarrollo profesional, pero ante todo un quehacer dinámico de encuentro que implica procesos meta cognitivos, formativos de académicos, académicas y estudiantes y conlleva los principios de autonomía, libertad y conocimiento, gracias a los cuales cada persona va logrando niveles de autonomía y en consecuencia, se prepara para aprender a aprender, aprender a ser y aprender a convivir de manera permanente (Modelo Pedagógico, 2007, p. 6).

Dentro del mismo marco, el educador y filósofo brasileño Freire, aporta que la formación docente debe ser permanente y continua, porque “quien forma se forma y reforma al formar y quien es formado se forma y forma al ser formado” (Freire, 2012, p. 12.) Freire propone que la formación docente no se debe dar solo en los procesos universitarios para obtener una certificación, sino que debe ser una acción permanente tanto de estudiantes como de docentes y en conjunto.

En la misma línea, resulta esencial visualizar a las personas docentes no como elementos estáticos transmisores de información en el aula, sino como agentes activos de

enseñanza que toman en cuenta las experiencias vividas por los estudiantes para implementar estrategias de aula que contribuyan a su desarrollo como seres humanos.

Freire menciona además que la formación docente, pese a que trasciende los años universitarios, es precisamente durante éstos que encuentra su punto álgido, ya que invita a desarrollar procesos de reflexión crítica sobre la práctica, la cual puede continuar durante el resto de la vida profesional y laboral.

En relación con la idea anterior, Chehaybar y Kuri en su escrito *La percepción que tienen los profesores de educación media superior y superior sobre su formación y su práctica docente* (2006), propone que la formación docente debe ser un proceso permanente, dinámico, integrador y multidimensional en el que se fusionan la disciplina y sus aspectos teóricos, metodológicos, epistemológicos, pedagógicos, psicológicos, sociales, filosóficos e históricos, con la finalidad de lograr la especialización docente.

Como se puede apreciar, los autores mencionados coinciden en señalar que la formación docente no debe ser estática, sino integral, de tal forma que contemple el análisis de la dinámica de la población estudiantil, y a partir de ella, el abordaje de la resolución de conflictos dentro del aula. Esto puede ayudar a la futura población docente a concientizar en torno a su acción pedagógica y a contemplar el abordaje de las interrelaciones sociales de sus estudiantes en clase, sin mostrar interés únicamente en el cumplimiento de contenidos.

El proceso de formación docente, al culminar, se transforma en la habilidad completa y profesional de ejercer, y gracias a ello se puede identificar el valor de la entidad docente y su importante rol dentro del contexto educativo, especialmente en escenarios de dificultad. Las situaciones conflictivas no deberían catalogarse como un escenario de dificultad, sin embargo, cuando ese conflicto escala y abre paso a una acción violenta, se convierte en amenaza para las partes involucradas y para cualquier persona alrededor. En ese contexto es

donde reluce el rol de la persona docente con un carácter profesional y ético, manifestando su capacidad de intervención a través de la aplicación de métodos que coadyuven a gestionar positivamente los conflictos dentro de la dinámica educativa.

Rol docente

Acorde a la percepción más cercana en cuanto al significado de rol docente o su papel a cumplir, este se expresa como la persona guía en el sendero de construcción del conocimiento. La persona docente es símbolo de acompañamiento en el desarrollo de un ser humano integral, tripartito en el sentido educativo, individual y social, cuya tarea se apega a la elaboración de sentido, criticidad, valores, autonomía y fortalecimiento de actitudes y aptitudes necesarias para un óptimo crecimiento en el plano de la cotidianidad.

Dentro del marco de rol docente, resulta vital recalcar que su papel debe ser maleable, capaz de adaptarse a cualquier ámbito que la sociedad y el ser humano, en su naturaleza diversa y cambiante, demande. Un ejemplo de lo anterior es la exposición del rol docente, en este caso costarricense, ante situaciones sanitariamente importantes como lo fue el virus de SARS-CoV-2, mejor conocido como Covid-19. Ante una situación tan complicada, necesitada de una acción veloz y concreta por parte de todas las entidades ligadas al Estado, la persona docente se vio envuelta durante el período de 2020-2021 en la aplicación de diferentes medidas que se adaptaran a la nueva pandemia y al encierro consecuente. En este caso específico el docente intervino en momentos de crisis, según los autores Villafuerte, Cevallos y Bermello (2020), de la siguiente manera:

Los principales roles del docente en tiempos de Covid-19, relativos al proceso enseñanza aprendizaje serían: a) apoyar y contener sentimientos y emociones en situaciones estresantes; b) fomentar la resiliencia; c) facilitador académico; d)

proactividad, e) mostrar empatía en sus interacciones; f) apoyo institucional, h) dinamizador de actividades. (Villafuerte, Cevallos, y Bermello, 2020, pp.7-17).

De las evidencias anteriores, surge la necesidad de presentar el concepto de rol docente ahora en el ambiente de aula. Para ahondar en este concepto de forma detallada primero se debe definir la identidad profesional de la persona docente. Desde la perspectiva de Freire en *Cartas a quien pretende enseñar*, la construcción y transformación de la identidad profesional docente es un proceso dinámico e interactivo que permite configurar una representación de sí mismo como docente, movido por fases interrogativas generadas por situaciones interpelantes y respaldado por procesos (Freire, 2010, p. 26)

En otras palabras, la identidad profesional docente se puede definir como la representación que la persona docente en ejercicio o en formación desarrolla de sí misma, y que contempla los conocimientos, creencias, valores, actitudes, conductas, habilidades, objetivos y aspiraciones que se asigna como propios y que surgen en la interacción consigo misma.

Para ampliar esta perspectiva, se puede analizar el texto *Docencia universitaria: reflexión pedagógica*, de los autores Guzmán Osorio y Quimbayo Valderrama (2014) ya que reflexiona sobre la cotidianidad de la práctica docente y asevera que es el contacto con el alumnado y con otros colegas lo que permite identificar múltiples situaciones que se deben enfrentar y para las cuales el profesional en educación debe estar capacitado y motivado. Así mismo, se debe enfatizar en la persona estudiante y en sus diversos contextos como eje principal de la enseñanza.

Lo anterior se puede ver ejemplificado en la sexta carta de Freire titulada *De las relaciones entre la educadora y los educandos* (1992), donde se reconoce el papel fundamental que tienen las personas docentes en el planeamiento de mejores prácticas

educativas, que respeten y fomenten la diversidad y permitan a los estudiantes aprender valores, conocimientos y formular expectativas y responsabilidades sociales. Es aquí donde, según Freire, la persona docente debe actuar como modelo y mediador de los aprendizajes, de allí su importancia en la transformación hacia una sociedad incluyente, que valora, permite y promueve la participación de toda la ciudadanía en el desarrollo del país. De esta manera interactiva, el autor establece la necesidad sentida de formar docentes que entienden y valoran la diversidad; ellos (as) deben además tener la capacidad de utilizar estrategias que promuevan y vuelvan cada vez más exitosa la educación inclusiva.

Es dentro de este contexto, que adquiere sentido el concepto de rol docente en el aula, ya que se requiere un profesor con la capacidad de mediación para enfrentar cualquier conflicto que se desarrolle dentro de la dinámica de clase. A esto se refiere Martínez en su texto *El rol del profesor para solucionar los conflictos entre estudiantes al interior de la sala de clases y favorecer el clima de aula*, al apuntar que la persona docente debe actuar como un ejemplo para los estudiantes, ya que estos aprenden por imitación, lo cual implica que los educadores frente al alumnado deben prestar especial atención a cómo hablan, se expresan, responden preguntas y resuelven problemas en el aula, entre otros comportamientos.

(Martínez Jara, 2016, p. 4.)

En síntesis, la persona docente debe ser entonces un buen referente para el alumnado, sobre todo por la forma en cómo actúa para mediar conflictos y encontrar diferentes soluciones. Por esta razón, su rol debe contemplar no solo el ejemplo, sino también la mediación para integrar el diálogo y la empatía con el objetivo de que los estudiantes aprendan, entre otras cosas sobre el dominio emocional, lo cual es fundamental ya que en muchas ocasiones las lecciones en secundaria se dedican únicamente a la impartición de los contenidos informativos del plan de estudios.

El rol de la persona docente puede interrelacionarse con una multiplicidad de aspectos, especialmente en este contexto de interacción y desarrollo de conflictos, sin embargo, su vinculación con un aspecto en específico brinda una consolidación vital en la proyección de esa trascendencia social que persigue el presente Trabajo Final de Graduación: la construcción y fortalecimiento de la ciudadanía desde el ámbito educativo.

Construcción de ciudadanía

La presente investigación tiene como objetivo incentivar la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos como un aporte sustancial en el proceso de formación docente de la carrera de Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica, desde el diseño de un taller que incentive el bienestar de las relaciones sociales entre estudiantes para la construcción de ciudadanía. En ese sentido, se entiende la ciudadanía como la construcción de prácticas que fomentan la convivencia de distintos seres humanos, “aquellos que no son iguales y que también son dignos de dignidad humana” (Avendaño, Paz y Parada, 2016, p.480).

Al analizar la ciudadanía y cómo se construye desde el ámbito educativo, esta deja de ser solo un concepto político para abrirse a las nuevas visiones sobre la sociedad democrática, comprendida como un constructo social sujeta a variaciones en sus significados de acuerdo con los imaginarios locales y globales de las comunidades (Avendaño, Paz y Parada, 2016, p.480). Educativamente, la ciudadanía se construye desde la interacción social. proyectando así elementos que son aprendidos con un fin académico, pero replicados fuera de las instituciones como parte natural de la vida en sociedad. Para Cañón (2017), la clave se encuentra en la apertura de “Espacios que contribuyan a la formación ciudadana desde una Pedagogía Crítica, donde la escuela se convierta en un lugar en el que se replanteen nuevas y

diversas alternativas que fortalezcan la participación, la comprensión crítica y la transformación de la realidad” (p. 5).

Ahora bien, este concepto ha sufrido múltiples variaciones o interpretaciones en los últimos años. Además, se ha incluido en varias esferas concernientes al ámbito social: migración, ambiente, política, economía y la educación. Según lo anterior, Cañón menciona que: “...la educación está orientada hacia fines de producción, competencias y capitalismo a través de políticas, programas y discursos que solo llevan al desarrollo de una práctica cada vez más económica y menos social” (Cañón, 2017, p. 5). Esto va focalizando la ciudadanía según sus particularidades, y su construcción se dirige hacia fines específicos según sea el caso. Sin embargo, sus raíces se remontan a la Revolución Francesa, pues allí se concibió al individuo como un sujeto adquirente del título de “miembro de pleno derecho de una determinada comunidad con el consiguiente reconocimiento de sus derechos” (García, 2003, citado por Avendaño, Paz y Parada, 2016, p.481). Con ello, la igualdad es un valor matriz en la ciudadanía, pues se considera “un principio, un valor y un derecho que direcciona a los Estados modernos, y que sirve de fuente para interpretar la ciudadanía como estatus pues de esta se desprende la noción de libertad concretada en la igualdad” (Avendaño, Paz y Parada, 2016, p.481).

No obstante, el principio recalcado con anterioridad no contempla la construcción de mejores escenarios sociales. En efecto, la igualdad y libertad que predica la visión de la ciudadanía clásica no es sinónimo de un ejercicio ciudadano efectivo. Para efectos de esta investigación, la ciudadanía requiere la transferencia y fomento de mecanismos e instrumentos que permitan prácticas sociales de convivencia, tanto en lo individual, como en lo colectivo. Esta debe contemplar las particularidades de los sujetos como individuos, así como los grupos a los que pertenecen. Con ello, se daría una respuesta integral, o al menos

democrática, que cumpla con las pretensiones más relevantes de cada individuo y grupo social.

Dentro de este contexto, la educación juega un papel fundamental en la construcción de las prácticas de convivencia, sin embargo, a las instituciones escolares tradicionalmente se les ha asignado la función de formar sujetos que se acoplen a las necesidades de su contexto. En consecuencia, el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, en su programa de estudio de Educación Cívica, plantea lo siguiente sobre la formación ciudadana:

En el campo de la ciudadanía adquieren especial relevancia las competencias, destrezas, habilidades que puedan desarrollar las y los jóvenes para convivir en sociedad dentro de un marco democrático de Estado de Derecho y de respeto a los derechos en su sentido más pleno. Hay prácticas que deben aprenderse y, valga la redundancia, practicarse, hasta que se vuelvan no solo entendidas y practicadas... sino casi intuitivas: el sentir democrático. (Ministerio de Educación Pública, 2009, p.9).

Por consiguiente, el sistema educativo trata de promover estas prácticas de convivencia democráticas, ya que selecciona los contenidos necesarios para la normalización de los principios e instituciones sociales, relacionados a todos los aspectos esenciales de la formación de los seres humanos. Es por esta razón, que autores como Avendaño, Paz y Parada-Trujillo, catalogan la escuela, después de la familia, como la institución más importante en la socialización de las personas (2016, p.483). De acuerdo con lo anterior, la escuela posee las cualidades potenciales para construir ciudadanía, no obstante, esta construcción debe ser permanente, cotidiana y colectiva, si quiere fomentar prácticas que incentiven la resolución de conflictos en el aula y desde allí la construcción de una ciudadanía que apele a una cotidianidad basada en buenas relaciones sociales. En palabras de Muñoz y Torres, la construcción de la ciudadanía en el plano educativo:

Implica una revisión de los planeamientos didácticos y de la transposición que se encuentra a la base de ellos, también de las oportunidades de aprendizaje realmente ofrecidas, del rol y el nivel de participación estudiantil y del profesorado, del uso de fuentes variadas y de la posibilidad de llevar al aula un conocimiento inacabado y en permanente revisión. (Muñoz y Torres, 2014, p. 243).

En el caso específico del sistema costarricense, la educación es uno de los pilares principales para inculcar conocimientos y herramientas necesarias tanto dentro como fuera de las instituciones, ya que la niñez y la juventud cohabitan la mayor parte del tiempo con sus pares, desarrollando una serie de conductas, costumbres y habilidades relacionadas con el factor social. No obstante, la construcción y consolidación de la ciudadanía desde el ámbito educativo costarricense se complica cuando la ciudadanía se atribuye más al contexto político. Esa atribución marca de una forma implícita que en el sistema educativo se pueden replicar comportamientos aptos para la vida en sociedad y, por ende, aptos para que se lleve a cabo un proceso de fortalecimiento de la ciudadanía, sin embargo, no se reconoce de forma explícita que el sistema y el personal educativo participe contribuyen directamente a la formación ciudadana de la niñez y la adolescencia.

La colaboración del sistema educativo y de su personal en el afianzamiento de la ciudadanía desde la manifestación temprana y continua de habilidades sociales no se percibe con claridad cuando la educación es reproducida con un objetivo meramente conductual y pragmático. Según Alfaro y Badilla:

Los resultados de la implementación del conductismo y el pragmatismo con niños y jóvenes en los centros educativos costarricenses no necesariamente han resuelto una serie de necesidades que enfrenta la educación nacional y el mejor ejemplo de ello son las fisuras de la Educación Ciudadana. (Alfaro y Badilla, 2007, p. 35).

Es posible entonces suplir esas necesidades y reparar esas fisuras con pasos pequeños, pero firmes, siendo uno de ellos la estimulación de una educación ciudadana costarricense pedagógicamente real. La acción de contemplar las problemáticas cotidianas del estudiantado con la intención de buscar soluciones efectivas y especializadas es capaz de reafirmar el rol del sistema educativo costarricense en torno al proceso de formación ciudadana, promoviendo el bienestar de las relaciones sociales, la evidencia del conflicto como elemento inherente a esas relaciones sociales y la apertura de espacios académicos benéficos para el reconocimiento de la criticidad, la autonomía y la gestión actitudinal y emocional de cada estudiante.

El entramado social se ha vuelto más frágil y el concepto de comunidad se ha resquebrajado, o quizás, dicho de otra forma, ha perdido atención puesto que los ciudadanos difícilmente se ven a sí mismos formando parte de un sujeto colectivo, de un “*nosotros*”, que acrecienta los riesgos de una sociedad fragmentada, lo que otorga una nueva importancia a la cuestión de la cohesión entre las instituciones educativas y el contexto social. Frecuentemente, dichas instituciones se centran en sí mismas, lo que acarrea, como consecuencia, una marcada indiferencia y desconocimiento de diferentes factores sociales que influyen en la formación de los estudiantes. (Torres, Álvarez y Obando, 2013, párr. 7).

En síntesis, las conceptualizaciones hasta aquí presentadas buscan contextualizar teóricamente lo que se pretende en la investigación. Así, el presente capítulo representa un bosquejo que articula una parte teórica importante en esta investigación. Como se mencionó páginas atrás, la pertinencia de esta investigación es complementar la formación docente de la Escuela de Historia en la Universidad Nacional, por lo que, hasta ahora, lo aquí planteado es el preámbulo hacia la construcción de este aporte.

Marco Metodológico

En el siguiente apartado se presenta la metodología de la investigación, la cual pretende alcanzar los objetivos propuestos mediante la elaboración de un acercamiento teórico bajo el paradigma naturalista o interpretativo, esto debido a la presencia requerida en el presente trabajo de habilidades como la comprensión y la interpretación en el análisis situacional de experiencias sociales complejas. Así mismo, se planteó un enfoque cualitativo enmarcado por un método de estudio de caso, los cuales poseen concordancia con el resto de la investigación.

Paradigma

De acuerdo con un estudio previo de las necesidades específicas de la presente investigación se partió del paradigma naturalista o interpretativo, esto debido a que se centra en la comprensión y el análisis de problemáticas sociales, para posteriormente brindar una interpretación de las mismas. Por tanto, en la investigación propia el paradigma naturalista o interpretativo será la base para comprender la problemática actual en torno a la violencia en los centros educativos desde el proceso de formación docente del cuarto año del BEESEC de la Universidad Nacional, 2023. En palabras de Miranda y Ortiz (2020), “Este paradigma encuentra su razón de ser en las dimensiones, en el sentido de que toma en cuenta las experiencias para el entendimiento del mundo y reconoce en la configuración de las subjetividades la influencia de aspectos históricos, culturales y sociales” (p. 9). Ahora bien, en cuanto a la base del paradigma naturalista:

La base epistemológica de este paradigma es el construccionismo de Seymour Papert que se detona a partir de la concepción de aprendizaje según la cual, la persona aprende por medio de su interacción con el mundo físico, social y cultural en el que

está inmerso. Así que el conocimiento será el producto del trabajo intelectual propio y resultado de las vivencias del individuo desde que nace. (Martínez, 2013, p. 4).

Así mismo, el paradigma naturalista para la presente investigación permite el análisis y la interpretación de diversas problemáticas como son la violencia en las aulas y la formación docente desde diferentes puntos de vista, haciendo un trabajo dinámico con fundamentos para contribuir a la práctica educativa. Como bien lo señala Martínez, “Su objeto es el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes” (2013, p. 5). De la misma manera lo indican Fraile y Vizcarra (2009), en referencia a la función del paradigma naturalista en la educación, los cuales expresan que “el paradigma naturalista cualitativo tiene como finalidad explicar e interpretar la práctica educativa, no sólo con objeto de conocerla, sino especialmente con la intención de mejorarla.” (p.124).

Enfoque

Ahora bien, el enfoque metodológico que desarrolla esta investigación es cualitativo. Este enfoque es el que más se adapta a las características de la investigación, ya que el problema al que se busca dar respuesta está relacionado a un fenómeno social, que surge de las dinámicas sociales producto del proceso educativo.

Para autores como Schenke y Pérez (2018) el enfoque cualitativo está dirigido a “la comprensión de una experiencia social y sus significados” (p.229), tomando en cuenta el contexto y la influencia del mismo en las acciones del sujeto de estudio, ubicando el origen y los procesos por los cuales tienen lugar las acciones sociales en estudio.

Por su lado, Vasilachis (2005) establece que particularidades como la flexibilidad de este enfoque permite identificar fenómenos que no fueron previstos en el inicio de la

investigación, permitiendo así, la posibilidad de generar nuevas interpretaciones y explicaciones de tipo causal sobre estos fenómenos, enriqueciendo así la investigación. De esta manera, las perspectivas, sentidos, experiencias, conocimiento y el relato de los sujetos toman protagonismo a lo largo del desarrollo de la investigación.

Aspectos de esta investigación como la problemática generada a raíz de violencia en los centros educativos costarricenses, el aporte a la formación docente de la UNA y la propuesta relacionada a la Resolución Alternativa de Conflictos como respuesta ante esta problemática, justifica la escogencia del enfoque cualitativo para desarrollar esta investigación.

Tipo de Estudio

El tipo de estudio seleccionado es el estudio de caso, el cual consiste en “una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real”, basado en múltiples fuentes que convergen en un análisis de triangulación que guían la investigación (Durán, 2012, p.125). Ahora bien, en la investigación cualitativa el estudio de caso ha sido muy relevante en las ciencias sociales, debido a su interpretación subjetiva e interpretativa. En ese sentido, Hernández, citado por Durán (2012, p.127) considera el estudio de caso como una clase de diseño de investigación, que se acopla a sus necesidades desde sus procedimientos y diseños. Así, el estudio de caso implica la descripción, explicación y análisis del problema, concibiendo el proceso de manera inductiva y con su debida identificación de los principios ontológicos y metodológicos que caracterizan la investigación cualitativa.

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación se guía a partir del estudio de caso. Por consiguiente, el fenómeno contemporáneo a estudiar es la problemática de convivencia en el sistema educativo costarricense, estudiado a partir de las entrevistas, los

datos proporcionados por el Ministerio de Educación Pública, entre otros, que propician la triangulación de datos y la interpretación subjetiva de un fenómeno.

Sujeto de Estudio

Al introducir el perfil apto para el sujeto de estudio y la viabilidad de la investigación, el trabajo se enfocó en la participación de una población en concreto: estudiantes del cuarto y último año del bachillerato en Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica, 2023.

En relación con el sujeto de estudio, se determinó que la selección de esta población base se componga de personas ubicadas en el último año de formación del Bachillerato en Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) de la Universidad Nacional (UNA), en el período 2023 para efectos propios de la investigación, ya que se propuso el perfil anterior con la intención de abordar a la población en el transcurso del primer semestre del último año de carrera, momento en el cual las personas en formación docentes estarán cerca de completar los cursos de la malla curricular indicados por el plan de estudios perteneciente a la carrera, y estarán cursando su práctica docente en la institución educativa de su elección. Es importante destacar que, si bien la población determinada como sujeto de estudio no ha culminado su proceso de formación, la adquisición de herramientas útiles para el manejo efectivo de situaciones conflictivas puede facilitar el desarrollo de la práctica docente y de otras actividades relacionadas con la realidad de aula.

La escogencia de esta población y el análisis de sus experiencias permitirá a las personas investigadoras establecer comunicación directa y así lograr un desarrollo óptimo de la investigación, al mismo tiempo que la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados se facilitará con esta comunicación y asegurará que el consentimiento de las y los involucrados esté presente en cada fase de aplicación y comunicación, eso sin

mencionar el acceso a la información recabada por parte de las personas investigadoras. De esta manera se puede asegurar la viabilidad de la investigación.

Tabla 1

Matriz de Concordancia

Nombre del Proyecto: La resolución de conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)

Problema de investigación: ¿De qué manera se pueden aplicar los métodos de resolución de conflictos en el contexto de aula desde la formación docente de Estudios Sociales, para abordar las problemáticas de convivencia estudiantil y el fortalecimiento de las relaciones sociales dentro del sistema educativo costarricense para la construcción de la ciudadanía basada en la cultura de paz, en el período de 2022-2023?

Objetivo general: Analizar los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y su aplicabilidad en el contexto de aula, para que la población en formación docente de la carrera de Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional responda asertivamente ante los retos de socialización y acción violenta que le plantea al estudiantado de secundaria la convivencia educativa entre el 2022 y 2023.

Objetivos	Capítulos	Temas	Fuentes	Categorías de Análisis	Indicadores	Estrategias metodológicas
Estudiar la problemática de convivencia y socialización presentes en el sistema educativo costarricense, así como los protocolos establecidos por el MEP para hacer frente a	Problemáticas de convivencia y protocolos del MEP	-Problemas de convivencia -Protocolos del MEP -Estadísticas	Entrevistas semi-estructuradas (funcionarios de Dirección de Vida Estudiantil y Dirección Regional San José Central), encuesta (grupo de	-Agentes que incitan problemáticas de convivencia en el aula -Accionar docente desde protocolos del MEP	Violencia, intolerancia, entorno social, conflicto social	Identificar y definir la resolución de conflictos y sus características y analizar datos Abordaje de los protocolos del MEP

estas situaciones en el contexto de aula.			formación docente UNA 2023) y material bibliográfico			
Identificar las diferentes características de la resolución de conflictos que le pueden permitir a la persona docente de secundaria responder ante la propagación de conductas conflictivas dentro del sistema educativo actual	Aplicación de la Resolución de conflictos en el aula	-RAC -Aplicabilidad al contexto educativo	Material bibliográfico	Resolución Alternativa de conflictos	Conciliación, mediación, diálogo, arbitraje, negociación y gestión emocional.	Estudio y análisis bibliográfico referente a los métodos RAC Consulta a expertos sobre la resolución de conflictos
Analizar de qué forma la persona docente puede contribuir al proceso de construcción de la ciudadanía costarricense, desde el fortalecimiento de las relaciones sociales estudiantiles en el contexto de aula	Construcción de ciudadanía	-Rol docente -Relaciones sociales en el aula -Construcción de ciudadanía	Material bibliográfico	Rol docente en la construcción de ciudadanía Fortalecimiento de las relaciones sociales en el aula	Docente, estudiantes, relaciones sociales, ciudadanía	Análisis bibliográfico en torno al rol docente y la construcción de ciudadanía

Implementar un taller sobre resolución de conflictos, que contribuya a complementar la formación de la población estudiantil del cuarto año de la carrera de Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional, con el fin de enfrentar las diversas situaciones presentadas en el contexto de aula	Taller sobre resolución de conflictos: un aporte a la formación docente	-Situaciones conflictivas en el contexto de aula -Métodos alternativos para la resolución de conflictos Aplicabilidad al contexto de aula	Entrevistas (funcionarios de Dirección de Vida Estudiantil y Dirección Regional San José Central) Material bibliográfico	-Situaciones conflictivas en las aulas -Métodos alternativos para la resolución de conflictos en las aulas	Estudiantes en formación	Identificación de las principales problemáticas para seleccionar cómo proceder de manera adecuada con un taller significativo que aporte a la formación docente
--	---	---	---	---	--------------------------	---

Nota: Elaboración propia, 2023.

Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos elegidas fueron: la entrevista de modalidad semiestructurada, y la encuesta. Para López-Roldán y Fachelli:

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la

población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López-Roldán y Fachelli, 2016, p. 8).

Para establecer las preguntas adecuadas al momento de aplicar la encuesta se plantea un análisis de material bibliográfico, los autores Izaguirre, Mustelier y Rivera (2011) señalaron que “dentro de las principales problemáticas que se enfrentan al momento de investigar se encuentra la conformación de una base que dé sustento al trabajo desde el punto de vista epistemológico y teórico” (p.3). Es ahí donde el análisis de material bibliográfico adquiere sentido para esta investigación como soporte de la aplicación de los instrumentos.

Por último, la entrevista es definida por Troncoso y Amaya como:

Una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad. Así, es más fácil que el entrevistador comprenda lo vivido por el sujeto de estudio. (Troncoso y Amaya, 2016, p. 330).

Troncoso y Amaya mencionan la existencia de tres tipologías en la aplicación de una entrevista, las cuales se ajustan al grado de estructuración y a las necesidades de la persona entrevistadora. Estas tres tipologías son la estructurada, la semiestructurada y la entrevista no estructurada o en profundidad (Troncoso y Amaya, 2016).

Para el abordaje de los objetivos específicos se propuso la misma gama de metodologías, resultando para el primer objetivo el desarrollo de dos entrevistas semiestructuradas (ver apéndices B y C) con la finalidad de recabar información sobre el

conocimiento de los RAC, los protocolos propuestos por el MEP y el accionar desde la parte administrativa, planteando la recolección de datos sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos en conjunto con el análisis bibliográfico. Por su parte, para el segundo y tercer objetivo se sugiere un análisis meramente bibliográfico, esto con la finalidad de centrarse en aspectos teóricos de la investigación. Finalmente, para el último objetivo es recomendable partir desde la aplicación de una encuesta con el fin de recabar información que funja como cimiento para el desarrollo del taller, el cual está pensado para interactuar con la población estudiantil del cuarto año de carrera de la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional durante el 2023.

Por lo tanto, la encuesta (ver apéndice A) se realizará durante las primeras semanas del primer semestre correspondiente al 2023, para analizar de qué manera las personas en formación docente del BEESEC de la Universidad Nacional, entienden la importancia de la existencia y uso de los métodos alternativos para la resolución de conflictos en temáticas referentes a casos de violencia y otras problemáticas sociales presentes en las aulas actualmente, con la finalidad de recibir información sobre la realidad educativa costarricense desde la perspectiva del sujeto de estudio.

Las metodologías de recolección de información definidas anteriormente fueron escogidas para promover la interacción con la población descrita como sujeto de estudio, partiendo de sus conocimientos previos y sus aspiraciones al conversar sobre la investigación y las finalidades del proceso de socialización. La eficacia de la entrevista como primer método de recolección gira en torno a la recolección de información proveniente de personas profesionales en el área educativa - conocedoras de los protocolos y el accionar desde su experiencia en el Ministerio de Educación Pública - para sentar las bases teóricas y prácticas

necesarias al momento de aplicar un taller llamativo, útil, dinámico y significativo para la población destinada.

Con la encuesta, el propósito es ampliar la muestra con la participación de toda la población escogida, centrando la búsqueda en una perspectiva más personal al enfocarse en sus vivencias, experiencias, realidades, expectativas y conocimientos sobre los conflictos, los diversos métodos de resolución alternativa, la operación de los protocolos del MEP y la percepción desde la enseñanza inicial hasta el primer semestre del 2023, período designado como estratégico para la investigación.

Ahora bien, posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se planteó el desarrollo de un taller de operación teórica-práctica, bajo la metodología presencial, con un seguimiento continuo de los resultados para uso y beneficio de la investigación, y con un período estimado de aplicación durante la mitad del primer semestre del 2023, este período elegido como estratégico para el equipo investigador y para la población escogida como sujeto de estudio. El taller es un método efectivo gracias a su modalidad de espacios educativos alternativos donde la intención principal es promover un proceso conjunto de apropiación de conocimientos y participación social.

La ejecución del taller está pensada por parte del equipo investigador como una especie de estrategia capaz de fomentar el análisis de los métodos de resolución de conflictos y su socialización en el proceso de formación de la carrera de Bachillerato en la Enseñanza de los Estudios Sociales y la Educación Cívica. El taller se ejecutará de manera activa para el grupo de estudiantes del cuarto año del BEESEC, siendo un programa corto e intensivo planeado para la cantidad de estudiantes disponibles a nivel generacional (26 estudiantes), con la intención de buscar un área de conocimientos determinada de la institución

universitaria y enfatizar así en la participación para tratar el tema de la resolución de conflictos en el sistema educativo costarricense.

La dinámica planeada por el equipo investigador pretende seguir las pautas del concepto de un taller, las cuales se dedican a activar una serie de actividades concretas para que la población participante interactúe, ya sea periódica o continuamente según la preferencia, con los demás integrantes y su percepción de la temática propuesta. El autor Ghiso expuso lo siguiente en referencia a la conformación de la estructura del taller:

El taller como dispositivo requiere de creatividad, permitiendo la generación de conocimientos nuevos, y no se pueden generar conocimientos nuevos con dispositivos estereotipados y fosilizados. La multilinealidad que por naturaleza es dinámica e inestable puede correr el peligro de anquilosarse debido a que sigue una normatividad -un paradigma-, es necesario entonces permitir los quiebres, las transformaciones, las mutaciones, los cambios. (Ghiso, 1999, p. 144).

Por lo tanto, según el autor se debe verificar que exista una estructura determinada al ejecutar el taller propuesto, pero sujeta a alteraciones intermitentes para que el taller evolucione de forma flexible sin perder la continuidad entre los exponentes y el grupo.

Estructura Capitular

Este TFG se divide en cuatro capítulos. El capítulo I titulado *Fundamentos Teóricos y Metodológicos* aborda las bases, los propósitos y los fundamentos teórico-metodológicos de la Investigación.

El capítulo II se titula *Problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense y su abordaje desde el Ministerio de Educación Pública (MEP)*, el cual se encarga de abordar las propuestas del Ministerio de Educación Pública a través de protocolos

formulados para el manejo de las situaciones conflictivas dentro del contexto educativo a nivel nacional.

Por consiguiente, al capítulo III *Identificación de los Métodos RAC y su utilidad para las personas docentes en el proceso de construcción de la ciudadanía a través del fortalecimiento de relaciones sociales estudiantiles* le corresponde exponer las diversas características de los Métodos RAC y cómo estos pueden ser aplicados por las personas docentes de secundaria ante el desarrollo de conductas conflictivas en el sistema educativo actual. Así mismo, se encarga de analizar cómo la persona docente puede colaborar con el proceso de construcción y consolidación de la ciudadanía desde el fortalecimiento de las relaciones sociales en el contexto de aula.

Finalmente, el capítulo IV se titula *Aplicación del taller de sensibilización sobre los Métodos RAC para la futura población docente del BEESEC*, y aborda las observaciones derivadas de la aplicación del taller de sensibilización, el cual clasifica como principal resultado de los objetivos propuestos durante la investigación.

Capítulo II. Problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense y su abordaje desde el Ministerio de Educación Pública (MEP)

El presente capítulo comprende el análisis del primer objetivo de la investigación: Estudiar la problemática de convivencia y socialización presentes en el sistema educativo costarricense, así como los protocolos establecidos por el MEP para hacer frente a estas situaciones en el contexto de aula. Este TFG se divide en cuatro apartados que consisten en: a) El conflicto dentro del sistema educativo costarricense, ¿una problemática reciente o persistente?; b) Distribución institucional ante problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense; c) Protocolos de Actuación y Manual de Prevención del Ministerio de Educación Pública y el apartado d) Reflexiones finales del capítulo.

La base para el desarrollo de cada apartado consistió en el análisis de resultados obtenidos al aplicar la encuesta al grupo de formación docente del Bachillerato en Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) de la UNA y las entrevistas realizadas a funcionarios de la Dirección de Vida Estudiantil y la Dirección Regional San José Central, ambas entidades pertenecientes al Ministerio de Educación Pública. La recolección de datos en las entrevistas se sujetó a la codificación teórica de carácter abierta, axial y selectiva, para procurar ordenar los datos desde un procedimiento de comprensión y selectividad, posibilitando así una correcta gestión en cuanto a las subjetividades propias de las personas entrevistadas respecto a factores de diversa índole.

Por otra parte, también es vital llevar a cabo el estudio y posterior distinción de cada protocolo de actuación y manual de prevención del MEP que esté relacionado con la temática de resolución de conflictos en el contexto de aula, esto con la intención de examinar el proceso de manejo y resolución de problemáticas suministrado por la máxima autoridad rectora del sistema educativo costarricense.

El conflicto dentro del sistema educativo costarricense, ¿una problemática reciente o persistente?

En este apartado reside la importancia de clasificar el conflicto, sus características principales y su desenvolvimiento en la cotidianeidad de las relaciones sociales, especialmente en ámbitos como el educativo. Las situaciones conflictivas son inherentes al ser humano porque están implícitas en la dinámica de relaciones entre individuos, ya que convergen necesidades, deseos y objetivos individuales que podrían transformarse en un desacuerdo prolongado entre dos o más partes en un momento determinado. Estos desacuerdos, al escalar y convertirse en conflictos suceden en condiciones familiares, amistosas, laborales, educativas (estudiantes, personal docente o administrativo), sin embargo, también ocurren entre personas desconocidas generalmente con mayor frecuencia, ya que el desconocer a una persona provoca un menor aprecio de sus intereses y de sus intenciones para manejar el desacuerdo.

Por lo tanto, el conflicto es un fenómeno común en la vida humana, pero cuando no se aplican herramientas para enfrentarlo y la evasión se convierte en la primera respuesta, como comúnmente pasa, la postura de las partes involucradas puede tornarse violenta.

Cabe destacar que el conflicto no es lo mismo que la violencia. Usualmente la confusión radica en que el enojo es un instinto impetuoso, también natural, que se desata cuando la persona no percibe que sus intereses u opiniones sean tomadas en cuenta en el transcurso de alguna oposición o problemática, por lo tanto, la persona de forma violenta desea imponer por la fuerza su voluntad. Aunque el enojo es una emoción característica en el ser humano, la violencia es una explosión peligrosa de ese mismo enojo que no debe ser justificada, sin embargo, juzgarla tampoco es la solución.

En el desarrollo de un conflicto, cuando se interrelacionan factores como la falta de gestión emocional, la inhabilidad para dialogar y una cultura con pocas o nulas prácticas de resolución, la violencia empieza a operar como la respuesta más rápida y válida para contrarrestar ese proceso que es desconocido, desagradable y que coloca a las partes involucradas en una posición de enojo e incomodidad. En otras palabras, el conflicto se confunde con la violencia porque conduce a las personas a fomentar actitudes agresivas como el recurso más normalizado socialmente. Según la percepción del funcionario de Dirección de Vida Estudiantil del MEP (DVE), denominado Sujeto 2:

Naturalizamos las condiciones de violencia y entonces, de pronto los niños, jóvenes, hasta adultos se tratan de tontos, estúpidos y demás por decir las cosas más bonitas, se fue naturalizando. De pronto, se fue viendo cómo ellos se tratan así, cómo esa es la forma. Entonces, ¿qué hacemos con ese tipo de comentarios? Lo que hacemos con ese tipo de comentarios, es naturalizar la violencia. Con eso vemos que la violencia nos choca en la cara y aquellas cosas que veíamos como muy normales nos empiezan a chocar y nos comienzan a impactar más que antes. Lo que pasa, es que fuimos naturalizando y se volvió parte de la cotidianeidad y se nos paran los pelos y comenzamos a ver de quién es la culpa. (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Ahora bien, el incremento de la violencia generalizada se puede atribuir a aspectos tales como la influencia masiva infringida por los medios de comunicación y la normalización de conductas violentas reproducidas a través de la cultura del entretenimiento. Por lo tanto, resulta imprescindible realizar un breve análisis de cómo estos dos factores influyen en la dinámica social cotidiana.

Medios de comunicación como la televisión, el cine, la radio y las plataformas digitales despliegan una influencia catalogada como masiva a nivel costarricense y a nivel internacional también, impactando significativamente en la percepción y desarrollo del contexto social actual. Estos medios son capaces de marcar una serie de comportamientos ligados al proceso de aceleración tecnológica global, los cuales desempeñan un papel trascendental en la dinámica de la población, especialmente la adolescente, debido al acceso facilitado que poseen cuando se trata de recursos digitales y medios tecnológicos. De esta manera, aspectos como la interacción social, el proceso comunicativo y la construcción de relaciones colectivas se encuentran expuestos ante la acelerada difusión de información que predomina en la cotidianidad.

Por ejemplo, la influencia negativa derivada del papel de los medios de comunicación en la actualidad manifiesta una estrecha relación con el sensacionalismo. Dichos medios a menudo tienden a enfocarse en la producción de sucesos llamativos y violentos con el fin de atraer la atención del público espectador y así aumentar el porcentaje de visualización. Esto puede generar una percepción distorsionada de la realidad, normalizando las conductas violentas.

Los contenidos que nos ofrecen los medios y que los receptores consumimos, nos afectan inevitablemente. En el caso del sensacionalismo, éste repercute en nuestras emociones, en nuestra forma de pensar y de actuar, generando un estado de inestabilidad emocional en la sociedad que repercute en nuestros comportamientos. (Benlloch, 2020, p. 50).

Otro de los métodos utilizados por los medios de comunicación para proyectar su influencia en la sociedad se relaciona con la desensibilización, catalogada como la exposición continua de imágenes y videos que publican la violencia como algo cotidiano y aceptable.

Problemáticas como esta generan una disminución abrupta de la empatía y la tolerancia, impulsando cada vez más el crecimiento de la violencia como una característica ya inherente a la sociedad.

Otras investigaciones se han centrado en el proceso de desensibilización a la violencia, obteniendo como resultados alteraciones en las respuestas emocionales y cognitivas de los sujetos. Los autores Funk et. al (2004), definen la desensibilización emocional como una alteración en las respuestas emocionales de los sujetos ante hechos violentos, volviéndose menos rígidas. Por otra parte, determinan que la desensibilización cognitiva tiene lugar cuando las creencias de los sujetos, basadas en que la violencia es inusual, se convierten en la creencia de que es trivial e inevitable, disminuyendo la probabilidad de que el comportamiento violento sea censurado. (Lago García, 2022, p. 11).

Es necesario resaltar también el rol que representa el conflicto dentro de esa cultura de violencia arraigada en la sociedad. No es una coincidencia que la confusión entre el conflicto y la violencia se instale con mayor presencia en el contexto social ya que, al promover las acciones violentas como principal mecanismo de defensa y como una conducta de carácter normal, el conflicto se percibe como parte de esa violencia. Es decir, al transmitir y adoptar la idea de que la violencia es un método legítimo al momento de resolver o enfrentar un conflicto, elementos como los mecanismos de resolución alternativa, la gestión emocional y el bienestar de las relaciones sociales pueden perder validez rápidamente.

Ahora bien, esa violencia proyectada en el sistema educativo funciona de manera similar, causando problemas graves que conllevan consecuencias negativas para la población estudiantil, el personal docente, administrativo, las familias y la sociedad en general. La violencia educativa puede manifestarse de varias formas, incluyendo la violencia física y

verbal, la intimidación, o el acoso escolar, entre otras. Estas formas de violencia tienden a producir un impacto significativo en el aprendizaje y en el bienestar emocional de cada persona estudiante expuesta.

La violencia dentro de la dimensión educativa es una problemática que afecta la cotidianeidad y el rendimiento académico de la población estudiantil, y aunque no es una tarea sencilla ni reciente, el propósito de las instituciones y del personal educativo es disminuir sus manifestaciones. No obstante, hay episodios en donde su aumento considerable y sus incidencias han registrado daños profundos e irreparables en algunos casos. Las víctimas de la violencia educativa generalizada pueden desarrollar problemas de conducta, inseguridades, aislamiento y patrones de tristeza, miedo, depresión o ira acumulada como producto de un malestar en la salud mental, física y emocional, lo que afecta también su capacidad para desarrollarse adecuadamente fuera del contexto educativo. Con respecto a lo anterior, el Sujeto 2 (funcionario de DVE) señaló lo siguiente:

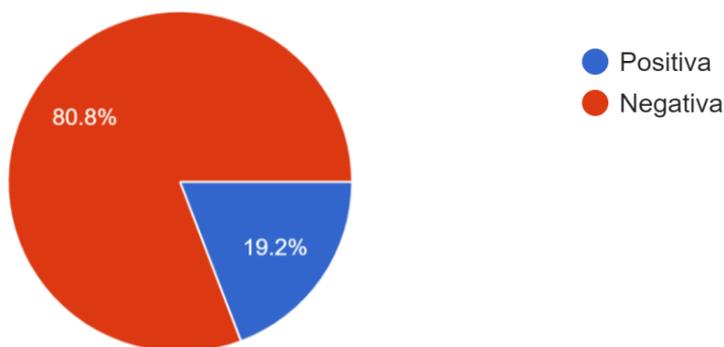
El tema de la violencia por supuesto que va a estar adscrito al tema de salud mental. De pronto, puede provenir de una patología y de pronto, por una sociopatía y la persona es entonces más violenta y así, en especial en tiempos de pandemia donde se agudizó el tema. En tiempos de pandemia aumentó el estrés, la preocupación y pudo ser la razón del detonante. Lo que quiero decir es que puede haber diferentes vías, caminos, pero por supuesto que van a estar relacionados. (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

En el contexto costarricense, la coyuntura del virus Covid-19 provocó diversas enfermedades, estrés, pánico colectivo, encierro, depresiones y numerosas muertes, y por ello sus consecuencias fueron penetrantes en cada dimensión. Como mencionó el Sujeto 2, el tiempo de pandemia provocado por el esparcimiento del Covid-19 pudo ser el detonante

de una ola de violencia generalizada en las instituciones nacionales, por ejemplo. La restricción sanitaria impuesta como prevención por la pandemia finalizó en el período del 2022, por lo que la población estudiantil nacional se reintegró al sistema de educación presencial, pero para ese período ya las habilidades sociales estaban comprometidas al enfrentar el encierro y la incomunicación personalizada por un lapso de dos años.

Figura 1

Percepción del grupo de formación docente sobre la afectación del Covid-19 en el sistema educativo costarricense



Nota: Elaboración propia, 2023.

Para una cantidad considerable del grupo de formación docente de la Universidad Nacional (80.8%) la incidencia del Covid fue negativa al referirse a cuestiones como la incapacidad para poder comunicarse de otra forma que no fuera virtual con personas ajenas al círculo familiar inmediato (habitantes en un mismo hogar), la dificultad al momento de cumplir con las labores educativas y el encierro prolongado. El Estudiante 1, perteneciente al grupo de formación docente, expresó que: “El confinamiento ralentizó el proceso de adquirir las habilidades blandas necesarias para la convivencia en un aula. En consecuencia, obstaculizó el proceso de enseñanza de ellos mismos y de los demás” (Estudiante 1, comunicación personal, 15 de marzo del 2023).

El porcentaje restante de estudiantes en formación (19.2%) le atribuyó una influencia positiva al Covid al enfatizar en particularidades como la posibilidad de las personas estudiantes de poder convivir más con sus familias, el descanso de las labores cargadas o, como mencionó el Estudiante 2: “La necesidad de implementar nuevas tecnologías dentro de la dinámica educativa, eso fue un factor positivo” (Estudiante 2, comunicación personal, 15 de marzo del 2023). No obstante, la idea de convivencia familiar como hecho positivo fue una circunstancia ambigua, ya que el Estudiante 3 del grupo de formación docente indicó que: “El estrés ocasionado por la pandemia y el estar siempre en casa con los padres donde pueden existir problemas de violencia intrafamiliar generó un incremento en la violencia en los centros educativos” (Estudiante 3, comunicación personal, 15 de marzo del 2023).

Entonces, es cierto que la pandemia es percibida como uno de los principales factores que influyó en el aumento de esas olas de violencia en el sistema educativo costarricense, sin embargo, tampoco es posible anunciar que la violencia es un desafío reciente en el ámbito educativo y que su origen se destaca solamente con el estallido de la pandemia. Contar con varios mecanismos apropiados para abordar conflictos en el sistema educativo nacional es una necesidad persistente, ya que las manifestaciones violentas derivadas de un abordaje tardío o nulo de casos conflictivos entre estudiantes también es un elemento persistente. En palabras del Sujeto 2 (funcionario de DVE):

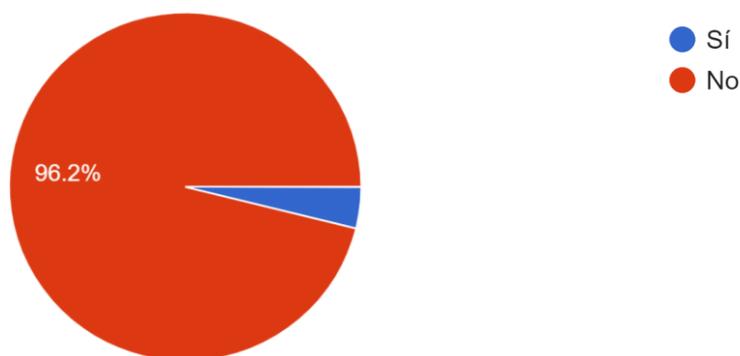
Evidentemente la condición de violencia en centros educativos siempre ha existido y trabajamos desde la prevención para poder impactarla. Pero hablar de que vamos a eliminarla, erradicarla es algo que estaríamos vendiendo como humo. La violencia no depende únicamente del sistema, tiene características variables. Es también parte de una autonomía personal, tiene un carácter muy de deseo y vinculación personal. Dos años fuera de centros educativos por la pandemia desde hogares muy lindos hasta

realidades muy difíciles, el estrés también jugó en contra, es cierto, pero la violencia siempre ha estado ahí. (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Además de afectar a la población estudiantil, la violencia en el sistema educativo nacional también tiene un impacto negativo en el personal docente. Las personas docentes y administrativas que trabajan en instituciones con un ambiente violento pueden sentirse abrumadas e impotentes al no saber gestionar tanta violencia, expresada hacia estudiantes o en muchas ocasiones hacia ellas mismas. Esto puede afectar la capacidad para enseñar de manera efectiva y afectiva hacia sus estudiantes generando no solo episodios de estrés, sino también un aumento en la carga de trabajo al abordar los problemas de violencia en los centros educativos. En eventos así, la recarga laboral no es colaborar con las partes (en este caso estudiantes) para abordar los conflictos, la recarga es no contar con las herramientas para ayudarles a las personas estudiantes a desaprender que la violencia es una forma aceptable de resolver conflictos.

Figura 2

Capacitación del grupo de formación docente ante una eventual emergencia por violencia



Nota: Elaboración propia, 2023.

En el gráfico anterior se aprecia la percepción del grupo de formación docente ante la capacitación que poseen para atender una emergencia por conducta violenta, en donde un 96.2% negó estar en las condiciones necesarias para hacerle frente a una problemática de carácter violento. El Estudiante 3 hizo mención del tema, rescatando lo siguiente: “Todavía no es una situación que haya presenciado al 100%, por ello no sé cuál sería mi reacción. Hasta el momento, en ningún curso se nos ha indicado cómo tratar una emergencia por violencia en el aula” (Estudiante 3, comunicación personal, 15 de marzo del 2023).

Así como hay estudiantes en formación que sienten que su preparación no es la más conveniente para intervenir de manera apropiada en una crisis dentro del sistema educativo, hay personas docentes y administrativas que combaten el mismo sentimiento al estar ya laborando en una institución determinada. Al respecto, el funcionario de la Dirección Regional de San José Central (DRSJC), denominado Sujeto 1, compartió su percepción del caso: “Cada centro educativo tiene sus protocolos, hay protocolos generales a nivel MEP y el centro educativo debe aplicarlos, pero una capacitación sobre violencia no, al menos nosotros en esta área, en la parte administrativa, no hemos recibido ninguna” (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo del 2023).

Por otro lado, existen situaciones en donde la normalización de conductas violentas ocurre por parte de las personas docentes, administrativas e incluso familiares en el proceso de enseñanza- aprendizaje. En ocasiones así lo que sucede es que el falso estado de bienestar con respecto a la violencia se materializa o se romantiza, permitiendo que esa violencia se disfraze de “relaciones de confianza”, “reacción natural ante los problemas” o “rabieta adolescente”, lo que produce una tendencia, consciente o inconsciente, a desvalorizar emociones que usualmente se transforman en violencia.

En un conflicto, el falso estado de bienestar se puede interpretar de dos maneras: se da una desvalorización del desacuerdo percibiéndolo como “cosas de jóvenes”, o se justifica la cualidad violenta como la única salida porque “él/ella solo se estaba defendiendo”. Ambas maneras eliminan la responsabilidad del conflicto y de las partes involucradas, reduciendo las posibilidades de identificarlo como lo que es, enfrentarlo de forma positiva, validar las emociones de las partes y los intereses que defienden y, por último, acabar con sus incidencias a largo plazo. Es vital analizar el conflicto con calma y entender que no es negativo, es parte de las relaciones humanas y a través de su resolución se construye una gestión emocional y habilidades sociales cada vez más eficientes no solo beneficiosas para el contexto educativo sino también individual de cada estudiante.

En el desarrollo de la *Teoría del Conflicto* se sugiere que el entendimiento en torno al conflicto en la sociedad es una fuente de poder porque entender cuáles son los intereses que la persona defiende, cuáles son sus emociones inmersas y cuáles son los mecanismos más aptos para solucionar ese conflicto en específico (no todos los conflictos son iguales) brinda habilidades de autoconocimiento y de conocimiento interpersonal. Según Cadena Vargas: “El conflicto permite establecer relaciones entre los miembros de un grupo, a la vez que establece conexiones entre esos miembros y los de otro grupo. Es por ello la primera función del conflicto, una función conectiva e identificadora” (1993, p. 43).

Por ejemplo, si dos o más partes convergen en un conflicto y saben cómo tratarlo, su resolución será rápida y proveerá mayor beneficio para esas partes. De igual forma, si una de las partes implicadas maneja un tratamiento apropiado del conflicto tendrá una ventaja sobre la parte contraria al gestionarse emocional y comunicativamente, guiando la resolución a la decisión más beneficiosa, aunque el proceso no sea tan rápido. En el caso contrario, si ninguna de las partes posee un tratamiento apropiado, el conflicto sufrirá complicaciones al

momento de comunicarse y gestionar sus emociones, culminando en una crisis (fase más violenta del conflicto).

La aplicación de mecanismos funcionales que intervengan en el análisis y en la resolución más apropiada de conflictos, así como la colaboración del personal educativo y familiar en su tratamiento son piezas claves para ayudar a disminuir patrones de violencia generalizada en las instituciones y en la cotidianeidad de las personas estudiantes. Las acciones de reconocimiento del conflicto como algo inherente a la vida humana y su inmersión fomentada en la dinámica educativa son herramientas básicas para aprender y enseñar desde el ejercicio docente a diferenciarlo de la violencia, mejorando así la convivencia y la calidad de la educación en Costa Rica.

Distribución institucional ante problemáticas de convivencia en el sistema educativo costarricense

El abordaje realizado hacia la composición del conflicto, sus diversas manifestaciones y la delgada línea de diferencia entre conflicto y violencia es una base sólida para introducir en este apartado su dinámica dentro del sistema educativo costarricense, comprendiendo la importancia de la identificación para proceder a analizar los mecanismos de acción desempeñados desde las entidades encargadas en la jerarquía educativa. Primeramente, es vital comprender cómo funciona la institucionalidad en sus diferentes proyecciones, siendo cada una un pilar para la distribución estratégica de tareas, la funcionalidad del sistema determinado y, en casos de mayor emergencia, la resolución de una situación conflictiva o de gran complicación que pueda comprometer ese sistema.

El sistema educativo costarricense está compuesto por los siguientes ciclos escolares: Primera Infancia, I y II ciclo (primaria) y III ciclo y IV ciclo o Educación Diversificada, los cuales se coordinan bajo la tutela de la entidad conocida como Ministerio de Educación

Pública (MEP), la regente principal en términos educativos referentes al sector público. El sector privado desarrolla sus propios métodos de trabajo especialmente para pautas de reglamento interno y funciones administrativas particulares de cada institución, no obstante, la Dirección de Educación Privada (DEP) es el órgano perteneciente al Ministerio de Educación Pública “responsable de la acreditación, supervisión, fiscalización, inspección y control de los centros educativos privados, desde la Educación Preescolar hasta la Enseñanza Diversificada en todas sus modalidades” (Ministerio de Educación Pública [MEP], 2023).

Los colegios privados tienen la posibilidad de hacer sus propias reglamentaciones, siempre y cuando evidentemente no vayan en contra de lo que establece el orden público, pero cada colegio tiene su propia reglamentación. Eso sí, todos y cada uno tiene que tener una y si no la tiene, aplicará el Ministerio. (Gutiérrez, 2023).

Cada modalidad educativa inmersa en el sistema costarricense ha sido clasificada por la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación, mejor conocida como UNESCO, con el propósito de establecer las edades y contenidos apropiados para interrelacionarse dentro de la modalidad más adecuada.

Tabla 2

Modalidades educativas disponibles para la población costarricense en etapas de niñez, adolescencia y adultez

<i>Modalidades educativas en Costa Rica</i>	<i>Clasificación</i>	<i>Edades</i>
Educación Preescolar	Grupo interactivo II y ciclo de Transición	4-5 años

Educación General Básica	I, II y III Ciclo (de 1° a 9°)	6-14 años
Educación Diversificada	Académica (diurna o nocturna), Técnica y Artística. (10° y 11° o 10°, 11° y 12°)	15 y 16 años
Aula Edad	6° para estudiantes con edad superada	10-15 años
Centros de Educación Especial (CEE)	Condiciones diversas que requieren de apoyos más intensos y permanentes	0-21 años
Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC)	I nivel (I y II Ciclos), II nivel (III Ciclo) y III nivel (Educación Diversificada), Educación Social, Educación Convencional y Plan Nacional	De 15 años en adelante
Centro Integrado de Educación de Adultos (CINDEA)	Primaria, secundaria o formación técnica. Educación Convencional, Educación Emergente y Educación Abierta	De 15 años en adelante
Primaria por Suficiencia	Alfabetización y I-II Ciclos de Educación General Básica Abierta	Edad mínima de 14 años
Secundaria por Suficiencia	III Ciclo, Bachillerato por Madurez Suficiente y Educación Diversificada a Distancia	14-18 años De 18 años en adelante
Nuevas Oportunidades: Colegio Nacional Virtual Marco Tulio Salazar	III Ciclo y Educación Diversificada (presencialidad y autoaprendizaje)	Entre 15 y 18 años
Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD)	Actividades de la vida diaria, estimulación de habilidades artísticas y mejoramiento de la calidad de vida	Su nombre menciona personas adultas, pero no hay un mínimo de edad establecido

Bachillerato por Madurez Suficiente	Educación abierta y modalidad libre para bachillerato en Educación Media	De 18 años en adelante
Bachillerato de Educación Diversificada a Distancia (EDAD), Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED)	Educación abierta y modalidad a distancia para bachillerato en Educación Media	De 15 años en adelante

Nota: Elaboración propia, 2023.

En la tabla anterior se presentan las distintas modalidades que integran a la población costarricense en el sistema educativo regido por el MEP, las cuales abordan situaciones variables que, de no ser cubiertas, pueden obstaculizar el proceso para la persona que las experimenta. Ahora bien, aunque existen esas múltiples modalidades dentro del sistema, el rango de edad agrupa a la población costarricense según las necesidades, habilidades y capacidad etaria para evolucionar a través del fomento de la relación enseñanza-aprendizaje. En el marco de la carrera del BEESEC, el ejercicio docente en secundaria posee un mayor enlace con estudiantes jóvenes entre los 12 y los 18 años, tomando en cuenta su inserción al III Ciclo (7°, 8° y 9°) y su traspaso a la educación diversificada para niveles de décimo y undécimo (duodécimo si se trata de una institución técnica).

De igual manera, cada institución debe obedecer ciertas pautas generales de control tanto académico como administrativo, sin embargo, para beneficio del sistema se establecieron relaciones institucionales entre diferentes entidades, cuya utilidad es asegurar el cumplimiento de labores más específicas para cada sección en favor del bienestar de la población y la calidad de la educación que se imparte. Para la población docente de secundaria es importante reconocer cuáles son esas entidades que colaboran entre sí para encargarse de la prosperidad del proyecto común, en este caso el funcionamiento óptimo de la dimensión educativa nacional, e identificar también los dos mecanismos de coordinación

apropiados para verificar que el abordaje de esa dimensión sea eficiente en proporciones institucionales: coordinación intrainstitucional e interinstitucional.

La coordinación intrainstitucional representa la relación entre dos o más departamentos de una misma institución, los cuales crean vínculos estables con la finalidad de fortalecer la funcionalidad de la institución y la solvencia de situaciones complicadas o conflictivas desde diversos métodos, esto según las necesidades de cada circunstancia y el área que deba intervenir para cubrir esas necesidades.

Los principales departamentos que convergen dentro de la dinámica cotidiana de la población estudiantil son el departamento del cuerpo docente, el de orientación, el de psicología y psicopedagogía (si se cuenta con ellos), el de auxiliares, el de trabajo social, el de evaluación y el de coordinación académica. Cada uno de estos equipos cumple con un objetivo distinto, pero al trabajar de manera coordinada logran suplir con eficacia la mayoría de las eventualidades que se pueden experimentar con las personas estudiantes y con sus familias.

En el caso concreto de la resolución de conflictos dentro del contexto educativo, el protocolo general de atención a situaciones conflictivas o de violencia entre estudiantes que posee cada institución usualmente indica que la situación debe ser abordada entre las personas involucradas, el personal docente guía, auxiliar, de orientación y psicología, esto en caso de que se cuente con la presencia de estos departamentos. Respecto a esto, el Sujeto 1 (funcionario de DRSJC) menciona que:

En algunos casos de mayor gravedad es preciso buscar la integración de la autoridad más cercana (el personal de dirección en casos intrainstitucionales) y la familia de las personas involucradas, en demanda del orden jerárquico que establece el Ministerio

de Educación Pública en conjunto con la Dirección de Educación Privada. (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo 2023).

En últimas instancias, si la situación no se resuelve se abre paso al proceso interinstitucional con la integración de entidades que son ajenas a la institución, pero continúan en la escala de jerarquía instaurada.

La interinstitucionalidad se refiere al trabajo socioeducativo que se lleva a cabo como un acuerdo entre varias instituciones independientes, las cuales no necesariamente deben pertenecer a la misma rama, pero deben buscar en conjunto la organización concreta de acciones corresponsables y productivas en la distribución laboral, con el propósito de solventar necesidades educativas que también estén ligadas al cumplimiento de derechos y bienestar de la niñez y adolescencia. Uno de los niveles jerárquicos perteneciente al MEP es la Dirección Regional de Educación, la cual se divide en diferentes sedes distribuidas por el territorio nacional y cada una concentrada en la funcionalidad primariamente administrativa y docente de centros educativos concentrados en una zona específica.

La intervención de las Direcciones Regionales puede resultar un poco confusa, ya que son parte integral del MEP, no obstante, no se toman en cuenta como apoyo intrainstitucional al no pertenecer directamente a ninguna institución educativa. Al incluir el papel de las Direcciones Regionales, el Sujeto 1 (funcionario de DRSJC) relata que: “La Dirección interviene en casos donde se involucran profesores porque no poseemos jurisdicción para involucrarnos con estudiantes” (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo del 2023). Así mismo, el funcionario comentó que, al presentarse un caso de conflicto entre estudiantes y profesores, generalmente se interpone una denuncia a la dirección de la institución con conocimiento anticipado del departamento de orientación para tramitar la denuncia ante la dirección regional correspondiente por razones disciplinarias, con la espera de una

reubicación como resolución rápida y preventiva (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo del 2023).

Otra institución que posee un proceso de intervención complejo es la Dirección de Vida Estudiantil, que es perteneciente al MEP igual que la institución anterior, pero cumple las mismas características al no pertenecer directamente a un centro educativo. Esta institución está más unida al estudiantado y se especializa en la creación de recursos educativos que coadyuven a alimentar una sana convivencia en el contexto educativo costarricense.

Otro objetivo que se le atribuye está relacionado con la salud psicosocial y psicoemocional de la juventud estudiantil mediante la evolución de actividades participativas en el manejo de conflictos, la gestión emocional y el disfrute de la diversidad, por ejemplo. Desde la perspectiva de conflictos educativos y su resolución el Sujeto 2, funcionario perteneciente a esta entidad, comunica lo siguiente: “Desde la Dirección de Vida Estudiantil y el departamento de convivencia creemos que el conflicto hay que trabajarlo, no para callarlo, es para que salga y se genere una oportunidad, y a partir de eso generar cambios y oportunidades de mejora” (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Ahora bien, en resoluciones de conflictos desde la intervención interinstitucional es vital incluir la parte social del acuerdo entre instituciones, ya que no todas pertenecen al sistema educativo, aunque sus labores estén dedicadas a la población estudiantil. Un ejemplo de ello es la inclusión del Patronato Nacional de la Infancia (PANI), ya que es una institución pública que se interrelaciona con el MEP dentro del contexto educativo pero su incidencia es predominantemente política.

La alianza entre el PANI y el MEP ha sido concurrente y ha procurado la protección de los grupos menores de edad, lo que resulta vital en la dinámica educativa al albergar tanta

población joven y al presentar una amplia gama de problemáticas ligadas a la cotidianidad de esa misma población. Si el personal docente o administrativo de una institución se percata de la existencia de casos graves alusivos a un conflicto o emergencia en el hogar de una persona estudiante menor de edad, debe trabajar de forma conjunta con el PANI para no comprometer su bienestar físico, psicológico, sexual o social, y esta institución procederá a realizar su intervención sujeta a la información que pueda brindar el centro educativo.

La alianza de otras instituciones del sector público similares al PANI favorece el crecimiento de la dimensión educativa en cuanto a la prestación de servicios de calidad para la población estudiantil. Por ejemplo, el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) tutela los derechos humanos de las mujeres, el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA) y el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) brindan aprendizaje alrededor de los problemas de consumo de sustancias psicoactivas, y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) promueve inclusivamente el desarrollo de la población en situación de pobreza y pobreza extrema.

Todo lo anterior, aplicado al contexto educativo, produce una red de seguridad en la mayor parte de los campos que convergen dentro de la actividad diaria de la adolescencia. Sin embargo, la presencia de diferentes factores tales como la ausencia de personal de colaboración en los centros educativos (ausencia de orientación, psicología, trabajo social, psicopedagogía o auxiliares), la falta de intervención temprana en el despliegue de conflictos, el desconocimiento de cómo debe proceder el personal docente o administrativo en ciertos escenarios o algún fallo detectado en las relaciones interinstitucionales es capaz de entorpecer esa red de atención y seguridad, perjudicando así a la población estudiantil, docente o, como efecto colateral, a las instituciones y familias de las personas comprometidas.

Adentrándose en el alcance de los métodos de resolución de conflictos, el PANI ha adoptado un proyecto relacionado con el proceso de mediación como método eficaz al “promover en las comunidades y en las organizaciones la creación de Centros de Resolución Alternativa de Conflictos” (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2023). Sin embargo, el proyecto se realiza en conjunto con el Ministerio de Justicia, no con el de Educación, por lo que su extensión aún no involucra a la población estudiantil. El Sujeto 1 (funcionario de DRSJC), al respecto, hace referencia a la situación exponiendo que: “Teóricamente, se supone que el apoyo de otras instituciones como el PANI está presente, por ejemplo, pero la mayoría de las intervenciones no son rápidas o en muchos casos reales, solo los casos grandes que salen en televisión” (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo del 2023).

En situaciones de tal magnitud es donde la aplicación de mecanismos alternativos desde el ejercicio docente se vuelve parte imprescindible del contexto educativo. El propósito entonces no es convertir a la persona docente en eje central de cada problemática dentro de una institución determinada, sino colaborar con la adquisición de herramientas que pueden ser útiles para prevenir conflictos desde su raíz, evitando así su aumento y posterior crisis.

Para el Sujeto 1 (funcionario de DRSJC):

Casi todo conflicto se resuelve a nivel interno, ninguna institución interviene realmente. Pensamos que el PANI por tratarse de menores, pero si no hay un profesor o funcionario involucrado y son solo estudiantes ahí muere el asunto, se convoca a los papás y no más, a menos que ocurra una tragedia. (Sujeto 1, comunicación personal, 17 de marzo del 2023).

Es así como reluce la importancia de preservar estable la unión de cada departamento y la coordinación interinstitucional, protegiendo los roles de cada sección participativa en

camino a una adecuada resolución de conflictos. Una adecuada gestión no solo de la problemática, sino de la expresión emocional que actúa en proyección (ofensiva y defensiva) de las personas involucradas operará como un recurso de máximo potencial para evitar que la violencia ascienda. Al respecto, el Sujeto 2 (funcionario de DVE) comenta que:

Esto no es completamente de la Dirección de Vida Estudiantil, nosotros giramos manuales, políticas y protocolos, pero esto también tiene que ver con el apoyo ministerial, y con esta toma de conciencia del centro educativo para poder trabajar desde la prevención. Lastimosamente en la forma en la que trabajamos, la gente cuando se le viene el batallón de agua o una ola gigante lo que quiere es ver cómo sale, y no se dan cuenta que para evitar esto tenemos que ser preventivos, tener un chaleco, una balsa sin huecos... así que hay que trabajar desde la prevención.

Desgraciadamente con las situaciones de violencia nos ponemos alarmantes, pero no nos damos cuenta que esto pudo haberse cambiado desde un trabajo del conflicto de una forma asertiva y preventiva. (Sujeto 2 comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Protocolos de Actuación y Manual de Prevención del Ministerio de Educación Pública

En este apartado se realiza el análisis sobre el abordaje y seguimiento que desarrolla el Ministerio de Educación Pública (MEP) ante situaciones de violencia, riesgo o conflictos de convivencia en las instituciones educativas, especialmente lo indicado en los protocolos de actuación existentes y en el Manual para la prevención y atención de conflictos, el cual está dedicado al abordaje por parte del personal docente y administrativo del sistema educativo.

Los *protocolos de actuación* corresponden a documentos guías que brindan “las pautas y la ruta de los procedimientos a seguir para intervenir en las situaciones de bullying” (MEP, 2016, p.5). Así mismo, existen protocolos similares para atender las distintas

manifestaciones de violencia (física, psicológica, sexual, acoso escolar, entre otras), situaciones de embarazo y maternidad, drogas, armas, suicidio, discriminación racial y xenofobia que ocurren no solo dentro de los centros educativos, sino también fuera de los mismos, enfatizando en las incidencias que producen en el entorno educativo (2016, p.5).

El análisis del conflicto según Fuquen (2003) sobre las principales causas de su aparición, indica que están ligadas a las subjetividades de percepciones, fallas o nulo proceso de comunicación, desigualdades sociales, diferencias de carácter, intereses o roles (p. 288). Las razones que originan los conflictos encuentran lugar en los salones de clase, en las instalaciones y fuera de ellas, involucrando a la comunidad educativa y familiar. El hecho de que exista un lógico proceso de socialización en la construcción del conocimiento, hace que en el mismo se den las condiciones para el surgimiento de conflictos de diferente índole.

Cabe resaltar la existencia de diferentes pautas entre el enfoque de los protocolos de actuación y el origen del conflicto. Los protocolos de actuación son presentados como guías de intervención ante situaciones críticas de manifestaciones de violencia, bullying u otras, y su aplicación se activa como último recurso ante la imposibilidad de controlar la crisis. En otras palabras, es una medida extrema que se ejecuta incluso posterior a la infracción de una ley o situaciones de extremo riesgo para la comunidad educativa. En relación con los protocolos, el funcionario de Dirección de Vida Estudiantil afirmó que “Desde el MEP sí hay protocolos y están segregadas algunas manifestaciones de violencia, no todas, pero las más importantes, y ahí está como actuar y hacer los procedimientos” (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

La aplicación de estos protocolos desde los centros educativos forma parte del desafío que ha asumido el MEP de perfeccionar los espacios de aprendizaje, con base en la justicia y equidad y con un enfoque alimentado desde los derechos humanos. La misión es fomentar la

búsqueda de espacios libres de violencia y discriminación, un trabajo destinado para el desarrollo integral y la sana convivencia en favor de una cultura de paz (Vida Estudiantil, MEP, 2023).

Sin embargo, las causas de los conflictos y su manifestación en el plano educativo están distanciadas del abordaje que pretenden aplicar los protocolos de actuación. Tanto los protocolos como el manual carecen de un enfoque que establezca como centro de acción la gestión de conflictos desde la puesta en práctica de metodologías pertenecientes a la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC). De igual forma, ninguno de los documentos plantea situaciones de abordaje relacionadas con la gestión emocional ni con la percepción del conflicto desde la visión de la población estudiantil, dejando atrás también la influencia que pueden tener ambos elementos en el comportamiento de las personas estudiantes.

Es importante recalcar que, aunque la persona docente no puede transgredir su ética evaluando a una persona estudiante fuera de sus capacidades profesionales (no puede llevar a cabo una evaluación psicológica sin ser profesional en psicología, por ejemplo), su papel como docente le permite realizar algunas funciones que, de aplicarse tempranamente, pueden ser eficaces en la prevención de un conflicto o en el abordaje de una situación emocional compleja.

Si bien la persona docente y su accionar son regidos por las indicaciones protocolarias del Ministerio de Educación Pública, los protocolos existentes no brindan una amplia gama de resoluciones que se apeguen a los factores emocionales o perceptivos, y es justo ahí donde recae la urgencia de desarrollar un proceso de apoyo brindado por la persona docente en conjunto con otras áreas del centro educativo, ya que esos son los elementos que se ven envueltos en la primera estancia de un conflicto. “Las respuestas a los conflictos incluyen una diversidad de reacciones que incluyen el inmovilismo, el diálogo, la búsqueda conjunta de

soluciones y, en un sector reducido, la violencia. Cualquier forma que adopten esas respuestas, comprometen la integridad emocional y formativa de los individuos” (Eresta y Delpino, 2009, citados por Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 17).

Ahora bien, desde la perspectiva ética y legal del abordaje de diferentes problemáticas, se encuentran los protocolos, cuya entrada en vigencia se ubica en el periodo comprendido entre el 2014 y 2015, y durante este lapso el MEP, con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), desarrolló la revisión y aprobación de dichos protocolos con la intención de contextualizarlos a las situaciones de riesgo por violencia en los centros educativos del sector costarricense.

En la construcción de dichos protocolos se tomó en cuenta la participación de personas docentes, orientadoras, equipos interdisciplinarios y estudiantes, además de estar avalados por instituciones estatales como el PANI, la CCSS, el IAFA, el Ministerio de Seguridad Pública, la Fiscalía Penal Juvenil y la Fiscalía de Delitos Sexuales y Violencia Doméstica (Pautas generales para protocolos de actuación, MEP, 2015).

Existen diez protocolos de actuación, generales y específicos, según las necesidades presentes en el sistema educativo: 1) Pautas generales para situaciones de violencia y riesgo en los centros educativos, 2) Protocolo de actuación en situaciones de bullying, 3) Atención del bullying contra la población LGTBI, 4) Situaciones de hallazgo, tenencia y uso de armas, 5) Situaciones de hallazgo, tenencia, consumo y tráfico de drogas, 6) Situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual, 7) Atención a la población estudiantil que presenta lesiones autoinfligidas y/o en riesgo por tentativa de suicidio, 8) Atención del embarazo y maternidad en personas menores de edad, 9) Restitución de derechos de las personas sobrevivientes del delito de trata de personas y 10) Situaciones de discriminación racial y xenofobia.

Las situaciones de crisis que se generan en centros educativos referentes a estas problemáticas requieren una intervención inmediata por parte de los centros educativos. Esta intervención se basa en 3 etapas: prevención (antes), intervención (durante), y seguimiento (después) (Pautas generales para protocolos de actuación, MEP, 2015).

La aplicación de los mismos se sustenta desde un enfoque de derechos y responsabilidades de la niñez y la adolescencia, las orientaciones jurídicas para atender las situaciones de violencia, obligaciones y responsabilidades en situaciones de violencia según la edad, responsables y responsabilidades en la implementación de protocolos, responsabilidades de denunciar y reconocimiento de los delitos contra la niñez y la adolescencia (Pautas generales para protocolos de actuación, MEP, 2015)

En el discurso de los protocolos de actuación existe la prevalencia implícita de la reprimenda o sanción ante dichas situaciones presentadas en los centros educativos, como forma de corregir conductas o situaciones críticas. La revisión de estos protocolos de intervención evidencia que, al no tomar en cuenta la postura de la persona estudiante ante algún conflicto o situación de riesgo por violencia, no se puede establecer una correcta apertura de canales para gestionar de manera positiva y constructiva los conflictos entre estudiantes. Si el conflicto no es analizado de forma paralela a las consecuencias que implica, se seguirá recayendo en el error de confundir el conflicto con la violencia. Derivado de ello, los protocolos y el manual mencionan la palabra conflicto en escasas ocasiones, y cuando lo hacen las características que definen la problemática corresponden al concepto de “violencia” y todas las implicaciones legales que conlleva la misma. En palabras de Cerdas, Montoya y Quirós:

Es natural que las personas adopten respuestas o reacciones diversas ante los conflictos y que incluso en ocasiones opten por utilizar la violencia, por lo tanto, es

relevante educar esas reacciones fortaleciendo competencias emocionales que les permita reaccionar sin confundir el uso de violencia o dañar la integridad de otras personas. (Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 17).

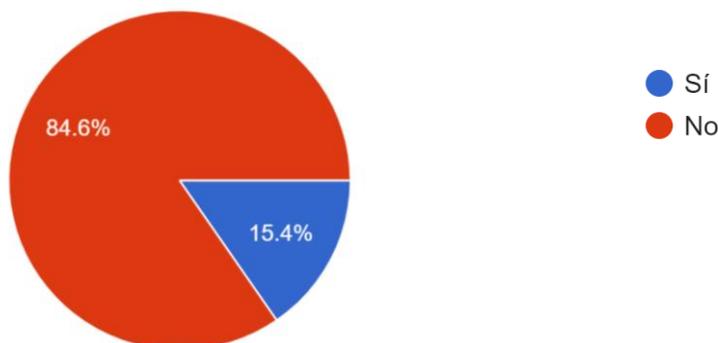
Ahora bien, el Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones públicas (2017), rige la forma en la que se atienden los conflictos desde la postura de funcionarios educativos. Se encarga igualmente de plantear el análisis de conflictos relacionados a las relaciones interpersonales, la información, los intereses y motivaciones, el desempeño profesional y cumplimiento laboral (Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones públicas, MEP, 2017).

Este manual se especializa en conflictos ocurridos en las esferas de relaciones laborales dentro de centros educativos y demás departamentos del MEP, por ende, no incluye un plan de atención de conflictos desarrollados en el marco de la convivencia entre estudiantes. Su utilidad es meramente normativa, de procedimientos ante conflictos entre funcionarios de las instituciones educativas involucradas (Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones públicas, MEP, 2017). Según el Funcionario de Dirección Vida Estudiantil:

Esto nos hace pensar que cuando hay algún tipo de violencia tenemos un manual para actuar y saber cómo resolver e intervenir la situación en tema de protección para el menor y de actuar para la persona docente, pero en temas de conflicto y su abordaje se complica. Hay una tipología que está, por así decirlo, protocolizada, pero como todo, también hay que actualizarnos y dar el giro, cambiar algunas cosas. (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Figura 3

Conocimiento del grupo de formación docente sobre los protocolos de actuación y el Manual de atención y prevención del MEP



Nota: Elaboración propia, 2023.

La mayor parte del grupo de formación docente de la Universidad Nacional muestra en el gráfico anterior, con un porcentaje de 84.6%, que no conoce los protocolos de actuación ni el Manual de atención y prevención formulados por el MEP. Parte de los protocolos son analizados para actuar bajo responsabilidad en el ejercicio docente ante situaciones de riesgo, y en esos casos su funcionalidad está garantizada. Sin embargo, en casos específicos como lo son el análisis de los mecanismos RAC, el conflicto y sus características, la gestión emocional y comunicativa por parte de la población estudiantil, las posturas de estudiantes ante situaciones conflictivas y la participación activa de la población docente desde la aplicación de los mecanismos de resolución, los protocolos no almacenan información concreta que pueda ser de mayor utilidad.

Reflexiones finales

La violencia dentro del sistema educativo costarricense es una problemática que ha sido elemento de múltiples estudios, noticias e investigaciones recientes gracias al

crecimiento significativo experimentado en los últimos dos años. Desde diferentes enfoques y perspectivas, se ha analizado la complejidad de este fenómeno y se han propuesto diversas estrategias para enfrentarlo. Así mismo, cabe resaltar que la existencia del conflicto dista totalmente de la violencia y si bien, el conflicto y el enojo son partes congruentes e inherentes a la realidad humana, la violencia es un mal que busca infringir daño. Lamentablemente, esa violencia desmedida por lo general se posiciona como la respuesta inmediata ante la aparición de un desacuerdo, cuyo estallido inicial normalmente lo provoca una mala gestión emocional y un mal proceso de comunicación.

En este capítulo se ha abordado la violencia en su proyección social y educativa, visualizándola como un problema que afecta tanto a estudiantes como a docentes y personal administrativo. Se ha destacado también la importancia de entender la violencia como un fenómeno multidimensional que incluye distintas formas de agresión como el bullying, el acoso sexual, la violencia física y la violencia psicológica, componentes que distan de lo que realmente es el conflicto.

De igual modo, se ha explorado el papel del Ministerio de Educación Pública costarricense en el abordaje de esta problemática, señalando la necesidad de que las políticas públicas y las estrategias de prevención y atención a la violencia en el ámbito educativo sean más efectivas y reflexivas. Se ha analizado también la normativa legal existente en Costa Rica y se han destacado algunas de las limitaciones y desafíos que se presentan en su implementación en términos de resolución de conflictos.

En conclusión, la violencia educativa es un problema complejo que requiere una respuesta coordinada por parte del Estado, las instituciones y personal educativo, las familias y la sociedad en su conjunto. Es fundamental que se fortalezcan las estrategias de prevención y atención a la violencia, promoviendo un enfoque integral que contemple aspectos como la

formación y el ejercicio docente, la participación de la comunidad educativa y la generación de espacios de diálogo e introspección emocional. Solo así se podrá garantizar la apertura de entornos educativos seguros y libres de violencia para todas las personas involucradas en la dimensión educativa.

Capítulo III. Identificación de los Métodos RAC y su utilidad para las personas docentes en el proceso de construcción de la ciudadanía a través del fortalecimiento de relaciones sociales estudiantiles

El presente capítulo comprende el análisis del segundo y tercer objetivo de la investigación. El segundo objetivo propuesto es: Identificar las diferentes características de la resolución de conflictos que le pueden permitir a la persona docente de secundaria responder ante la propagación de conductas conflictivas dentro del sistema educativo actual. Por su parte, el tercer objetivo es: Analizar de qué forma la persona docente puede contribuir al proceso de construcción de la ciudadanía costarricense, desde el fortalecimiento de las relaciones sociales estudiantiles en el contexto de aula.

La razón por la cual dos objetivos convergen en un mismo capítulo se basa en la importancia de los roles de la persona docente como interventora en un evento conflictivo, y como colaboradora en el proceso de construcción y consolidación de la ciudadanía desde el contexto de aula, estableciendo cómo la aplicación de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) está calificada para ser una herramienta valiosa y competente dentro de ambos roles.

El capítulo se divide en cuatro apartados: que consisten en: a) Los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), ¿en qué consisten?; b) Pertinencia de los Métodos RAC en el proceso de formación docente; c) Fortalecimiento de la ciudadanía a través de relaciones sociales estables en el contexto educativo costarricense, y el apartado d) Reflexiones finales del capítulo.

Los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), ¿en qué consisten?

La importancia del presente apartado radica en definir los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), sus principales aportes en la resolución de un evento conflictivo, su principal incidencia en el ámbito social y, por último, cómo se desenvuelven esos métodos en el contexto educativo. Antes de despejar la estructura de los RAC, es necesario identificar las diferencias implícitas entre la Ley RAC en Costa Rica y los mecanismos RAC. Si bien la relación es innegable, existen diversos componentes que distancian el proceso de ejecución de ambos y a qué contexto benefician.

La ley 7727 titulada *Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social* dispone de los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) y los aplica como un “conjunto de técnicas alternativas al sistema judicial ordinario, que permiten a los individuos resolver por sí mismos los conflictos que se les presentan, de una manera más ágil, eficiente, rápida y económica” (Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica [CFIA], 2023). Esta ley forma parte del reglamento interno del Centro de Resolución de Conflictos (CRC) del CFIA, y su disposición es completamente jurídica en términos de administración pública (para todo público).

Los mecanismos RAC están implícitos en esta ley y en el reglamento interno, el cual dispone del código obligatorio para llevar a cabo su implementación en un evento conflictivo desde la vía legal. El reglamento del CRC tiene un menor rango que la ley en sí, pero la facilidad de su lectura es más concreta para efectuar los RAC, aunque la ley también debe estar presente en caso de que se cometa o se pretenda cometer una obstrucción de la justicia.

Ahora bien, la ley está redactada para suplir necesidades en función de situaciones conflictivas legales que se desenvuelven en el contexto empresarial o judicial mayoritariamente, no en el contexto educativo. Algunas secciones pueden adaptarse a este

contexto, por ejemplo, el artículo 1: “El Consejo Superior de Educación procurará incluir, en los programas educativos oficiales, elementos que fomenten la utilización del diálogo, la negociación, la mediación, la conciliación y otros mecanismos similares, como métodos idóneos para la solución de conflictos” (Ley 7727, 1997).

No obstante, el resto de sus artículos, vocabulario y requisitos principales están destinados a las intervenciones judiciales o extrajudiciales orquestadas en un tribunal con la presencia de una autoridad contratada (juez, árbitro, mediador, conciliador), apartando su capacidad de implementación del sector educativo. Es por esa razón que la práctica de mecanismos de resolución se asocia comúnmente con la dimensión legal de los sectores en su mayoría privados, ya que la ley está redactada para atender conflictos de categoría laboral o legislativa, lo que provoca que sólo una mínima parte de su contenido sea eficiente para el sistema educativo (los mecanismos RAC).

Una vez analizada la composición principal de la Ley 7727, es momento de evaluar cada mecanismo de Resolución Alternativa de Conflictos y si su ajuste es correspondiente con las necesidades educativas nacionales. La Resolución Alternativa de Conflictos en su conjunto tiene la capacidad de ofrecer soluciones aptas para una problemática o conflicto según el mecanismo elegido, esto en beneficio de las partes involucradas, sus intereses y sus posibilidades para comunicarse. Anteriormente se llevó a cabo el análisis de los procesos judiciales de los RAC, sin embargo, ahora la intención es analizar procesos extrajudiciales que permitan a las partes crear su propia solución. Los mecanismos característicos de resolución ante un conflicto son la negociación, la conciliación, el arbitraje y la mediación. El diálogo también es mencionado dentro de los RAC, pero como aparición preliminar, con el propósito de que las partes sean capaces de dialogar en favor de sus intereses para reparar aquellos desacuerdos que culminaron en conflicto. Si alguna, ambas o la mayor parte (si el

conflicto ocurre entre tres o más personas) de las personas implicadas no desea dialogar o perciben que de esa manera no van a llegar al punto esperado, es pertinente aplicar alguno de los mecanismos mencionados.

La negociación es la fase posterior al diálogo, siendo uno de los mecanismos más veloces de llevar a cabo por la simplicidad de los requisitos. En una negociación las partes deciden por mutuo acuerdo y con total voluntariedad reunirse para exponer la vía más rápida para finalizar, qué esperan con la resolución del desacuerdo, cuáles serán las ganancias obtenidas y cómo seguirá la relación después de que el conflicto haya terminado. Lo anterior quiere decir que, aunque el conflicto acabe, a veces las relaciones necesitan tiempo, episodios de asertividad o gestión emocional individual para sanarse, y ese proceso no puede ser forzado al instante.

No obstante, también es probable que la relación en cuestión no resulte perjudicada gracias a los requisitos de decisión propia y voluntariedad que acompañan a una negociación, ya que las personas involucradas al tener la potestad conjunta sobre el veredicto final y la defensa de sus palabras sin intervención ajena sienten que tienen el poder de cambiar el escenario que las condujo al conflicto en primera instancia.

En el contexto educativo, la persona docente puede inculcar en sus estudiantes las características de la negociación o inducir a que suceda por medio de la palabra ya que, si bien la negociación debe ser voluntaria, la persona docente al sugerirla está logrando un avance posterior al diálogo, otorgándole a sus estudiantes la potestad sobre sus propios conflictos y a su vez, un rasgo de madurez, control individual y comunicación efectiva.

Cuando la negociación no funciona por diferentes factores (insatisfacción en las partes, falta de objetivos claros, comunicación distorsionada, agresividad, entre otros), la opción más viable es dar paso al siguiente método afable de la lista: la conciliación. En la

conciliación las partes aún son capaces de decidir por sí mismas y coordinar una búsqueda de soluciones por su propia intervención, sin embargo, existirá la presencia de una tercera persona que no necesariamente será imparcial para guiar la conversación de las partes hacia un camino de diálogo pacífico y organizado. La referencia a la posible parcialidad de una tercera parte, en este caso conciliadora, es conveniente en el marco de confianza que produce mientras lidera de cierta forma la actividad, evitando que las partes se acaloren en una discusión, pero evitando también que el control se desvíe de ellas.

La conciliación en la dimensión educativa, igual que la negociación, podría ser sugerida por la persona docente, solo que en este método se puede sugerir hacia alguna de las partes o hacia la tercera entidad involucrada para que ésta tome el papel de la conciliadora. La persona docente puede resultar efectiva como conciliadora, aunque la recomendación de delegarle el rol a una persona de confianza para las partes también resulta efectiva. En ocasiones hay estudiantes que sienten mayor comodidad con sus amistades, y hay amistades que al estar más involucradas en el conflicto o al convivir con las partes tanto fuera como dentro de clases son primordiales para crear un ambiente idóneo de conciliación. En este y en todos los mecanismos es importante recordar que las personas jóvenes son autosuficientes para proceder luego a tratarlas como tal, ya que tratarlas como infantiles o incapaces de tomar una decisión sobre sus intereses en estas circunstancias proyecta la finalidad contraria.

El siguiente mecanismo de resolución para un conflicto es el arbitraje, y se aplica en menor medida debido a la rigidez en su sistema. Con el arbitraje las partes involucradas gozan de los mismos derechos en cuanto a expresión personal, defensa de sus intereses, contraposición de ideas y diálogo por turnos de forma respetuosa, todo esto garantizado por la tercera persona completamente neutral conocida como árbitro. Sin embargo, en el arbitraje la decisión final no les pertenece a las partes, ya que el árbitro será la persona encargada de

elegir el veredicto incluso si alguna parte no está satisfecha o si las partes esperan un dictamen diferente al escogido. Para este mecanismo la neutralidad se convierte en un factor imprescindible ante el gran protagonismo que maneja el árbitro como juez definitivo, teniendo en sus manos la probabilidad de dictar una resolución justa, aunque no forzosamente equitativa, desde su percepción de los hechos. Las partes no pueden evadir la decisión final sin importar su inconformidad o el incumplimiento de alguno de sus intereses, ya que la sentencia es obligatoria y es una cláusula explícita del arbitraje desde el principio.

Por la naturaleza de este método, la mayor parte de las personas, grupos o entidades que lo seleccionan realizan la contratación jurídica de un tribunal (grupo de árbitros) o de un árbitro certificado, y de esa manera adquieren neutralidad garantizada y mayor seguridad. Cabe destacar que, ante todo lo que implica el arbitraje, no es efectivo aplicarlo en el sistema educativo en especial por el estilo de resolución que ofrece. La persona docente podría colaborar como esa tercera persona neutral (un requisito innato en la docencia), pero no tiene la potestad para decidir la resolución de la controversia por las personas estudiantes, esa tarea les corresponde a las partes del conflicto en su totalidad.

Si se rescatan elementos como la presencia de una tercera persona neutral del proceso arbitral, la coordinación supervisada y el diálogo organizado de la conciliación y la oportunidad de las partes de elegir cómo se resolverá el conflicto que proviene de la negociación, se construye el mecanismo oportuno para la dimensión educativa: la mediación. A través de este mecanismo una tercera persona imparcial trabaja con las partes en conflicto para llegar a un acuerdo, pero no forma parte de la decisión final. De esa manera la persona mediadora verifica que el proceso esté transcurriendo apropiadamente, que las partes se estén entendiendo y comunicando con claridad y que en presencia de una disputa su intervención logrará encaminar la situación de regreso a la resolución.

Asimismo, si las partes necesitan un consejo o alguna sugerencia entre la controversia, la persona mediadora actuará en favor de la equidad obedeciendo su principio de neutralidad, y así estará apoyando el desarrollo de la mediación sin involucrarse totalmente. El sistema educativo cuenta con estrategias mediadoras a veces sin que la población administrativa o estudiantil se percate de ello, particularmente al tratarse de desacuerdos menores. La persona docente por naturaleza es mediadora y suministra a sus estudiantes diferentes herramientas que operan positivamente en conflictos, no obstante, un manejo completo del mecanismo beneficiará cualquier inconveniente presentado.

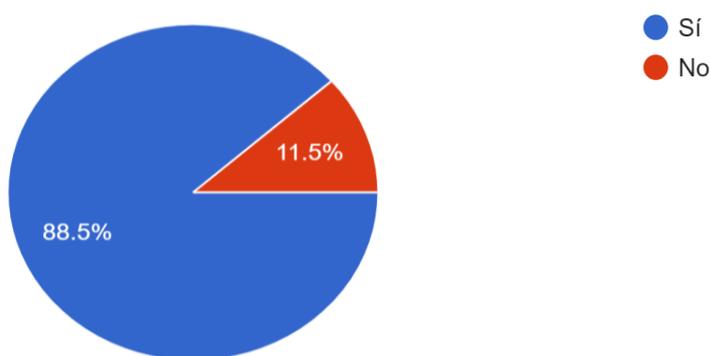
Ante la violencia generalizada dentro del sistema educativo nacional, sea esporádica o persistente, la aplicación de los métodos RAC contribuye a solventar esas carencias que provienen de un tratamiento tardío o nulo de los conflictos estudiantiles. Para la población perteneciente al proceso de formación docente de la Universidad Nacional (UNA), los mecanismos alternativos para resolver conflictos representan una innovación en el campo de estrategias para fomentar la enseñanza en el aula, ya que esta temática en específico no pertenece a la malla curricular propia de la carrera (BEESEC).

Algunas temáticas relacionadas con la resolución de conflictos sí se encuentran presentes de forma teórica en la malla curricular (rol de la persona docente en la resolución de conflictos), pero en ocasiones no se llevan a cabo de forma práctica o con la debida profundidad por factores tales como el tiempo disponible, la rapidez con la que se llevan a cabo experiencias de acercamiento a la realidad de aula (mini prácticas, prácticas docentes, proyectos de observación, trabajo de campo, entre otros), y el rol implicado en esas experiencias, las cuales funcionan como un acompañamiento para la persona docente y una oportunidad de aprender para la persona en formación, pero no son situaciones que pongan a

prueba las habilidades de esa persona porque no posee el control total del aula ni de la población estudiantil.

Figura 4

Participación del grupo de formación docente en las diferentes experiencias de realidad de aula

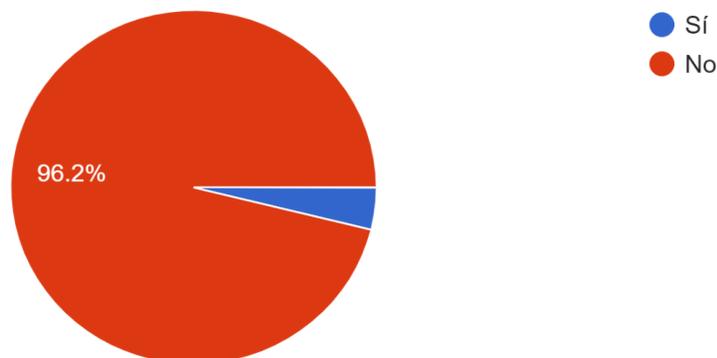


Nota: Elaboración propia, 2023.

La figura 4 refleja la participación del grupo de formación docente, en donde 23 personas (equivalente al 88.5%) presentaron algún tipo de acercamiento a la realidad de aula. Esa participación se ha caracterizado como un factor positivo en el trayecto de la carrera al brindar herramientas pedagógicas variadas y destrezas personales asociadas. Sin embargo, hay elementos que no pueden experimentarse en la celeridad de esas prácticas, como por ejemplo el abordaje de situaciones conflictivas específicas o los mecanismos aptos para llevar a cabo ese abordaje.

Figura 5

Conocimiento del grupo de formación docente sobre los mecanismos para la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)



Nota: Elaboración propia, 2023.

En la figura 5 se observa la innovación que simbolizan los mecanismos RAC para las personas del grupo de formación docente, en donde un 96.2% del grupo (25 personas) no poseen conocimiento alguno sobre los métodos, las características incluidas y en qué condiciones puede ser utilizado cada uno. Es en este contexto donde interviene la pertinencia de los métodos RAC aplicados a la dimensión educativa desde el ejercicio docente.

Pertinencia de los métodos RAC en el proceso de formación docente

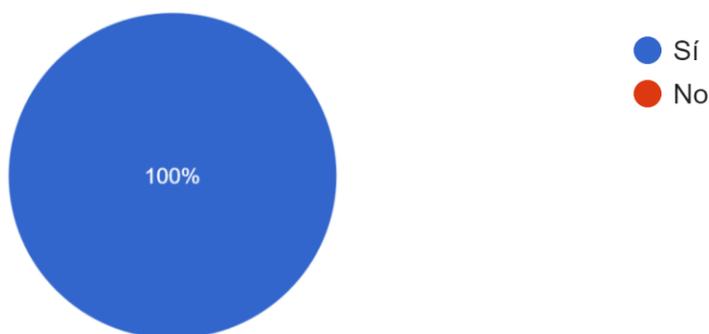
El estudio de los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) durante la formación docente es un pilar fundamental, tanto para la comprensión de los aspectos legales alrededor de la temática, como para conocer la aplicabilidad en el ámbito educativo, además de ser una habilidad necesaria frente a una de las problemáticas más recurrentes que afectan la calidad de las relaciones educativas y sociales del país. El contexto actual costarricense presenta una preponderancia ascendente, recurrente y negativa de violencia en las

instituciones educativas, en donde la población estudiantil resulta perjudicada al ser la más vulnerable debido a la gran exposición en torno a conflictos y a la insuficiencia de herramientas para resolverlos. De ahí la pertinencia de estudiar con mayor detalle esta temática durante el proceso de formación del profesorado.

Otro aspecto importante como fundamento claro sobre la pertinencia del tema en la formación docente es que, tras la aplicación de instrumentos de recolección de datos al grupo de formación docente del BEESEC de la UNA, se logró obtener información que apunta a la necesidad de reconocer y estudiar a profundidad esta temática para enfrentarse a la realidad de las aulas.

Figura 6

Participación del grupo de formación docente en la aplicación de un taller teórico-práctico que aborde la temática RAC



Nota: Elaboración propia, 2023.

Dentro de la información obtenida, se destaca que la totalidad de los participantes en la muestra (26 estudiantes en formación) consideraron pertinente la aplicación de un taller teórico-práctico que aborde los aspectos más relevantes de la Resolución Alternativa de Conflictos. Así mismo, se expresaron ideas alrededor de los alcances positivos y aristas

existentes sobre el estudio de los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, sobresaliendo aspectos relacionados a la incertidumbre que existe en las personas docentes sobre cuándo accionar en una situación conflictiva o violenta. Por ejemplo, el Estudiante 1 perteneciente al grupo de formación docente comentó lo siguiente: “Más en estos tiempos que en redes, noticieros y demás se mencionan tanto los problemas que hay en los colegios, es preocupante desconocer cómo actuar ante estas situaciones. Y los docentes con las manos atadas” (Estudiante 1, comunicación personal, 15 de marzo del 2023)

Aunado a lo anterior, se encontraron opiniones dirigidas más a la necesidad de poseer conocimiento previo para abordar estas problemáticas en el ejercicio docente, conocer por completo y no de una manera superficial los aspectos teóricos, pero también prácticos para poder actuar. Para el Estudiante 2: “Sí, es importante que como docentes tengamos un conocimiento, aunque sea previo para poder resolver conflictos de la mejor manera. Porque solo se habla de ello, pero nunca se sabe con exactitud qué realizar” (Estudiante 2, comunicación personal, 15 de marzo del 2023). Para el estudiante 4: “Es necesario tener las herramientas para afrontar estas situaciones y tal vez sería la única oportunidad para aprender a hacerles frente” (Estudiante 4, comunicación personal, 15 de marzo del 2023).

Ahora bien, la pertinencia de abordar conflictos desde mecanismos especializados como los RAC igualmente puede atribuirse a términos psicológicos en la dimensión educativa. Barquero Castro (2013) afirma que en la adolescencia se desarrolla un pensamiento intuitivo, separado del pensamiento analítico que caracteriza con mayor frecuencia a la adultez. Mientras una persona adulta es capaz de analizar diversos escenarios y sopesar opciones en favor de cada uno de esos escenarios, la mente de la adolescencia reacciona según sus emociones. La adolescencia entonces no es que no sea capaz de pensar y razonar ya que “ambos pensamientos se complementan y no son excluyentes” (Barquero

Castro, 2013, p.59), pero en episodios de conflicto, incomodidad y presión la reacción inmediata será predominantemente emocional. Esa intuición ligada a las emociones es presentada como rápida, intensa y en ocasiones donde hay una mala gestión, encaminada a la equivocación.

En ese contexto, las personas docentes deben comprender el papel que juegan estos condicionantes en el comportamiento de sus estudiantes en el transcurso del período lectivo. Sin embargo, estos condicionantes funcionan en la misma proporción fuera de las instituciones, lo que en rasgos generales produce un sentido de retracción emocional que puede desatarse con mayor libertad en el entorno educativo sin la presión de la familia, por ejemplo. La influencia de estos condicionantes, se considere positiva o negativa, debe emplearse para ayudar a las personas estudiantes a atender dichas situaciones, reafirmando así la necesidad de incluir en el ejercicio docente no solo aspectos relacionados a la Resolución Alternativa de conflictos, sino también las causas, consecuencias, gestión de los conflictos y de las emociones.

Esta temática es pertinente en el ejercicio de la docencia y en el contexto de secundaria particularmente porque la población joven, al guiarse por los impulsos más que por el análisis en un momento determinado, se nubla y puede actuar desde esa intuición juvenil de forma violenta. Los mecanismos RAC ayudan a conectar el diálogo emocional entre personas docentes y estudiantes analizando el conflicto de maneras distintas, así cuando la población estudiantil reaccione por impulsos podrá entender por qué sucede sin sentirse juzgada.

Los mecanismos RAC alientan a la persona docente para que guíe a sus estudiantes a un empleo de la gestión emocional, lo que usualmente no es costumbre ya que los protocolos dictan que el proceso de abordaje de un conflicto es más que todo administrativo, lo que no

está mal, pero desplaza esa conexión asertiva con el estudiantado, disminuyendo así las posibilidades de atender el conflicto antes de que se convierta en crisis. Según lo anterior, el funcionario de Dirección Vida Estudiantil afirma que:

Hay que romper mitos y estructuras muy dramáticas o radicales de la sociedad en torno al conflicto y darnos por entendido que el conflicto es una oportunidad para evitar que las situaciones incrementen en una seguidilla de violencia. Sí podemos trabajar estos temas, y evitar que la violencia ascienda desde una prevención y atención del conflicto perdiéndole el miedo, trabajándolo. Creo que es una oportunidad maravillosa. (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Ahora bien, para efectos de la seguridad ética y profesional de la persona docente, es importante recalcar también el cuidado con el cual deben ejercerse las intervenciones. En este contexto, la funcionalidad recae en manejar como docente las situaciones conflictivas y colaborar en el manejo desde el enfoque emocional de las personas estudiantes involucradas sin cruzar los límites docentes en la resolución de ese conflicto. El manejo de un conflicto desde la postura docente es imprescindible especialmente por un tema de respaldo legal y moral, en donde la intención es colaborar con mecanismos de resolución efectivos como los RAC sin transgredir el rol docente al apropiarse de la situación o al colaborar de forma perjudicial. Por esa razón es vital comprender cada método expuesto, sus principales funciones y cuáles de ellas son apropiadas para aplicarlas como docentes sin comprometer la ética profesional.

Fortalecimiento de la ciudadanía a través de relaciones sociales estables en el contexto educativo costarricense

En primer lugar, es necesario acotar qué se entiende por construcción de ciudadanía y su visible relación con el fortalecimiento de las relaciones sociales estudiantiles. Como se

mencionó en el marco teórico-conceptual de esta investigación, la construcción de ciudadanía en las aulas está concebida como la transferencia de mecanismos e instrumentos que permitan prácticas sociales de convivencia (tanto en lo individual, como en lo colectivo) para convertir las buenas relaciones sociales en una práctica cotidiana. Por ende, este apartado está centrado en las distintas prácticas provechosas para que las personas en formación docente contribuyan a fortalecer las buenas relaciones sociales estudiantiles, y consecuentemente, fomentar el proceso de construcción ciudadana.

De acuerdo con lo anterior, existen factores propios de la resolución de conflictos que resultan provechosos para que la persona docente responda a distintos escenarios educativos, y con ello, fortalezca el proceso de construcción y consolidación ciudadana basado en el fortalecimiento de las relaciones sociales estudiantiles estables. No obstante, es necesario recalcar que, dentro de los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos funcionales en el contexto educativo, sólo son aplicables la mediación, la negociación y la conciliación. Ahora bien, dentro de esta gama de mecanismos para resolver problemáticas, se presentan factores comunes que contribuyen a manejar el conflicto de manera asertiva. Estos elementos comunes están asociados a la prevención del conflicto, y se interrelacionan con lo que se podría realizar desde el marco institucional y desde el ámbito familiar.

En ese sentido, uno de los aportes más significativos radica en la gestión de las emociones. El funcionario de Dirección Vida Estudiantil señala que, para prevenir el conflicto, la gestión de las emociones juega un papel fundamental. Recalca que, “Es válido sentir cualquier brote de enojo, disgusto o frustración, sin embargo, lo importante es cómo se expresa y a quién perjudica. La persona docente es capaz de ayudar a gestionar emociones a través de la comunicación, la cooperación y la tolerancia” (Sujeto 2, comunicación personal, 23 de marzo del 2023).

Derivado de lo anterior, Alzate (2004) resalta que el conflicto no necesariamente debe ser destructivo. Más bien, el docente desde su buena disposición para cooperar tiene la oportunidad de intentar métodos de acercamiento para que se expresen las necesidades resolutivas o intereses en el enfoque y ambiente adecuado (p. 4). Para ello, Alzate insiste en mostrar respeto hacia los otros, pues así se transmite interés y el deseo por entenderse, por dialogar. Asimismo, es recomendable mostrar empatía, respetar cuando la parte antagónica en el conflicto está expresando sus ideas, escuchar abiertamente y no realizar juicios de valor sobre cómo se siente la otra parte involucrada.

En ese escenario, Alzate afirma que el conflicto está emocionalmente definido, pues este se percibe cuando se desencadenan ciertas emociones. A partir de las emociones, se definen los comportamientos que se adaptan en el conflicto (2004, p.11). Por lo tanto, la gestión de las emociones juega un papel fundamental para dirigir el conflicto a buen puerto. “Las emociones son una forma de expresar los sentimientos y pensamientos como reacción ante una situación. Por esta razón, cada persona las experimenta de manera diferente a través del aprendizaje obtenido, del carácter y la situación en concreto” (Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 27).

Ahora bien, el papel de la dinámica educativa en el proceso de construcción y consolidación de la ciudadanía es fundamental, en especial en el contexto de educación secundaria. La secundaria comprende niveles desde 7mo hasta 11mo (12mo si es una institución técnica), por lo que las edades principales de las personas estudiantes oscilan entre los 12 y los 17 años, incluso llegando a 18 años si se producen repeticiones de nivel. Al interactuar con estas edades, las personas docentes tienen a su cargo estudiantes que no han desarrollado su etapa de socialización del todo, pues la transición de escuela a colegio es una etapa dura de segregación, y cuando empiezan a escalar de nivel ya sus habilidades sociales

se van transformando, en ocasiones se expanden y en otras se reducen. Según Gimeno: “El paso de la Primaria a la Secundaria marca una de las discontinuidades más llamativas, pero como que estamos ya tan habituados a vivir sus rupturas, no lo percibimos como conflicto y no se le da, por tanto, la importancia que requiere” (Gimeno, 1996, citado por Rodríguez, 2016, p. 12).

En estos períodos también influye mucho el aspecto emocional, ya que las personas jóvenes no solo reaccionan ante la intuición, sino que experimentan estados emocionales fluctuantes según vivencias amorosas, amistosas, familiares, académicas o individuales, en muchas ocasiones experimentando todas por igual como un conjunto emocional complicado de sobrellevar. Desde la escuela la niñez aprende diferentes acciones que poco a poco van marcando un comportamiento ciudadano promedio porque empiezan a gozar de sus derechos y oportunidades, pero también reconocen una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos de la cual son parte vital.

Así mismo, experimentan relaciones de amistad en esa etapa y en etapas posteriores, fomentando la adquisición de destrezas sociales tales como “ser sensible a los puntos de vista de los demás, aprender las reglas de la conversación, aprender las conductas convenientes según la edad...” (Barquero Castro, 2013, p. 48). Además, entablar amistades es parte del surgimiento de la introspección, autopercepción y autoestima. Forjar lazos de amistad es imprescindible para la niñez y la adolescencia al sentir que pertenecen a un grupo, ya que así se juega un papel crucial en la adquisición del concepto de identidad cultural (Barquero Castro, 2013, p. 48).

Específicamente en la adolescencia, a veces las relaciones con la familia o la población adulta no son las mejores, ya que la juventud puede sentirse incomprendida, juzgada o inadvertida gracias a sus comportamientos más emocionales que racionales. No

obstante, no mantener relaciones tan estrechas con la adultez no quiere decir que este último grupo no posea una influencia innegable en las personas adolescentes. En muchos casos esa incompreensión que las personas jóvenes perciben se atribuye a elementos como la desvalorización de conductas o de problemáticas, la desaprobación, la “falta de madurez”, la puesta en duda de sus sentimientos, entre otras prácticas.

En esta etapa el adolescente adquiere nuevos pensamientos y cuestionamientos sobre los aprendizajes que obtuvieron en el periodo de la niñez por sus familias o allegados, se concibe que en esta etapa se enfrentan a una concepción de mundo a través de su análisis e interpretación propia considerando un desafío para la población adulta.

(Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 25).

Si estos factores se interrelacionan ante un eventual conflicto, por ejemplo, la persona adolescente puede no ser capaz de gestionar sus emociones o sus argumentos con serenidad, porque la falta de seguridad en sí misma la conducirá a actuar por instinto y en defensa propia. Cuando las personas jóvenes cuentan con el apoyo del personal adulto a su alrededor, por ejemplo, en el sector educativo, se establecen vínculos útiles en la prevención de situaciones emocionalmente complicadas.

Entonces, ¿cómo se construye y consolida la ciudadanía a través de los factores mencionados con anterioridad en el contexto educativo? Pues bien, para la adolescencia esa socialización caracterizada, esa autoestima y autopercepción no proviene únicamente de las relaciones adultas. Es más, si esas relaciones adultas son una contribución negativa, las relaciones sociales entre adolescentes es la marca de fortalecimiento, la marca positiva para participar de un proceso de adaptación social, aceptación y respaldo. Las relaciones educativas cuando se componen en términos amistosos fomentan la socialización, representan prácticas provechosas porque “En muchas formas la camarilla de adolescentes es como una

cultura aparte que facilita la transición de la niñez a la vida adulta. Estos grupos de compañeros varían en tamaño, intereses, origen social y estructura” (Barquero Castro, 2013, p. 68).

Por lo tanto, ¿qué sucede cuando esas relaciones sanas y positivas se ven envueltas en la dinámica natural de un conflicto? A veces el conflicto puede mantenerse en un desacuerdo sencillo de arreglar que no presenta una amenaza para las relaciones de amistad, pero cuando escala y se convierte en una problemática, las personas estudiantes experimentan una serie de eventos que ponen en riesgo esas relaciones. La clave es resolver los conflictos de manera adecuada y bajo un marco de responsabilidad ética para preservar relaciones que, a largo plazo, benefician el proceso de maduración y el crecimiento emocional y social de la población estudiantil joven.

Las habilidades sociales hacen referencia a la capacidad de la persona de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables; dentro de estas están la comunicación, empatía, asertividad, control de la ira, entre otras. El reforzar estas capacidades favorece en el adolescente, el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales sanas y positivas. (Morales, Benítez y Agustín, 2013, citados por Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 18).

El papel de la persona docente en ejercicio contribuye de igual forma a ese proceso, ya que personifica un papel como persona adulta cercana que puede denotar confianza, seguridad, sabiduría, neutralidad y conocimiento práctico sobre el abordaje de conflictos, la dinámica social de las relaciones y cómo intervienen las emociones en cada aspecto. Si el manejo del conflicto es tardío o resulta inapropiado, los intereses y emociones presentes pueden convertirse en agresividad pura, pero si el manejo ocurre de forma temprana y es

llevado a cabo idóneamente, se evita su trascendencia negativa (Barquero Castro, 2013, p. 184).

Por consiguiente, mecanismos propios de la resolución alterna de conflictos como la negociación, la mediación y la conciliación, le dan la oportunidad a la comunidad estudiantil de explorar sus propias emociones, pues la gestión de estas genera una consolidación en las relaciones sociales, así como una promoción de la convivencia, el diálogo, y el respeto mutuo; cuestiones que son fundamentales en la construcción y consolidación de la ciudadanía. En ese sentido, estos mecanismos desplazan a la violencia como forma de enfrentar un conflicto, y suponen un incentivo en la consolidación de un ambiente más pacífico que prevenga situaciones conflictivas.

De la misma manera, toda persona adolescente al encontrarse en constante interacción adquiere la posibilidad de emplear su estilo y forma de ser, definiéndose como persona individual y por ende elaborar su propia identidad superando las crisis o dificultades presentes en las etapas previas de manera favorable. (Cerdas, Montoya y Quirós, 2021, p. 26).

Reflexiones finales

El presente capítulo contiene como reflexión el hecho de que los mecanismos RAC han sido segregados en el contexto educativo nacional. En ese sentido, esta investigación, y propiamente este capítulo, invita al profesorado en formación y en ejercicio a inculcar de manera permanente, apropiada y cotidiana los métodos RAC para la construcción de prácticas restaurativas en el aula y la normalización de las relaciones estudiantiles estables. Este fomento parte de la idea de reconocer el conflicto como un hecho inherente al ser humano para empezar a trabajarlo como se debe, pero también es una respuesta al desborde de violencia presente en el sistema educativo costarricense. Por lo tanto, brinda la

oportunidad al personal docente de responder de manera más práctica y temprana al conflicto para evitar un mal manejo del mismo y un deterioro de las relaciones educativas y sociales. Esta oportunidad surge desde la capacidad mediadora de la persona docente, concebida como mediadora por naturaleza y desde el rango de acción que posee la población docente por el tiempo que pasa en cercanía con el estudiantado.

De esta forma, al unificar la aplicación de los métodos RAC en el proceso de formación y ejercicio docente, la identificación del conflicto como rasgo inherente al ser humano y partícipe de disímiles espacios cotidianos, y el fomento de los métodos RAC como fabricantes de prácticas restaurativas y habilidades blandas en el sistema educativo nacional, se obtiene un proceso fortificado apto para la construcción y fortalecimiento de la ciudadanía desde el plano educativo, tomando este proceso como un objetivo vital en la dinámica de interacción social que forma parte de la rutina escolar y colegial de la población estudiantil costarricense.

Capítulo IV. Aplicación del taller de sensibilización sobre los Métodos RAC para la futura población docente del BEESEC

El presente capítulo comprende el análisis del cuarto y último objetivo de la investigación: Implementar un taller sobre resolución de conflictos, que contribuya a complementar la formación de la población estudiantil del cuarto año de la carrera de Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica de la Universidad Nacional, con el fin de enfrentar las diversas situaciones presentadas en el contexto de aula. Por ende, este capítulo está centrado en la puesta en práctica del *Taller de Sensibilización para la Resolución de Conflictos en el proceso de formación docente*. Este taller se implementó a partir del análisis de recursos bibliográficos y a partir de la información recolectada en la aplicación de instrumentos como las entrevistas y la encuesta dirigida hacia el grupo de formación docente del Bachillerato en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica (BEESEC) para percibir sus conocimientos previos, sus principales inquietudes con respecto al tema y la pertinencia del taller. Toda esta información está plasmada en los capítulos anteriores, los cuales constituyen una antesala de lo que se presentó en el Taller de Sensibilización.

De acuerdo con lo anterior, el presente capítulo está dividido en tres apartados: el primero denominado a) Propuesta teórico-metodológica; el segundo llamado b) Resultados obtenidos y el tercer apartado c) Reflexiones finales del capítulo.

Propuesta Teórico-Metodológica

A partir de la información bibliográfica recolectada y de las técnicas de recolección de datos se estableció el Taller de Sensibilización para la Resolución de Conflictos en el proceso de formación docente. El instrumento de la encuesta jugó un papel fundamental para conocer los estilos de aprendizaje de los participantes, sus conocimientos previos, y su

opinión sobre la pertinencia de la propuesta (expuesta en el segundo apartado del capítulo III). Por consiguiente, el diseño y secuencia del Taller siguió las mismas pautas marcadas a lo largo de cada apartado. Se contó con la participación de 26 estudiantes en formación, colocando como único requisito la pertenencia al curso *Desafíos de la Práctica Docente para la Enseñanza de los Estudios Sociales y la Educación Cívica*, impartido en el cuarto nivel del BEESEC. Se planteó una duración de aproximadamente dos horas, realizado el 19 de abril de 2023 en la sede Omar Dengo, edificio de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional.

Figura 7

Aplicación del Taller de Sensibilización para el grupo de formación docente de IV nivel del BEESEC



Nota: Elaboración propia, 2023.

La información teórica propuesta para el taller se basó en lo trabajado en los capítulos anteriores, con el mismo sustento bibliográfico. Este se construyó según las premisas principalmente de Alzate (2004), la *Teoría del Conflicto* recopilada por Cadena (1993) y las comunicaciones personales con Sujetos 1 y 2, representantes de la Dirección de Vida

Estudiantil y de la Dirección Regional San José Centro, ambas instituciones pertenecientes al Ministerio de Educación Pública.

Por otra parte, la sección metodológica y las actividades propuestas responden a las necesidades del grupo en formación docente del BEESEC, plasmadas en el instrumento de la encuesta (15 de marzo del 2023). Se plantearon temas relacionados con los estilos individuales de aprendizaje para organizar la dinámica del taller en función de que el grupo respondiera de manera más atenta. Asimismo, se evaluaron los conocimientos previos que poseían los sujetos receptores del Taller de Sensibilización. Por lo tanto, este se llevó a cabo en cinco momentos importantes, calcados en una bitácora realizada por los propios investigadores el 22 de abril de 2023 (ver apéndice D).

Momentos importantes del Taller de Sensibilización

1. *Conceptualización de conflicto y violencia.* En esta sección inicial se realizó un abordaje teórico por parte del grupo moderador sobre el concepto de conflicto, el de violencia y los principales componentes de ambos. Se realizaron preguntas generadoras sobre lo que se entiende por conflicto para determinar conocimientos previos de las personas participantes. Después, se aclaró el concepto según las bases teóricas. Además, se diferenció la terminología entre violencia y conflicto, reconociendo que existe una línea muy delgada entre ambas situaciones, pero que sus formas de llevarse a cabo y sus características son distintas. Finalmente, esta etapa se cerró con una actividad en donde los participantes diferenciaron los dos conceptos a partir de imágenes.

Figura 8

Conceptualización de conflicto y violencia, participación del grupo de formación docente



Nota: Elaboración propia, 2023.

2. El conflicto desde el sistema educativo: malos hábitos de resolución y actitudes nocivas frente al conflicto. En este segmento, el grupo moderador abordó cómo se concibe el conflicto dentro del sistema educativo y la importancia de enfrentarlo y resolverlo de una manera adecuada. Por ende, se expusieron cualidades aptas para construir un ambiente de aula pacífico, a través de la proyección de ciertos valores educativos. Contrariamente, se expuso una serie de malos hábitos y actitudes que son contraposición directa a las cualidades positivas y que convergen en el manejo de conflictos dentro del contexto educativo. Como actividad de cierre, se expusieron 3 casos de violencia donde primaron los malos hábitos de resolución de conflictos, desde un análisis que tomó en cuenta las causas de los conflictos y la violencia manifestada en el sistema educativo.

Figura 9

¿Cuáles hábitos son perjudiciales al momento de enfrentar un conflicto?



Nota: Elaboración propia, 2023.

3. *Gestión emocional desde la docencia: prácticas constructivas.* Esta sección implementó el concepto de labilidad emocional, y cómo la mala gestión emocional puede culminar en situaciones de violencia. Así mismo, se establecieron pautas para sensibilizar comportamientos desde el ejercicio docente y personal, estableciendo como actividad de cierre la ejecución de un test en donde el grupo de formación docente interiorizó datos sobre sus reacciones ante hechos emocionalmente desafiantes (frustración y enojo, principalmente), aprendiendo sobre cómo inciden esas emociones en la construcción de prácticas restaurativas.

Figura 10

Identificación de la rabia a través del test: ¿eres colérico (a)?

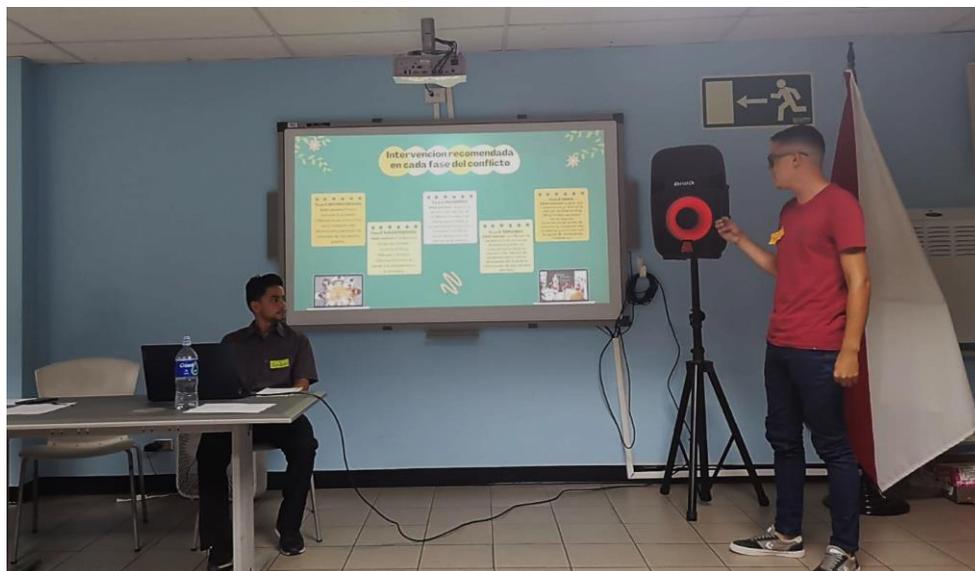


Nota: Elaboración propia, 2023.

4. *Resolución Alternativa de Conflictos: identificación y aportes.* Este segmento contextualizó las diferencias entre la ley N.º 7727 *Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social* y los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), enfatizando en las limitaciones en relación con el contexto educativo. Posteriormente, se recalcó en qué consisten los métodos RAC y se resaltaron los procesos de solución de problemas que, a modo general, brindan estos mecanismos. El segmento finalizó con una breve identificación de cada mecanismo a través de una serie de videos extraídos de series y películas, en donde el grupo de formación docente identificaba qué método se exponía en cada material proyectado.

Figura 11

Identificación de los mecanismos RAC, ¿cómo se pueden utilizar antes, durante y después de una situación conflictiva?



Nota: Elaboración propia, 2023.

5. Protocolos de actuación del MEP y niveles de intervención recomendada en las fases del conflicto. En esta última etapa, se expusieron los protocolos de actuación que posee el Ministerio de Educación Pública para situaciones de violencia, incluyendo también el Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones educativas públicas. Se utilizó la información de estos manuales, así como la exposición de la ley N.º 9999 sobre la prevención de la revictimización y la garantía de los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo, esto con el fin de informar a las personas oyentes.

Posteriormente, se habló de los niveles de intervención existentes en los conflictos, y las recomendaciones del grupo moderador en cada fase de intervención. Por último, como actividad final, se propuso un juego de roles a través del estudio de casos (reales e hipotéticos) para cuatro subgrupos. Cada subgrupo estudió la situación del caso

correspondiente, la retrataron en un juego de roles y propusieron soluciones distintas a las llevadas a cabo en los casos estudiados. Cabe resaltar que esas soluciones se propusieron en el marco de aplicación de los mecanismos RAC. Al final, se realizó una puesta en común entre el grupo moderador y el grupo de formación docente.

Figura 12

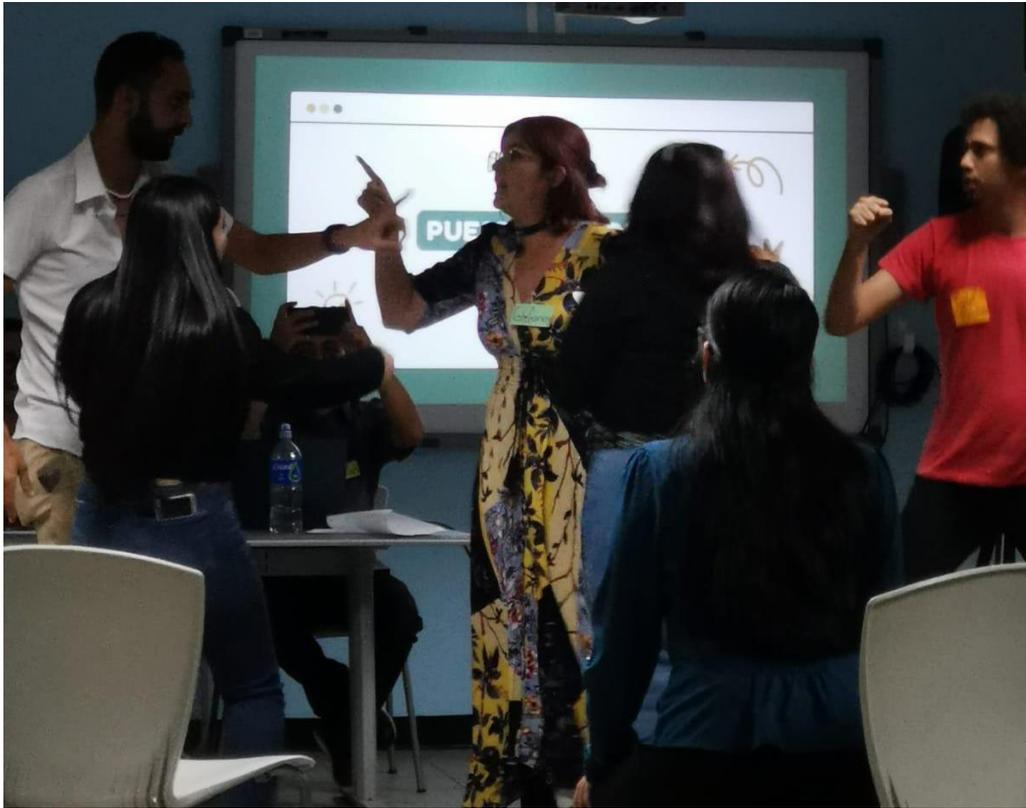
Estudios de casos realizados en subgrupos



Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 13

Exposición del juego de roles organizado por los subgrupos sobre los casos asignados



Nota: Elaboración propia, 2023.

Resultados obtenidos

Dentro de los resultados más significativos a lo largo del Taller de Sensibilización, se resaltan los aportes recibidos por cada actividad realizada. En ese sentido, se efectuará un resumen con las principales respuestas ante cada actividad de cierre planeada por el grupo moderador en los momentos del taller, con el propósito de cumplir su objetivo teórico-práctico en el marco de la investigación.

De acuerdo con lo anterior, en la conceptualización del conflicto y la violencia, uno de los aspectos más considerables fue la diferenciación que se logró ejecutar entre los

participantes sobre ambos conceptos. Asimismo, se percibió durante el estudio de las imágenes propuestas en la actividad, una preocupación constante sobre el papel de la persona docente en momentos donde el respeto mutuo entre dos estudiantes es transgredido.

Por otro lado, se analizó el tema de los malos hábitos en el aula y su incidencia en el proceso educativo, el cual permitió un análisis de las cualidades para un aula pacífica: cooperación, tolerancia, comunicación, gestión de las emociones y resolución de conflictos. Además, se identificaron algunos factores detonantes en las situaciones de violencia y conflictividad en el aula: la violencia generalizada existente en el ámbito nacional, estímulos por la práctica de videojuegos, uso inadecuado de redes sociales e internet, problemáticas socioeconómicas y poco o nulo entrenamiento de la gestión de las emociones en la población estudiantil sobresalen dentro de las principales causas expuestas en la discusión.

Consecuentemente, los participantes interiorizaron su propio comportamiento ante situaciones de enojo y frustración a través de un test facilitado por el grupo moderador. A partir de ello resaltaron la importancia de la gestión emocional, y cómo transmitirla al clima de aula.

Sin embargo, los componentes de la actividad final resultaron ser los más provechosos. En efecto, los participantes realizaron aportes significativos sobre las posibles soluciones a los conflictos. Enfatizaron primero en el factor preventivo desde el hogar a través de la intervención pacífica entre la familia y la persona estudiante. En este punto, se habló de cómo la sociedad normaliza la cultura de violencia, y con ello, hasta las familias tienden a contribuir en favor de su aumento. El segundo aspecto más significativo radicó en la puesta en práctica de mecanismos resolutivos como la conciliación, la negociación y la mediación. De esa manera, al contextualizar el papel de la persona docente dentro de la resolución del caso, se organizó la detección del conflicto y su responsabilidad de acción para

llevarlo a buen puerto. El tercer y último aspecto correspondió a la responsabilidad de los roles involucrados (familias, docentes e instituciones) en la prevención de casos de violencia. Finalmente, se orquestó una reflexión sobre la importancia como docentes de realizar siempre el debido proceso en cada caso sin dejar de lado la posibilidad de aplicar nuevos métodos aprendidos.

Ahora bien, al brindarle al grupo de formación docente un espacio personal de retroalimentación sobre el taller, sus respuestas fueron sumamente gratificantes. Se les realizó una serie de preguntas a través de un Google Forms (ver Apéndice G), sobre la pertinencia de la temática, cuáles aspectos fueron los más importantes a nivel personal y profesional, cuáles aspectos podrían mejorar y, al contrario, cuáles fueron las principales fortalezas e cuanto al tema y a su preparación como futuros docentes.

En el apartado de descripción del taller, se brindó la oportunidad a los futuros docentes de comentar según sus perspectivas cómo percibieron el desarrollo de la temática y en qué se enfocó con mayor urgencia el equipo moderador. Para el Estudiante 1 el proceso fue: “Una experiencia enriquecedora para nuestra práctica profesional, ya que son temas que casi no se tocan en nuestra formación universitaria y que están presentes en los escenarios de clase” (Estudiante 1, comunicación personal, 21 de abril del 2023). Seguidamente, el Estudiante 2 comentó: “Excelente, fue una oportunidad para aprender y mejorar la resolución de conflictos. Además, para llevar de la mejor forma un proceso de resolución de conflictos” (Estudiante 2, comunicación personal, 21 de abril del 2023).

Con respecto al apartado de los aspectos más importantes a nivel personal, la interacción del grupo de formación docente fue amplia, por lo que este aspecto salió a relucir con rapidez al preguntarles qué llamó más su atención. En la percepción del Estudiante 1, las personas moderadoras del taller: “Recalaron muy bien las instancias inmediatas donde se

debe acudir para resolver un conflicto de aula o con algún estudiante en particular”

(Estudiante 1, comunicación personal, 21 de abril del 2023). En la misma línea, el Estudiante 3 contribuyó con la valoración del taller desde su punto de vista personal: “En definitiva, los mecanismos para actuar en caso de violencia, pero lo que más me llamó la atención fueron los tipos de violencia” (Estudiante 3, comunicación personal, 21 de abril del 2023). De este modo, se puede observar que el abordaje de la violencia y sus ramificaciones dentro del sistema educativo representa una gran necesidad para las personas en formación docente.

Durante la aplicación del taller, el análisis de la temática permitió al grupo modificar su criterio sobre el rol de la persona docente en una situación conflictiva, el papel de las herramientas aptas para resolver conflictos y cómo esto influye de manera positiva en el ejercicio docente. En la posición del Estudiante 1: “Realmente creo que me di cuenta del cuidado y la responsabilidad que tiene un docente si conoce sobre algún acto de violencia” (Estudiante 1, comunicación personal, 21 de abril del 2023). Por su parte, en cuanto al beneficio percibido de la temática dentro del ejercicio docente, el Estudiante 2 se refirió a lo siguiente: “Sumamente, es la primera vez en 4 años de carrera que se habla de manera tan profunda este tema que además es super importante” (Estudiante 2, comunicación personal, 21 de abril del 2023).

Al desarrollar aspectos como las fortalezas y debilidades del Taller de Sensibilización, el grupo de formación docente otorgó a la investigación diferentes oportunidades para reforzar la temática y corregir características en favor de la población meta, en este caso concreto, el grupo de formación docente del BEESEC. En cuanto a las fortalezas, el Estudiante 3 enfatizó en elementos específicos: “La información presentada fue de manera concisa y asertiva, comunicación, buen humor, dinámica, objetiva, de manera que el taller va a ser difícil de olvidar” (Estudiante 3, comunicación personal, 21 de abril del 2023).

En cuanto a los criterios que pueden mejorar al momento de impartir el taller, en esta ocasión el Estudiante 2 recalcó lo siguiente: “Desde mi perspectiva fue un excelente taller donde los expositores tomaron en cuenta a qué público le hablaban y las carencias que tenían, aunque considero que hubiera sido bueno la entrega de un brochure que pudiéramos almacenar para consultar en el futuro” (Estudiante 2, comunicación personal, 21 de abril del 2023). Al agrupar opiniones constructivas como la anterior, se pueden implementar características capaces de atender con mayor eficiencia a las necesidades de la población meta.

Finalmente, al exteriorizar el deseo del grupo moderador sobre la verificación de la pertinencia del taller concretamente en el proceso de formación docente del BEESEC de la UNA, se le preguntó al grupo de IV nivel acerca de la importancia que tuvo la temática del taller para la formación profesional docente. Las respuestas fueron de sumo provecho al describir el objetivo principal de la investigación y del taller, especialmente la del Estudiante 1: “Es indispensable que los docentes tengamos talleres como estos ya que en nuestra formación no se nos explica esto” (Estudiante 1, comunicación personal, 21 de abril del 2023), y la del Estudiante 3: “Son temas que casi no se abordan en los cursos de la U y los conflictos han venido en crecimiento en los últimos años, por esta razón es de vital importancia como docentes conocer la manera más efectiva de abordar los conflictos en el entorno educativo” (Estudiante 3, comunicación personal, 21 de abril del 2023).

Reflexiones finales

La ejecución del Taller de Sensibilización fue un proceso enriquecedor para el grupo moderador y para el grupo receptor. La puesta en práctica de la recolección de información teórica fue sumamente gratificante para resaltar aspectos propios de la metodología desarrollada en capítulos previos al taller. Se emplearon temáticas como la definición

conceptual, la contextualización de la problemática a la realidad educativa, el marco legal y normativo que dictan los procedimientos y el estilo de aprendizaje individual de la población meta en beneficio de ambas partes involucradas.

Las definiciones de conflicto y violencia establecieron una diferenciación definitiva entre ambos aspectos, pretendiendo que la violencia se identifique como el resultado final de una falta de resolución de conflictos, que no necesariamente involucra fuerza física pero sí una actitud impetuosa en favor de crear un espacio para dominar a una persona o una situación en su beneficio. La falta de cooperación, comunicación, tolerancia, expresión de las emociones y resolución de conflictos son los principales detonantes de los conflictos en el aula, por lo que se analiza la importancia de mejorar las condiciones de aprendizaje, en donde la persona docente posea herramientas para afrontar el contexto educativo actual.

Otros aspectos abordados, como la gestión emocional desde la docencia, el estudio de los RAC y los protocolos de actuación del MEP, crearon un escenario de sensibilización real sobre la temática, partiendo de las disposiciones y legislación existentes para visibilizar el papel de la persona docente desde los niveles de intervención posibles en los distintos conflictos que se desarrollan en el plano educativo.

Conclusiones

El análisis de los métodos de resolución alternativa de conflictos, a través del proceso de formación docente, permitió identificar las diferentes perspectivas del grupo de IV nivel del BEESEC en cuanto al reconocimiento y control de situaciones conflictivas en el sistema educativo costarricense. La recopilación de esas perspectivas establece la posición del ejercicio docente como elemento fundamental en el desarrollo del clima emocional y social en el aula, valorando también la atención a las necesidades, intereses, ritmos y expectativas de cada estudiante. Por lo tanto, se plantean las principales conclusiones que brindó el proceso investigativo:

Sobre el conflicto dentro del sistema educativo costarricense: Los actos de violencia que se presentan en el ámbito educativo nacional se relacionan directamente con la falta de un abordaje preventivo de la situación, ante este panorama la Resolución Alternativa de Conflictos aparece como una herramienta tanto para la prevención como para la atención de los problemas de convivencia en los centros educativos del país. La reducida gestión de los conflictos entre estudiantes y la normalización de la violencia como único método de resolver los problemas o diferencias a nivel social han generado una persistencia en la esfera educativa, afectando el proceso y la sana convivencia.

Existen múltiples desafíos en torno a la figura docente como transmisora no solo de conocimiento, sino de habilidades blandas promotoras de un ambiente de convivencia sano, y este rol desafiante se convierte en una pieza clave desde la formación docente de la carrera de Estudios Sociales y Educación Cívica. La promoción de mecanismos capacitados para entender el conflicto y su desarrollo al interior del contexto educativo beneficia las relaciones educativas y sociales, evitando que se cometa el error consecuente de confundir la delgada, pero consistente línea entre violencia y conflicto.

Sobre la distribución interinstitucional en el sistema educativo costarricense: El acompañamiento que produce la interinstitucionalidad es un soporte en el manejo de situaciones conflictivas y propagación de la violencia, especialmente en derechos de la niñez y la adolescencia, bienestar físico, psicológico y emocional, reglamentos internos institucionales y elementos de un proceso judicial de ser necesario. No obstante, cuando ese acompañamiento no se efectúa con precisión y continuidad el abordaje de conflictos se complica, generando una intervención incapacitada para suplir las carencias de todas las partes involucradas.

La interinstitucionalidad en el sector educativo costarricense existe en términos teóricos, sin embargo, su efectividad no se produce en todas las instituciones recíprocamente. En muchas ocasiones la difusión de situaciones conflictivas provoca una mayor facilidad de intervención desde diferentes instituciones, pero hay casos que se quedan en las sombras al no poseer un nivel alto de difusión pública. Desde esta visión la implementación de métodos de resolución de conflictos RAC en el ejercicio docente evita que esos conflictos cotidianos carezcan de un abordaje apropiado, ya que la persona docente al estar más cerca y presentar una mayor conexión con el estudiantado puede intervenir tomando en cuenta factores como el clima emocional, la cercanía ya consolidada entre las partes, los intereses involucrados y la facilidad de interacción.

Concretamente, se reconoce la complicación inmersa en el abordaje total de conflictos a nivel país por parte de estas instituciones, entendiendo que el manejo administrativo no es un proceso sencillo al momento de resolver todos los conflictos y actos violentos exteriorizados, sin embargo, ante esa situación, la pertinencia de los mecanismos RAC como herramientas veloces y eficaces en la solvencia de conflictos es demostrable. La preparación de las personas docentes debe ser consecuente con el entorno actual, y esto debe posicionar a

la persona docente como un actor clave ante el aumento generalizado de conflictos que culminan en violencia, los cuales, mayoritariamente, se deben a la falta de métodos de resolución, y eso a su vez provoca la necesidad de gestionar conocimientos académica, social y emocionalmente útiles para la cotidianeidad educativa y adolescente.

Sobre los protocolos de actuación y manuales de prevención del MEP: Los protocolos de actuación del MEP forman parte de documentos guías que brindan los procedimientos y pautas a seguir ante situaciones de violencia, de embarazo y maternidad, drogas, armas, suicidio, discriminación racial y xenofobia, que inciden negativamente en el proceso de educación. Están diseñados para ponerse en práctica una vez se presenta la conducta disruptiva, ya que estas en múltiples ocasiones ponen en riesgo la integridad de la comunidad educativa. Sin embargo, en su contenido no se encuentra un discurso ligado a la prevención del conflicto, se vinculan más bien al concepto de violencia que genera implicaciones negativas, como la falta de prevalencia de canales para gestionar de manera positiva y constructiva los conflictos entre estudiantes.

El manual de prevención y gestión de los conflictos en instituciones públicas está dirigido a los conflictos entre funcionarios de todos los departamentos del MEP, pero la atención de conflictos entre estudiantes es inexistente en este documento. Los protocolos establecen pasos concretos ante la presencia de violencia, sin embargo, no se aborda el conflicto, por lo que se hace necesaria una actualización que tome en cuenta aspectos del RAC al contexto educativo, partiendo de igual forma de una visión más compleja desde las emociones y el contexto social de los estudiantes.

Sobre la composición de los métodos RAC: La recopilación de datos evidenció que el grupo de formación docente de IV nivel del BEESEC no tenía conocimiento sobre los métodos de resolución alternativa de conflictos RAC, ya que esta temática no había sido

abordada en ningún curso de la malla curricular. El abordaje de estos temas se complica especialmente por el tiempo establecido para esos cursos, los cuales desarrollan una gran cantidad de temáticas varias relacionadas con el análisis histórico, geográfico y pedagógico, pero no se enfocan con detenimiento en la resolución de conflictos. Las experiencias en resolución de conflictos desde el ejercicio de la docencia se desenvuelven y perfeccionan mayoritariamente con la práctica en la realidad de aula, pero la inclusión del análisis de mecanismos de resolución de conflictos profesionales en la formación docente implica una preparación más amplia, personalizada y enfocada para solventar necesidades que nacen desde el conflicto presente en la población estudiantil.

De esa manera, al exponer los diferentes mecanismos RAC se demostró su utilidad desde la formación y ejercicio docente constatando que, aunque algunos son más pertinentes para el contexto educativo que otros, sus propiedades neutrales, comunicativas, emocionales y sensitivas poseen un carácter catalizador para la construcción y preservación de las relaciones sociales en las relaciones estudiante-estudiante y docente-estudiante. Los métodos RAC colaboran en el proceso de autoconocimiento y autorregulación que la población adolescente estudiantil necesita para generar espacios de confianza en el contexto educativo y con las personas adultas a su alrededor. Así mismo, es pertinente replicar el estudio de estos mecanismos y su influencia dentro del ambiente educativo en el proceso de formación docente del BEESEC de la UNA ya que, al ser mecanismos que no forman parte de la malla curricular, son capaces de brindar nuevos conocimientos, experiencias y habilidades ligadas a la esfera pedagógica.

Sobre la pertinencia de los métodos RAC en la formación docente: La profundización en temáticas relacionadas a los métodos RAC en la formación docente es pertinente por la necesidad y obligación que tienen los educadores de conocer las generalidades básicas como

leyes y obligaciones, procedimientos metodológicos y el nivel de aplicabilidad al contexto educativo. Así mismo, para abarcar una problemática recurrente en la actualidad, relacionada a la violencia en el sistema educativo costarricense, un tema de realidad de aula.

La incertidumbre ante el conflicto y la violencia, la necesidad de poseer conocimientos previos para abordar estas problemáticas en el ejercicio docente, así como conocer el panorama general frente a la problemática son parte de las inquietudes expresadas por el grupo de formación docente ya que, si bien es cierto aceptan la pertinencia de estudiar esta temática, también critican la falta de abordaje de la misma durante su formación profesional.

Sobre el fortalecimiento de la ciudadanía en el contexto educativo costarricense: Los mecanismos RAC producen una serie de acciones que ayudan a fortalecer prácticas restaurativas en el aula, consolidando así relaciones estudiantiles estables. Diversas prácticas sociales nacen y se fortifican dentro de las aulas, motivando la interacción entre estudiantes y con ello el impulso de esa misma interacción fuera de los centros educativos. Es importante partir desde el contexto educativo porque es un ambiente cotidiano para la población estudiantil, ya que la permanencia es continua durante los años más vitales de la adolescencia, período en donde la construcción de habilidades duras y blandas se propaga y se vincula con la consolidación de la ciudadanía.

El conflicto, al ser inherente al ser humano, es parte de esa ciudadanía y podría mejorar la interacción social si su presencia fuera identificada y tratada como corresponde por la sociedad a través de mecanismos resolutivos. Esa identificación temprana y respectiva del conflicto es una respuesta hábil también ante la prevalencia de la violencia en la educación costarricense. De esta manera, brinda al personal la oportunidad de responder a los

conflictos de manera más práctica y temprana para evitar la mala gestión y el deterioro de la relación entre la educación y la sociedad.

Esa oportunidad surge desde la capacidad mediadora de la persona docente, concebida como mediadora por naturaleza y desde el rango de acción que posee la población docente por el tiempo que pasa en cercanía con los estudiantes.

Sobre el taller de sensibilización: La aplicación del taller de sensibilización dedicado a analizar los métodos RAC en el proceso de formación docente del BEESEC de la Universidad Nacional produjo una serie de eventos positivos para el grupo de IV nivel y para el equipo de investigación, ya que permitió concretar la pertinencia de la temática escogida. Para el grupo elegido como sujeto de estudio, el análisis de los mecanismos RAC fue provechoso e innovador para solventar necesidades que giraron en torno al perfil de la docencia dentro de la dinámica conflictiva educativa, esto porque las experiencias desarrolladas previamente en la realidad de aula durante el proceso formativo no permitieron enfrentar y controlar conflictos debido a las visitas esporádicas y al control ejercido por la persona docente colaboradora en ejercicio como encargada del grupo.

Durante el desarrollo del taller, la participación del grupo como sujeto de estudio escogido fue clave para evidenciar la predominancia que posee el rol docente en la resolución de conflictos, entendiendo la necesidad de que estas habilidades sean exploradas desde el proceso de formación y no desde la puesta en práctica, de forma tal que se puedan agilizar en forma efectiva los abordajes tempranos y eficaces de las problemáticas estudiantiles. Así mismo, al tener un objetivo teórico-práctico, el taller se enfocó en incluir no solo la teoría necesaria para estudiar los diferentes métodos RAC, sino también los diversos estilos de aprendizaje del grupo elegido como sujeto de estudio y la introducción de actividades que

permitieran la exploración de contextos y casos reales pertenecientes a vivencias del sistema educativo costarricense actual.

Recomendaciones

El presente Trabajo Final de Graduación sugiere el abordaje de problemáticas relevantes en el ámbito educativo tales como el rol de la inteligencia emocional en las aulas, el papel de la persona docente frente a diversos casos de violencia y las estrategias o herramientas alternativas para manejar el conflicto dentro de las instituciones educativas. Estas son áreas de investigación importantes y pertinentes, ya que contribuyen al mejoramiento de la calidad educativa y al bienestar de la población estudiantil. A continuación, se presentan tres líneas de investigación aptas para cumplir con el objetivo de construir conocimientos socialmente útiles dentro del contexto actual:

- *Ampliar la investigación sobre el rol de la inteligencia emocional en las aulas:* La inteligencia emocional juega un papel crucial en el entorno educativo, ya que influye en el rendimiento académico, la motivación, la interacción social y el bienestar general del estudiantado. Para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en este tema, explorando aspectos como la formación docente en inteligencia emocional, el impacto de las habilidades emocionales en el aprendizaje de la población estudiantil y el diseño de intervenciones educativas que promuevan el desarrollo de la inteligencia emocional en el aula.
- *Investigar el papel docente frente a diversos casos de violencia:* La violencia en las instituciones educativas es una problemática que requiere una atención especial por parte del personal docente. Para futuras investigaciones, es importante examinar en detalle el papel y las responsabilidades docentes frente a diferentes formas de violencia tales como el acoso escolar, la violencia de género o la violencia relacionada

con las pandillas. Se recomienda analizar estrategias pedagógicas y de intervención que fortalezcan la capacidad docente para prevenir, detectar y abordar estos casos de violencia, promoviendo así un entorno educativo seguro y respetuoso.

- *Explorar estrategias y herramientas alternativas para manejar la violencia dentro de las instituciones:* Además de abordar el papel docente en situaciones de violencia, es esencial investigar y desarrollar estrategias alternativas para manejar eficazmente estos casos. En este sentido, se sugiere explorar enfoques como la mediación escolar, programas de resolución de conflictos, métodos de disciplina positiva y estrategias de promoción de la convivencia pacífica. Estas alternativas pueden contribuir a crear un clima escolar más inclusivo, equitativo y propicio para el aprendizaje, permitiendo al personal docente y al estudiantado afrontar de manera constructiva los conflictos y situaciones de violencia que naturalmente puedan surgir.

Al sugerir estas líneas de investigación, se amplía el conocimiento en el campo de los Estudios Sociales y se promueve la implementación de estrategias efectivas en el ámbito educativo. Es fundamental seguir investigando y generando evidencia para impulsar cambios significativos que beneficien a la población docente, estudiantil y a las comunidades educativas en general.

Bibliografía

- Alba Meraz, A. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación: elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. *Sinéctica*, (42).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2014000100004
- Alfaro Valverde, A y Badilla Vargas, M. (2007). La educación ciudadana en Costa Rica: una perspectiva pedagógica y didáctica intercultural. *Revista Pensamiento Actual*, Vol. 7 (8-9), pp. 31-45. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/download/4096/3923/6385>
- Alzate, R. (2004). *Taller de Habilidades de Resolución de Conflictos en el marco escolar*. Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco.
- Arias Sandoval, L. (2018). Reflexiones en torno al fenómeno del bullying en el contexto costarricense, *Educare*, vol.22 (3). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582018000300383&script=sci_arttext&tlng=en
- Avendaño, W., Paz, L., y Parada-Trujillo, A. (2016). Construcción de ciudadanía: un modelo para su desarrollo en la escuela. *El Ágora USB*, (2), pp. 479-492.
<https://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/2444>
- Barrantes Echavarría, R. (2002). *Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo*. EUNED. https://laboratorio-mti.jimdo.com/app/download/8423476870/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes.pdf?t=1472044734

- Barquero Castro, B. (2013) *La aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el sistema educativo costarricense para prevenir la violencia y el delito realizado por personas menores de edad* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/La-Aplicaci%C3%B3n-de-los-Mecanismos-de-Resoluci%C3%B3n-Alternativa-de-Conflictos-en-el-Sistema-Educativo-costarricense-para-prevenir-la-violencia-y-el-delito-realizado-por-personas-menores-de-edad.pdf>
- Benlloch, C. (2020). Evolución de los medios de comunicación: Sensacionalismo e interacción. *Revista Beers & Politics*, n° 05, pp. 49-53. <https://beersandpolitics.com/wp-content/uploads/2020/01/Evoluci%C3%B3n-de-los-medios-de-comunicaci%C3%B3n.-Sensacionalismo-e-interacci%C3%B3n-Claudia-Benlloch.pdf>
- Cascón Soriano, P. (octubre, 2013). *Educación en y para el conflicto* [Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos]. Seminario de educación para la paz de la Asociación pro-Derechos Humanos, Barcelona, España. <https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>
- Cadena, E. (1993). La teoría del conflicto: esbozo de síntesis. *Revista de Ciencias Sociales UAEM*, n° 2, 36-51. <https://convergencia.uaemex.mx/article/download/10438/8511/>
- Cañón Preciado, O. (2017). *Ciudadanía Escolar: La construcción de ciudadanía a partir de espacios de participación escolar*. [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/8884/Ca%F1onPreciadoOlgaLucia2018.pdf;jsessionid=3580E7B8EEBD7F2EA50E8C5D518F1294?sequence=1>

Cerdas Alvarado, M., Montoya, Hernández, M y Quirós Bermúdez, G. (2021). *Competencias Emocionales en el abordaje de conflictos de las adolescentes del Hogar Siembra en San Rafael de Alajuela*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica].

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19233/Competencias%20emocionales%20en%20el%20abordaje%20de%20conflictos%20de%20las%20adolescentes%20del%20Hogar%20Siembra%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cibils, J. (2020). Cinco formas en que la pandemia impactó a los adolescentes, UNICEF.

<https://www.unicef.org/uruguay/media/5451/file/Ficha%208%20-%20Tiempos%20de%20pandemia.pdf>

Chehaybar y Kuri, E. (2006). La percepción que tienen los profesores de educación media superior y superior sobre su formación y su práctica docente. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, vol. XXXVI (3-4), pp. 219-259.

<https://www.redalyc.org/pdf/270/27036410.pdf>

Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica. (25 de abril del 2023).

Centro de Resolución de Conflictos y sus generalidades. *Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica*. <https://crc.cfia.or.cr/generalidades.html>

Cordero Parra, M. (7 de abril del 2022). Psicóloga UCR: Es «inconcebible» que la respuesta a la violencia en centros educativos sea la represión. *Semanario*

Universidad. <https://www.google.com/url?q=https://semanariouniversidad.com/pais/psicologa-ucr-es-inconcebible-que-la-respuesta-a-la-violencia-en-centros-educativos-sea-la->

[represion/&sa=D&source=docs&ust=1661551816317741&usg=AOvVaw2E1WYAx
qdx5dOGT4IDiwX1](https://repositorio.unir.net/handle/123456789/8803)

Domínguez Vázquez, E. (2019). *Prevención de conductas disruptivas en las aulas ESO a través del entrenamiento en habilidades sociales* [Tesis de Maestría, Universidad Internacional de la Rioja]. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/8803>

Durán, M. (2012). El estudio de caso en investigación cualitativa. *Revista Nacional De Administración*, 3 (1), pp.121-134.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/477>

Fraile, A. (2009) La investigación naturalista e interpretativa desde la actividad física y el deporte, *Revista de Psicodidáctica* 14(1), pp.119-132.
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17512723008.pdf>

Freire, P. (2010) *Cartas a quien pretende enseñar*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
<https://aprendizaje.mec.edu.py/aprendizaje/system/content/c171493/300%20%20Ciencias%20sociales/370%20%20Educacion/pablo%20Freire/Freire%20Cartas%20a%20quien.pdf>

Freire, P. (2012). *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para la práctica educativa*. Sao Paulo, Paz e Terra S.A.
<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/218/paulo%20freire%20-%20pedagogia%20de%20la%20autonomia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ghiso, A. (1999). Acercamientos: el taller en procesos de investigación interactivos. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. V (9), pp.141-153.
<https://www.redalyc.org/pdf/316/31600907.pdf>

Gómez, C., & Okuda, M. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana De Psiquiatría*, XXXIV (1), pp.118-124.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>

González, A. (14 de julio del 2022). La violencia que vive el país trascendió los muros de los centros educativos, afirma el MEP. *Costa Rica Medios*.

<https://costoricamedios.cr/2022/07/14/la-violencia-que-vive-el-pais-trascendio-los-muros-de-los-centros-educativos-afirma-el-mep/>

Gutiérrez, B. (2023). *Bullying Escolar (Costa Rica): Cómo Prevenir el Acoso en Centros*

Educativos / Entrevistado por Periodista. Blog de Derecho Educativo BG&A

Corporation. <https://bgacorp.com/bullying-escolar/>

Guzmán, G. y Quimbayo, C. (2012). *Docencia universitaria. Reflexión pedagógica*. Editorial Universidad del Tolima.

Izaguirre, R, Mustelier, S y Rivera, R. (2011) *La Revisión Bibliográfica como paso lógico y método de la investigación científica*. FCM, Universidad Nacional de Guinea

Ecuatorial.

<http://www.ungefcm.gq:8081/datas/revista/numeros/volumen%202/numeros2/revis.pdf>

Jiménez Cogollo, R y Mercado Pérez, B. (2018). *La mediación y la resolución de conflictos:*

Una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés

Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de

Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074433.pdf>

Lago García, C. (2020). *Influencia de las redes sociales en la desensibilización a la violencia en adultos jóvenes*. [Tesis de grado, Universidad Europea de Madrid].

https://titula.universidadeuropea.com/bitstream/handle/20.500.12880/1260/TFG_CarlaLago.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley N.º 7727. Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social RAC (09 de diciembre de 1997).

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26393

López-Roldán, P y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

López Torres, N. y Soraca Roa, L. (2019). Relaciones interpersonales y su incidencia en el aula, *Educación y Ciencia* (n.23), pp. 191-206.

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion_y_ciencia/article/view/10231

Martínez, A. (6 de abril del 2022). MEP reporta 71 casos de violencia física entre estudiantes en 30 días del ciclo lectivo 2022. *Delfino CR*. <https://delfino.cr/2022/04/mep-reporta-71-casos-de-violencia-fisica-entre-estudiantes-en-30-dias-del-ciclo-lectivo-2022>

Martínez Godínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación, una visión desde la epistemología dialéctica crítica*. https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Martínez Jara, M. (2016). *El rol del profesor para solucionar los conflictos entre estudiantes al interior de la sala de clases y favorecer el clima de aula*. [Tesis para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Finis Terrae].

https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/592/Mart%C3%ADnez_Marcial%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Educación Pública. (25 de abril de 2023). Dirección de Educación Privada.

Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/direccion-de-educacion-privada>

Ministerio de Educación Pública. (2017). Manual para la prevención y atención de conflictos en instituciones educativas públicas. *Gestión disciplinaria.*

<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/manual-prevencion-atencion-conflictos-2017.pdf>

Ministerio de Educación Pública. (18 de marzo de 2022). MEP, Seguridad Pública, PANI y justicia fortalecen acciones en centros educativos ante situaciones de violencia.

Ministerio de Educación Pública. <https://www.mep.go.cr/noticias/mep-seguridad-publica-pani-justicia-fortalecen-acciones-centros-educativos-ante-situaciones>

Ministerio de Educación Pública. (2023). Protocolos de actuación. *Dirección de Vida*

Estudiantil. <https://www.mep.go.cr/protocolos-de-actuacion>

Ministerio de Educación Pública. (2016). Protocolo de atención ante situaciones de Bullying.

Dirección de Vida Estudiantil. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/protocolo-actuacion-situaciones-bullying.pdf>

Ministerio de Educación Pública. (2009). *Proyecto de ética, estética y ciudadanía:*

Programas de Estudios de Educación Cívica. Ministerio de Educación Pública.

https://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/civica3ciclo_diversificada.pdf

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (25 de abril de 2023). Patronato Nacional de la Infancia. *Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*.

https://www.mideplan.go.cr/pnd-1998-2002/actores/sector_publico/pani/inf=PANI.htm

Miranda Beltrán, S y Ortiz Bernal, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, Vol 11 (21).

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>

Mora, D. (2012). Formación y escuelas democráticas para la construcción de ciudadanía crítica. *Revista Integra Educativa*, 5 (2).

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432012000200002

Muñoz Labrana, C y Torres Durán, B. (2014). La formación ciudadana en la escuela: Problemas y desafíos. *Revista Electrónica Educare*, Vol. 18 (2).

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v18n2/a12v18n2.pdf>

Rodríguez Montoya, F. (2016). *Transición de Primaria a Secundaria: Factores de éxito*. [Tesis para optar por el grado de Doctorado en Psicología, Universidad de Barcelona].

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/400150/FMRM_TESIS.pdf?sequence

Ruiz Urdiales, C. (2018). *Métodos alternativos de resolución de conflictos*. [Tesis de Grado, Universidad de Valladolid].

https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30968/TFG-D_0604.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Schenke, E y Pérez, M. (2018). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *ACTA Geografía*, (vol.12) n°30, pp. 227-233.
https://www.researchgate.net/publication/331382164_Un_abordaje_teorico_de_la_investigacion_cualitativa_como_enfoque_metodologico
- Silva, S., Cristancho, L., Parra, C., Quevedo, N., & Rodríguez, A. (2015). Ciudadanía juvenil: una breve revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 11 (2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982015000200009
- Torres Bugdud, A., Álvarez Aguilar, N y Obando Rodríguez, M. (2013). La educación para una ciudadanía democrática en las instituciones educativas: Su abordaje sociopedagógico. *Revista Electrónica Educare*, Vol. 17 (3).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582013000300008
- Tortosa Jiménez, A. (2018). El aprendizaje de habilidades en el aula. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad* (5), pp.158-165
<https://www.redalyc.org/journal/5746/574660908013/html>
- Troncoso Pantoja, C y Amaya Placencia, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de la Santísima Concepción*, Vol. 65 (2), pp. 329-332. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Universidad Nacional de Costa Rica. (29 de enero, 2007). Modelo Pedagógico.
<https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/3084/Modelo%20Pedagogico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasilachis, I. (2006). *La investigación cualitativa*. Gedisa Editorial.

<http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>

Villafuerte, J., Cevallos, Y. P., y Bermello, J. O. B. (2020). Rol de los docentes ante la crisis del Covid-19, una mirada desde el enfoque humano. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 8(1), pp.134-150.

<http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3214/1986>

Vivas, A. (2019). Los grandes retos y desafíos de la teoría del conflicto en el siglo XXI.

Universidad Simón Bolívar, Colombia, n°3. Estudios de Paz y Conflicto. 91-106

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/183/1831802008/html/>

Apéndice A

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Encuesta sobre los Métodos RAC dentro de la formación docente en el grupo de Práctica Docente de la carrera de Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica

La siguiente encuesta es parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura titulado “La Resolución de Conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)”, y tiene como objetivo reconocer y analizar las distintas experiencias personales y cotidianas vinculadas a la resolución de conflictos de las personas estudiantes de cuarto nivel de la carrera Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica. Con las preguntas se pretende recolectar información sobre las experiencias personales que se vinculan con la formación docente, la crisis actual de violencia en las instituciones educativas y los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

<https://forms.gle/jeusLW8y5U2KW8Jp7>

Apéndice B

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Entrevista semi-estructurada hacia un funcionario (a) de la Dirección Regional Estudiantil San José Central del Ministerio de Educación Pública sobre el abordaje de situaciones violentas y métodos vinculados a la resolución de conflictos en el sistema educativo costarricense

El presente instrumento de recolección de datos es parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura titulado “La Resolución de Conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)”, y tiene como objetivo reconocer y analizar las distintas experiencias personales y cotidianas vinculadas a la resolución de conflictos de los profesionales del MEP. Con las preguntas se pretende recolectar información sobre las experiencias personales que conforman las medidas o métodos de resolución de conflictos en el sistema educativo costarricense.

Consentimiento Informado

En atención a la solicitud de consentimiento previo informado estipulado en el artículo 5 de la ley N.8968, Ley para la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, se especifica que la información y datos recopilados serán analizados, almacenados y resguardados exclusivamente por las personas investigadoras, con el objetivo único de servir como insumo para el análisis de la Formación Docente en los Estudios Sociales y Cívica. Se garantiza el resguardo confidencial de los datos personales suministrados y el debido proceso de anonimización en el análisis de estos, y se seguirán en todo momento las pautas y procedimientos que la legislación en la materia establece.

Declaración

Yo _____, cédula de identidad _____, consiento en brindar a las personas investigadoras de la Licenciatura en Enseñanza de Estudios Sociales de la Universidad Nacional, la información que aquí se solicita, con la finalidad de obtener datos sobre el proceso de protocolos y manejo de resolución de conflictos en el sistema educativo costarricense. Se me ha comunicado que esta información será analizada, almacenada y resguardada exclusivamente por los investigadores del proyecto como responsables de este, y pudiéndose compartir en una acción posterior al proceso de anonimización para el análisis de datos en la presentación de resultados de investigación en la defensa de trabajos finales de graduación. De igual forma, se me ha informado de los derechos de acceso a la información y rectificación, así como otros que me asisten según la legislación vigente en Costa Rica.

Firma: _____

Cédula: _____

I. Datos Personales

Nombre: _____

Lugar de procedencia: _____

Cargo u ocupación: _____

II. Guía de preguntas

1. De acuerdo con su opinión, ¿se puede establecer una relación entre el retorno a las aulas luego de la pandemia y el aumento en los casos de violencia en las aulas que se ha dado desde el 2022?
2. ¿Esta Dirección Regional registra algún índice sobre situaciones de violencia presentadas en el sector educativo para el período de 2022? De ser así, ¿aproximadamente cuántos casos y con qué frecuencia se generaron?
3. ¿Cuál es el proceso de abordaje que se realiza a la hora de atender una situación conflictiva en las instituciones?
4. ¿Cuál ha sido el papel de esta dirección regional para reducir las situaciones de violencia?

5. ¿Considera que existe un apoyo interinstitucional para reducir las situaciones de violencia en el sistema educativo?

6. De no existir ese apoyo interinstitucional, ¿cuál cree usted que es la institución que se dedica a tratar más estos casos de violencia?

7. ¿Se ha brindado algún tipo de asesoría al personal docente y administrativo acerca de este tema? De ser positiva su respuesta, ¿cómo se han llevado a cabo estos procesos?

8. ¿Algún dato, opinión u observación que desee acotar?

Apéndice C

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Entrevista semiestructurada dirigida hacia un funcionario (a) de la Dirección de Vida Estudiantil del Ministerio de Educación Pública sobre los datos y casos de violencia que presentaron el sistema educativo costarricense en el 2022

El presente instrumento de recolección de datos es parte del Trabajo Final de Graduación desarrollado en la Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica, titulado “La Resolución de Conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)”. El instrumento tiene por objetivo determinar el impacto, posicionamiento y la intervención por parte de la Dirección de vida Estudiantil (DVE) del MEP, mediante una entrevista semiestructurada a un funcionario sobre los actos de violencia presentados en los centros educativos públicos en el año 2022.

Consentimiento Informado

En atención a la solicitud de consentimiento previo informado estipulado en el artículo 5 de la ley N.8968, Ley para la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, se especifica que la información y datos recopilados serán analizados, almacenados y resguardados exclusivamente por las personas investigadoras, con el objetivo único de servir como insumo para el análisis de la Formación Docente en los Estudios Sociales y Cívica. Se garantiza el resguardo confidencial de los datos personales suministrados y el debido proceso de anonimización en el análisis de estos, y se seguirán en todo momento las pautas y procedimientos que la legislación en la materia establece.

Declaración

Yo _____, cédula de identidad _____, consiento en brindar a las personas investigadoras de la Licenciatura en Enseñanza de Estudios Sociales de la Universidad Nacional, la información que aquí se solicita, con la finalidad de obtener datos sobre métodos y manejo de resolución de conflictos en el sistema educativo costarricense. Se me ha comunicado que esta información será analizada, almacenada y resguardada exclusivamente por los investigadores del proyecto como responsables de este, y pudiéndose compartir en una acción posterior al proceso de anonimización para el análisis de datos en la presentación de resultados de investigación en la defensa de trabajos finales de graduación. De igual forma, se me ha informado de los derechos de acceso a la información y rectificación, así como otros que me asisten según la legislación vigente en Costa Rica.

Firma: _____

Cédula: _____

I. Datos Personales

Nombre: _____

Lugar de procedencia: _____

Cargo u ocupación: _____

II. Guía de preguntas

1. ¿Cómo se puede explicar el aumento de casos de violencia en los centros educativos del país tras el retorno a las clases presenciales luego de la pandemia?
2. ¿Existen datos sobre la cantidad de casos de violencia y hechos relacionados a la salud mental de los estudiantes desde el año 2022 hasta la actualidad? De existir, ¿con qué frecuencia se han presentado?
3. ¿Existe alguna tipología para categorizar los actos de violencia u otras situaciones lamentables relacionadas con la problemática de la violencia en los centros educativos del país?
4. ¿Cuáles han sido las funciones que ha desempeñado la Dirección de Vida Estudiantil del MEP desde el año 2022, ante el aumento de casos violencia presentados en los centros educativos del país? ¿Se ha contrarrestado el impacto de esos actos de violencia?

5. ¿Cuál considera que debe de ser la función de los docentes, los padres de familia y el Ministerio de Educación Pública para frenar el aumento de casos de violencia que se presenta en los centros educativos?

6. ¿Se ha brindado algún tipo de asesoría al personal docente y administrativo acerca de este tema? De ser positiva su respuesta, ¿cómo se han llevado a cabo estos procesos?

7. ¿Algún dato, opinión u observación que desee agregar?

Apéndice D

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Moderadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Bitácora del Taller de Sensibilización para la Resolución de Conflictos en el proceso de formación docente

Población meta: grupo de Práctica Docente, 4to año del BEESEC

Profesor a cargo: Prof. Franklin Ávila

Duración prevista del taller: 2 horas aproximadamente sin tomar en cuenta el receso de café (se aplicó al inicio, de 5:00 a 5:25 pm, brindado por el equipo)

Estructura

- Bienvenida al grupo (en una mesa se colocaron tarjetas con los nombres de cada estudiante para facilitar la comunicación y la cercanía entre el equipo y el grupo receptor del taller)
- Presentación del equipo de trabajo y presentación del tema del Trabajo Final de Graduación con material visual
- Motivación (explicar la importancia del tema, del taller y porqué su aplicación en el proceso de formación docente)

Objetivos del Taller

- Identificar el conflicto como paso previo para abordar situaciones problemáticas.
- Analizar las actitudes y los factores que intervienen en una situación problemática en el contexto educativo.
- Desarrollar la comprensión y el manejo de habilidades para la resolución de conflictos (Métodos RAC) desde el proceso de formación docente como una herramienta para el abordaje de situaciones conflictivas en el contexto educativo.

Abordaje teórico del taller en cinco momentos

1. Conceptualización de conflicto y violencia.
2. El conflicto desde el sistema educativo: malos hábitos de resolución y actitudes nocivas frente al conflicto.
3. Gestión emocional desde la docencia: prácticas constructivas.
4. Resolución Alternativa de Conflictos: identificación y aportes.
5. Protocolos de actuación del MEP y niveles de intervención recomendada en las fases del conflicto.

Tabla 3

Taller de Sensibilización para la Resolución de Conflictos en el proceso de formación docente

<i>Momento del taller</i>	<i>Descripción</i>
1. En esta sección inicial se realizó un abordaje teórico por parte del grupo moderador sobre el concepto de conflicto, el de violencia y los principales componentes de ambos. Se realizaron preguntas generadoras sobre lo que se entiende por conflicto para determinar conocimientos previos de las personas oyentes. Después, se aclaró el concepto según las bases teóricas. Además, se diferenció la terminología entre violencia y conflicto, reconociendo que existe una línea muy delgada entre ambas situaciones, pero que sus	Se recibieron aportes valiosos sobre cómo identificar los conflictos y la importancia de la intervención docente cuando estos se salen de los límites del respeto mutuo entre dos pares. También se recalcó la importancia del rol familiar para minimizar los hechos violentos.

formas de llevarse a cabo y sus características son distintas. Finalmente, esta etapa se cerró con una actividad en donde los oyentes diferenciaron los dos conceptos a partir de imágenes.

2. En este segmento, el grupo moderador abordó cómo se concibe el conflicto dentro del sistema educativo y la importancia de enfrentarlo y resolverlo de una manera adecuada. Por ende, se expusieron cualidades aptas para construir un ambiente de aula pacífico, a través de la proyección de ciertos valores educativos. Contrariamente, se expuso una serie de malos hábitos y actitudes que son contraposición directa a las cualidades positivas y que convergen en el manejo de conflictos dentro del contexto educativo. Como actividad de cierre, se expusieron 3 casos de violencia donde primaron los malos hábitos de resolución de conflictos, desde un análisis que tomó en cuenta las causas de los conflictos y la violencia manifestada en el sistema educativo.

A medida que avanzaba este segmento, el grupo de formación docente realizó contribuciones importantes. En general, estaban dirigidas a los brotes de violencia que se desatan por los malos hábitos de la resolución de conflictos, así como la importancia del ejercicio docente de jugar un papel neutro y libre de juicios en el conflicto, así como la detección temprana de estos.

3. Esta sección implementó el concepto de labilidad emocional, y cómo la mala gestión emocional puede culminar en situaciones de violencia. Así mismo, se establecieron pautas para sensibilizar comportamientos desde el ejercicio docente y personal, estableciendo como actividad de cierre la ejecución de un test en donde el grupo de formación docente interiorizó datos sobre sus reacciones ante hechos emocionalmente desafiantes (frustración y enojo, principalmente), aprendiendo sobre cómo inciden esas emociones en la construcción de prácticas restaurativas.

En este momento, el grupo de formación docente realizó un pequeño test de interiorización del comportamiento ante situaciones de enojo y frustración. A partir de ello se resaltó la importancia de la gestión emocional, y cómo transmitir eso al clima de aula.

4. Este segmento contextualizó las diferencias entre la ley N.º 7727 *Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social* y los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), enfatizando en las limitaciones en relación con el contexto educativo. Posteriormente, se recalcó en qué consisten los métodos RAC y se resaltaron los procesos de solución de problemas que, a modo general, brindan estos mecanismos. El segmento finalizó con una breve identificación de cada mecanismo a través de una serie de videos extraídos de series y películas, en donde el grupo de formación docente identificaba qué método se exponía en cada material proyectado.

El grupo de formación docente diferenció de manera clara los mecanismos RAC en los ejemplos brindados por el grupo moderador en la actividad de cierre.

5. En esta última etapa, se expusieron los protocolos de actuación que posee el Ministerio de Educación Pública para situaciones de violencia, incluyendo también el Manual para la prevención y atención de conflictos en las instituciones educativas públicas. Se utilizó la información de estos manuales, así como la exposición de la ley N.º 9999 sobre la prevención de la revictimización y la garantía de los derechos de las personas menores de edad en el sistema educativo, esto con el fin de informar a las personas oyentes.

Posteriormente, se habló de los niveles de intervención existentes en los conflictos, y las recomendaciones del grupo moderador en cada fase de intervención. Por último, como actividad final, se propuso un juego de roles a través del estudio de casos (reales e hipotéticos) para cuatro subgrupos.

Cada subgrupo estudió la situación del caso correspondiente, la retrataron en un socio-drama y propusieron soluciones distintas a las llevadas a cabo en los casos estudiados. Cabe resaltar que esas soluciones se propusieron en el marco de aplicación de los mecanismos RAC. Al final, se realizó una puesta en común entre el grupo moderador y el grupo de formación docente.

En la actividad final se realizaron aportes significativos sobre las posibles soluciones a los conflictos. De modo general, enfatizaron en el factor preventivo. Primero, desde el hogar, a través de la intervención pacífica de las familias de las personas estudiantes. En este punto, se habló de cómo la sociedad normaliza la cultura de violencia, y con ello, las familias contribuyen a aumentarla. El aspecto más significativo radicó en la puesta en práctica de mecanismos resolutivos como la conciliación, la negociación y la mediación. Así, se contextualiza el papel de la persona docente dentro de la resolución del caso, ubicándolo en la detección del conflicto y en su responsabilidad de acción, Además, la promoción de la responsabilidad en los roles involucrados por parte de la persona docente, y la importancia de realizar siempre el debido proceso en cada caso sin dejar de lado la posibilidad de aplicar nuevos métodos aprendidos.

Apéndice E

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Moderadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Presentación audiovisual del Taller de Sensibilización para la Resolución de Conflictos en el proceso de formación docente

El siguiente material es parte del Trabajo Final de Graduación y contiene la presentación audiovisual realizada por el equipo moderador y los diferentes insumos utilizados para llevar a cabo las actividades propuestas.

https://drive.google.com/drive/folders/1AibBQDpjaYjj5drvf4Oe6FLxnTsca2cL?usp=share_link

Apéndice F

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica

Moderadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Evaluación del Taller por parte del grupo participante y los tutores invitados

Tabla 4

Evaluación del Taller de Sensibilización

<i>Objetivo del taller</i>	<i>Valoración por parte del grupo participante y los tutores invitados</i>
Exposición de la problemática de convivencia que se presenta en los centros educativos costarricenses.	
Adaptación del método RAC en el contexto educativo y su puesta en práctica con el grupo de formación docente.	
Valoración y exposición de los manuales, leyes y protocolos de acción del Ministerio de Educación Pública.	
Aporte a la formación docente del grupo de cuarto año de la carrera de Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica.	

Nota: Elaboración propia, 2023.

Apéndice G

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica

Moderadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Encuesta sobre la Valoración del Taller de Sensibilización “Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)” de parte del grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC de la UNA

La siguiente encuesta es parte del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura titulado “La Resolución de Conflictos en el aula: un aporte a la formación docente de Estudios Sociales y Educación Cívica, en la Escuela de Historia de la UNA, a través de un taller que incentive el desarrollo de las relaciones sociales para la construcción de la ciudadanía (2022-2023)”, y tiene como objetivo reconocer y analizar las distintas experiencias personales que experimentó el grupo de formación docente durante la aplicación del taller de sensibilización sobre los métodos de la Resolución Alternativa de Conflictos RAC en la carrera de Enseñanza de Estudios Sociales y Educación Cívica. Con las preguntas se pretende recolectar información sobre las experiencias personales que se vinculan con la formación docente, la crisis actual de violencia en las instituciones educativas y los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

https://docs.google.com/forms/d/1DQCKNIR4VY_Es75PjGsQXvKWQDHqJ7Bw-Y8wnExpXXw/edit

Apéndice H

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Moderadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Transcripción de la encuesta sobre la Valoración del Taller de Sensibilización realizada por el grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC de la UNA

- Cantidad de estudiantes que participaron: 17 respuestas
- Respuestas elegidas para la muestra: 4 respuestas máximo

1. En general, ¿cómo describiría el taller?

Estudiante 1: Una experiencia enriquecedora para nuestra práctica profesional, ya que son temas que casi no se tocan en nuestra formación universitaria y que están presentes en los escenarios de clase.

Estudiante 2: Excelente, fue una oportunidad para aprender y mejorar la resolución de conflictos. Además, para llevar de la mejor forma un proceso de resolución de conflictos.

Estudiante 3: Muy interesante e importante, en la U no se suele enseñar de eso y es muy bueno que lo retomaran.

Estudiante 4: Excelente, estuvo interesante, enriquecedor y llamativo.

2. Mencione los aspectos más importantes que haya visualizado en el taller

Estudiante 1: Recalaron muy bien las instancias inmediatas donde se debe acudir para resolver un conflicto de aula o con algún estudiante en particular.

Estudiante 2: Tipos de resolución de conflictos, sensibilidad frente a la problemática, y conceptualización de la misma.

Estudiante 3: En definitiva, los mecanismos para actuar en caso de violencia, pero lo que más me llamó la atención fueron los tipos de violencia.

Estudiante 4: Por supuesto, la manera en cómo abordar cualquier conflicto, fue sumamente enriquecedor.

3. ¿Cambió algo en su manera de percibir el tema después del taller?

Estudiante 1: Realmente creo que me di cuenta del cuidado y la responsabilidad que tiene un docente si conoce sobre algún acto de violencia.

Estudiante 2: Sí, el taller permitió ampliar las formas de abordaje y resolución de los conflictos tanto en el centro educativo como en lo referente al diario vivir.

Estudiante 3: Por supuesto, me brindó una nueva perspectiva tanto personal como profesional sobre cómo lidiar con los conflictos.

Estudiante 4: Sí, porque no tenía conocimiento alguno sobre el tema.

4. ¿Considera que su preparación como docente se vio beneficiada gracias al taller?

Estudiante 1: Sí 100%, además que el taller fue muy interactivo e interesante.

Estudiante 2: Sumamente, es la primera vez en 4 años de carrera que se habla de manera tan profunda este tema que además es súper importante.

Estudiante 3: Sí, gracias al taller impartido, logré adquirir conocimientos que no tenía.

Estudiante 4: Sí, se ampliaron las herramientas para abordar los diferentes conflictos que pueden ocurrir dentro del aula.

5. ¿De qué manera se podría mejorar el taller?

Estudiante 1: Quizás se podría coordinar una charla con algún docente que haya tenido algún conflicto para que cuente su vivencia y experiencias y la manera de actuar, tanto de él como del centro educativo.

Estudiante 2: Desde mi perspectiva fue un excelente taller donde los expositores tomaron en cuenta a qué público le hablaban y las carencias que tenían, aunque considero que hubiera sido bueno la entrega de un brochure que pudiéramos almacenar para consultar en el futuro.

Estudiante 3: No creo que haya puntos de mejora, pues es bastante completo y permite a la persona docente participar del mismo y todo está complementado por aspectos teóricos que permiten una mayor comprensión al respecto.

Estudiante 4: Poniendo más actividades como la última, ya que ayuda a comprender desde una manera más vivencial.

6. ¿Cuáles fueron las principales fortalezas del taller?

Estudiante 1: El dominio del tema por parte de los expositores y la calidad de la información.

Estudiante 2: Compartieron información clara y concisa, además, las actividades que realizaron iban acordes con la temática desarrollada en el taller.

Estudiante 3: La información presentada fue de manera concisa y asertiva, comunicación, buen humor, dinámica, objetiva, de manera que el taller va a ser difícil de olvidar.

Estudiante 4: La interacción que se dio con las personas docentes en formación, esto permitió que la experiencia fuera más vívida.

7. ¿Qué importancia tiene la temática del taller para la formación profesional docente?

Estudiante 1: Es indispensable que los docentes tengamos talleres como estos ya que en nuestra formación no se nos explica esto.

Estudiante 2: Mucha, pues hay situaciones de conflicto difíciles que uno como docente y persona no sabe cómo lidiar con ellas, es necesario la inversión de tiempo para crecer como personas, y eso va de la mano con crecer como docente.

Estudiante 3: Son temas que casi no se abordan en los cursos de la U y los conflictos han venido en crecimiento en los últimos años, por esta razón es de vital importancia como docentes conocer la manera más efectiva de abordar los conflictos en el entorno educativo.

Estudiante 4: Esta temática permite otorgar a las personas docentes en formación una mayor cantidad de herramientas que le sirven para abordar de la mejor manera los conflictos que se presenten en su labor profesional.

Apéndice I

Cronograma de trabajo

El siguiente cronograma contiene la descripción de las labores más importantes realizadas por el equipo de investigación y el tiempo establecido para cada actividad durante el proceso de construcción del Trabajo Final de Graduación.

Tabla 5

Cronograma de las actividades desarrolladas durante la investigación

<i>Actividades desarrolladas</i>	<i>Fechas</i>
Construcción de la propuesta de investigación	
Temática y objeto de estudio	Abril-Mayo 2022
Elaboración de problema y objetivos	
Indagación del estado de la cuestión	
Realización del Marco Teórico	Junio-Noviembre 2022
Construcción de la Propuesta Metodológica	
Revisión final de instrumentos	
Trabajo de campo	Febrero- Marzo 2023
Aplicación de instrumentos	
Aplicación del taller	
Discusión y análisis de resultados	
Redacción de capítulos II, III y IV.	Abril-Mayo 2023

Redacción de conclusiones y recomendaciones

Revisión final

Revisión final

Junio-Julio

2023

Defensa del Trabajo Final de Graduación

Nota: Elaboración propia, 2023.

Apéndice J

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Transcripción de la encuesta realizada al grupo de formación docente del IV nivel del BEESEC de la UNA

- Cantidad de estudiantes que participaron: 26 respuestas
- Respuestas elegidas para la muestra: 4 respuestas máximo

1. ¿Considera usted que la violencia en el sistema educativo es una problemática social significativa en la actualidad?

Estudiante 1: Los entornos de aprendizaje se han convertido en entornos hostiles donde los estudiantes son como bombas a punto de explotar.

Estudiante 2: La violencia en los centros educativos refleja una crisis en la educación, ya sea por el manejo emocional de las situaciones y el control de las autoridades sobre las acciones de los estudiantes. Además, las situaciones de violencia entorpecen el ambiente de aprendizaje en las instituciones.

Estudiante 3: En los últimos años se ha visto un fuerte aumento de problemas entre estudiantes que terminan en golpes, hace una semana en el CTP de Siquirres en plena ruta 32 hubo un problema con golpes que involucró a más de 15 estudiantes.

Estudiante 4: No sé si visualizaron esto, pero el año pasado (si no me equivoco), hubo una riña grave en la cual un estudiante quedó convulsionando en el asfalto de la carretera. Eso pasó en el colegio al que yo asistí en la adolescencia y en el cual realicé la mini-práctica. Para mí, fue muy sensible el hecho debido a la cercanía que he tenido desde mi perspectiva en la institución, sin embargo, considero que está es una problemática bastante fuerte en la educación.

2. ¿Considera usted que el confinamiento y la modalidad virtual debido a la crisis sanitaria por la Covid-19 afectó de manera negativa o positiva el sistema educativo costarricense?

Estudiante 1: El confinamiento ralentizó el proceso de adquirir las habilidades blandas necesarias para la convivencia en un aula. En consecuencia, obstaculizó el proceso de enseñanza de ellos mismos y de los demás.

Estudiante 2: Si bien pienso que fue negativa en su mayoría, hay partes positivas. La afectación es negativa en la manera de socializar y generar enlaces socio afectivos entre los compañeros. Pero la necesidad de implementar nuevas tecnologías dentro de la dinámica educativa, eso fue un factor positivo.

Estudiante 3: El estrés ocasionado por la pandemia y el estar siempre en casa con los padres donde pueden existir problemas de violencia intrafamiliar generó un incremento en la violencia en los centros educativos. Problemáticas ligadas a las pérdidas familiares, de trabajo y emocionales tuvieron que afectar el desarrollo emocional de los estudiantes.

Estudiante 4: Considero que si hubo un impacto debido a que los estudiantes perdieron los espacios de socialización en los centros educativos, de esta forma pierden gran parte del desarrollo social que es necesario para relacionarse con sus iguales e incluso con todas las personas.

3. ¿Considera que está suficientemente capacitado/a para hacer frente a una eventual emergencia por violencia?

Estudiante 1: La resolución de conflictos se ha tratado superficialmente. No hay capacitación para enfrentar ese tipo de problemas.

Estudiante 2: Considero que hace falta reforzar conocimientos para saber cómo actuar y cómo manejar una eventual situación de emergencia.

Estudiante 3: Todavía no es una situación que haya presenciado al 100%, por ello no sé cuál sería mi reacción. Hasta el momento, en ningún curso se nos ha indicado cómo tratar una emergencia por violencia en el aula.

Estudiante 4: La habilidad para tratar eventos de violencia física o verbal no es algo que se aprenda en las aulas universitaria tiene que ser un protocolo unificado para todo el país y con modificaciones específicas para contextos de colegios y escuelas en zonas marginales.

4. Como docente en formación, ¿considera pertinente participar en la aplicación de un taller teórico-práctico que aborde los métodos para la resolución alternativa de conflictos?

Estudiante 1: Más en estos tiempos que en redes, noticieros y demás se mencionan tanto los problemas que hay en los colegios, es preocupante desconocer cómo actuar ante estas situaciones. Y los docentes con las manos atadas.

Estudiante 2: Sí, es importante que como docentes tengamos un conocimiento, aunque sea previo para poder resolver conflictos de la mejor manera. Porque solo se habla de ello, pero nunca se sabe con exactitud qué realizar.

Estudiante 3: Siendo que la violencia no es un problema que se remonta sólo por la pandemia debería de existir no solo un taller sino una herramienta de fácil acceso para que un docente sepa que realizar en caso de tener que intervenir en un conflicto estudiantil.

Estudiante 4: Es necesario tener las herramientas para afrontar estas situaciones y tal vez sería la única oportunidad para aprender a hacerles frente.

Apéndice K

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Transcripción de entrevista semiestructurada a un funcionario (a) de la Dirección Regional Estudiantil San José Central del MEP

1. De acuerdo con su opinión, ¿se puede establecer una relación entre el retorno a las aulas luego de la pandemia y el aumento en los casos de violencia en las aulas que se han dado en el 2022?

Sujeto 1: Claramente sí, porque los estudiantes al no estar dentro de la rutina de los centros educativos entraron con un control bajo o nulo de las habilidades sociales, aunque deberían canalizar esa frustración que dejó la pandemia en la felicidad de volver a ver a sus compañeros y poder salir de sus casas. Claro que no ha sido así, al contrario, están más violentos con sus compañeros y con los docentes. Como dijo la Ministra de Educación, la generación cristal se está esparciendo por todo el sistema educativo, ya no se les puede decir nada como funcionarios o docentes porque ya los tratan mal, responden mal, golpean a los compañeros, entre otras cosas. Entonces sí hay una relación directa entre ambas cosas.

2. ¿Esta Dirección Regional registra algún índice sobre situaciones de violencia presentadas en el sector educativo para el período de 2022? De ser así, ¿aproximadamente cuántos casos y con qué frecuencia se generaron?

Sujeto 1: La verdad es que sí, demasiados. El año pasado hubo conflictos muy violentos entre estudiantes de nuestra regional, y se reportó un suicidio también. Se ha dado también entre estudiantes y profesores, muchas denuncias a veces por cualquier cosa contra docentes de múltiples instituciones. Ha sido muy frecuente, el año pasado tuvimos como veinte traslados de docentes en un período de siete meses, más o menos veinte personas reubicadas por conflictos internos entre estudiantes, grupos de ellos y docentes. Y ya entre estudiantes, entre ellos mismos tuvimos muchos casos, un suicidio. Y sí, he escuchado sobre muchos casos de peleas entre estudiantes fuera de esta regional.

3. ¿Cuál es el proceso de abordaje que se realiza a la hora de atender una situación conflictiva en las instituciones?

Sujeto 1: El protocolo se aplica dependiendo del caso. La Dirección interviene en casos donde se involucran profesores porque no poseemos jurisdicción para involucrarnos con estudiantes. Cada institución tiene un protocolo para eso, que casi siempre es tratar el caso con el profesor guía, con auxiliares u orientadoras si es en secundaria verdad. En algunos casos de mayor gravedad es preciso buscar la integración de la autoridad más cercana (el personal de dirección en casos intrainstitucionales) y la familia de las personas involucradas, en demanda del orden jerárquico que establece el Ministerio de Educación Pública en conjunto con la Dirección de Educación Privada. Ya si no se resuelve es necesario buscar al supervisor y si no, ya después con el director regional que es como la última escala de esa jerarquía.

Ya si el caso es entre estudiantes y profesor generalmente ellos (los docentes) hacen una denuncia ya sea igual con la orientadora y la dirección de la institución y ellos tramitan la denuncia ante el sector por razones disciplinarias para solicitar una reubicación por esos asuntos disciplinarios, amenazas o conflictos ya muy serios, y ahí se hace la debida investigación, se convocan testigos, se hace una especie de consejo o juicio, y una vez que se logra la resolución se verifica quién tiene la culpa. Si el funcionario es culpable probablemente se despida sin goce de salario, aunque es depende de lo que esa resolución indique, puede indicar despido sin goce salarial, una suspensión sin goce de salario y luego se reintegra a su puesto, una reubicación que es lo más común, entonces todo depende del caso, de los testigos y de todo lo que se involucre.

4. ¿Cuál ha sido el papel de esta dirección regional para reducir las situaciones de violencia?

Sujeto 1: No se pregunta porque no tienen ninguna jurisdicción, se encargan de hacer traslados y registrar casos sin intervenir hasta la última instancia, la cual se evita regularmente con el traslado de docentes.

5. ¿Considera que existe un apoyo interinstitucional para reducir los actos de violencia en el sistema educativo?

Sujeto 1: Teóricamente, se supone que el apoyo de otras instituciones como el PANI está presente, por ejemplo, pero la mayoría de las intervenciones no son rápidas o en muchos casos reales, solo los casos grandes que salen en televisión.

6. De no existir ese apoyo interinstitucional, ¿cuál cree usted que es la institución que se dedica a tratar más estos casos de violencia?

Sujeto 1: Casi todo conflicto se resuelve a nivel interno, ninguna institución interviene realmente. Pensamos que el PANI por tratarse de menores, pero si no hay un profesor o funcionario involucrado y son solo estudiantes ahí muere el asunto, se convoca a los papás y no más, a menos que ocurra una tragedia. Se supone, que digamos si es una escuela de aquí y hay un conflicto, se supone que depende del centro educativo que también tienen un equipo interdisciplinario, orientadora, trabajadora social, etc. Entonces, ellos hacen el trámite y elevan a la directora y la directora lo eleva a las instancias. Pero casi siempre, bueno ahora no sé cómo estarán haciendo, pero antes se resolvía, en primera instancia hacia los docentes, el director, llamaban a los padres, etc. y ya. Pero ahora es, ya con disciplinario de por medio, entonces si hay un profesor involucrado, verdad y si son solo estudiantes no se hace la gran cosa.

7. ¿Se ha brindado algún tipo de asesoría al personal docente y administrativo acerca de este tema? De ser positiva su respuesta, ¿cómo se han llevado a cabo estos procesos?

Sujeto 1: Cada centro educativo tiene sus protocolos, hay protocolos generales a nivel MEP y el centro educativo debe aplicarlos, pero una capacitación sobre violencia no, al menos nosotros en esta área, en la parte administrativa, no hemos recibido ninguna.

8. ¿Algún dato, opinión u observación que desee acotar?

Sujeto 1: Que no nos dejen en el abandono. Yo siento que le están dando mucha pelota a cualquier cosa y mucha importancia, se le está quitando autoridad a los docentes. Si bien es cierto, algunos son abusos de su autoridad otros no, y talvez por cualquier cosita a los chiquitos ya no se les puede tocar verdad, generación de cristal, no se les puede decir nada porque están dando tanto poder a los estudiantes, incluso hasta los estudiantes y los mismos padres llegan como a perder el respeto a la autoridad del docente. Lo que existía antes, un respeto a las decisiones o lo que fuera, ahora no, ahora les pasan por encima, le hablan mal y toda la cosa, entonces más o menos, siento que deberían quitar un poquito de poder a los estudiantes y que haya más respeto a los docentes y el personal de las instituciones.

Apéndice L

Universidad Nacional

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Historia

Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica

Investigadores:

Viviana Cartín Núñez 1-1718-0659

Jeffrey Mata Calderón 1-1759-0634

Jordan Potoy Torres 2-0788-0086

Daniel Sánchez Cortés 4-0243-0362

Transcripción de entrevista semiestructurada a un funcionario (a) de la Dirección de Vida Estudiantil del MEP

1. ¿Cómo se puede explicar el aumento de casos de violencia en los centros educativos del país tras el retorno a las clases presenciales luego de la pandemia?

Sujeto 2: Vamos a ver, esto es desde mi perspectiva personal, no estoy utilizando información MEP, es desde mi lectura personal. ¿Hubo un aumento evidente? sí, lo hubo. No lo voy a negar, pero tampoco voy a negar lo que voy a decir y voy a ser muy crítica, muy llana en el sentido de cómo puedo visualizar este tema de la violencia. Evidentemente la condición de violencia en centros educativos siempre ha existido y trabajamos desde la prevención para poder impactarla. Pero hablar de que vamos a eliminarla, erradicarla es algo que estaríamos vendiendo como humo. La violencia no depende únicamente del sistema, tiene características variables. Es también parte de una autonomía personal, tiene un carácter muy de deseo y vinculación personal. Dos años fuera de centros educativos por la pandemia desde hogares muy lindos hasta realidades muy difíciles, el estrés también jugó en contra, es cierto, pero la violencia siempre ha estado ahí.

Naturalizamos las condiciones de violencia y entonces, de pronto los niños, jóvenes, hasta adultos se tratan de tontos, estúpidos y demás por decir las cosas más bonitas, se fue

naturalizando. De pronto, se fue viendo cómo ellos se tratan así, cómo esa es la forma. Entonces, ¿qué hacemos con ese tipo de comentarios? Lo que hacemos con ese tipo de comentarios, es naturalizar la violencia. Con eso vemos que la violencia nos choca en la cara y aquellas cosas que veíamos como muy normales nos empiezan a chocar y nos comienzan a impactar más que antes. Lo que pasa, es que fuimos naturalizando y se volvió parte de la cotidianeidad y se nos paran los pelos y comenzamos a ver de quién es la culpa.

Salimos dos años de este tipo de vínculos y luego cuando regresamos con este tipo de realidades y volviendo al sistema, vemos que los chicos vienen más cargados. Y con eso vemos que la violencia nos choca en la cara y aquellas cosas que veíamos como muy normales nos empiezan a chocar y nos comienzan a impactar más que antes. Lo que pasa es que fuimos naturalizando y se volvió parte de la cotidianeidad y se nos paran los pelos y comenzamos a ver de quién es la culpa. De pronto la culpa se la dejamos a los papás, pero de pronto, no nos sentamos a pensar ¿bueno y cómo yo venía trabajando la violencia? ¿Será que de pronto yo la estaba naturalizando? no, no hicimos nunca este ejercicio. No te voy a negar que los índices de violencia han estado más altos, por supuesto que sí y por supuesto que van a ser un reflejo de estar bueno, muy comedidos por una situación en la que estábamos bajo mucho estrés, donde estamos también encerrados. Lo que quiero decir aquí es que yo no voy a culpar cien por ciento a la pandemia, tampoco voy a decir que es producto del Covid. La sociedad por lo general viene diciendo pandemia verdad, pero no le tiremos toda la bronca a la pandemia, hay que responsabilizarse por el tema de la violencia y de naturalizar esas acciones.

2. ¿Existen datos sobre la cantidad de casos de violencia y hechos relacionados a la salud mental de los estudiantes hasta la actual fecha del 2022? ¿Con qué frecuencia se han presentado?

Sujeto 2: El tema de la violencia por supuesto que va a estar adscrito al tema de salud mental. De pronto, puede provenir de una patología y de pronto, por una sociopatía y la persona es entonces más violenta y así, en especial en tiempos de pandemia donde se agudizó el tema. En tiempos de pandemia aumentó el estrés, la preocupación y pudo ser la razón del detonante. Lo que quiero decir es que puede haber diferentes vías, caminos, pero por supuesto que van a estar relacionados.

Ahorita hemos estado viendo cómo los niveles de sicariato han incrementado de una forma exponencial en nuestro país y esto nos hace estar más estresados, más preocupados, más alertas. ¿Por qué?, porque no sé en qué momento me pueda llegar una condición de las balas perdidas que hemos visto. Entonces, por supuesto, esto me va a afectar a mí, me va a alterar, me va a poner ansiosa y con muchas otras condiciones que pueden referir un estado de salud mental afectado. Ahora bien, la gestión de las emociones. Desde la psicología nosotros no hablamos del control de emociones, nosotros hablamos desde la gestión de la emoción. ¿Por qué? Porque es válido sentir cualquier brote de enojo, disgusto o frustración, sin embargo, lo importante es cómo se expresa y a quién perjudica. Por ejemplo, la persona docente es capaz de ayudar a gestionar emociones a través de la comunicación, la cooperación y la tolerancia. Está bien sentir enojo, pero yo tengo que saber cómo se expresa, tengo que gestionar ese enojo para poder expresarme. No voy a estar pegando gritos en la calle y demás cómo lo vemos constantemente.

Un día de estos fui con mi madre a comprar unas cosas y cuándo me bajé del carro, estoy tan clara de cuándo fue el día porque se jugaba el tema del acumulado y la gente está cómo loca con eso y con que hay que pegarlo y tal. Bueno resulta, que hay un señor vendiendo en frente del súper donde yo estoy y de pronto pasa otro señor y le dice que en cuánto está. Evidentemente el señor se lo cobra más caro y bueno, el señor explota y comienzan a gritar se en la calle y la cosa comienza a ascender y ascender y crea un espacio de nervios e inquietud. Al final, el señor le pega una patada al carro, el otro se baja y se empiezan a agarrar. Entonces, nosotras nos metimos al súper. Pero lo que quiero decirte es que paró el tránsito de carros, creó presas y malestar. Por supuesto, esa no fue una acertada gestión de emociones, el del carro se tuvo que haber molestado y por supuesto, el señor de la lotería, aunque la acción no era correcta, también se molestó porque lo trataron mal. Entonces vea cómo hay muchas cosas que van confluyendo, pero definitivamente una pésima gestión de emociones verdad. Y como la gestión de esa emoción nos afecta a los demás, a mí me puso nerviosa, a mi mamá también, la gente corría. Se creó un momento de euforia colectiva y ahí pueden brotar crisis de ansiedad. Entonces de pronto, te das cuenta que vienen todas estas condiciones de la salud mental en diferentes momentos. Puede alguien enfrentar una crisis, puede alguien también tener una exposición explosiva, una gestión pésima de emociones y hacer un espectáculo de esta índole verdad, pero al final de cuentas no podemos cerrar sin decir que la violencia va a impactar desde cualquier arista la salud mental.

3. ¿Existe alguna tipología para categorizar los actos de violencia u otras situaciones lamentables relacionadas con esta problemática en los centros educativos del país?

Sujeto 2: Existe una segregación amplia sobre la violencia en muchas aristas, ha sido de las cosas más hermosas que han generado los estudios. Tengo algunos años en el tema, y siempre me he preguntado sobre las demás violencias, pero los estudios han ido avanzando. Aquella estructura ha avanzado, y se habla de posiciones donde está la tipología sobre manifestación violenta, puede ser de persona o población, pero que ahora también se vincula a hechos. Esto plantea la violencia de distintas aristas que hace variables correlacionales, no hace la violencia lineal a como era antes. Esto te lo digo porque con la actualización de protocolos se estudian estas teorías, de las cuales me encargo. Desde el MEP y la estructura si existen protocolos de actuación en situaciones de violencia (bullying, cyberbullying, xenofobia), y estos nos enfocan en distintas tipologías, entonces sí existen. Esto nos hace pensar que cuando hay algún tipo de violencia tenemos un manual para actuar y saber cómo resolver e intervenir la situación en tema de protección para el menor y de actuar para la persona docente, pero en temas de conflicto y su abordaje se complica. Hay una tipología que está, por así decirlo, protocolizada, pero como todo, también hay que actualizarnos y dar el giro, cambiar algunas cosas. Desde el MEP sí hay protocolos y están segregadas algunas manifestaciones de violencia, no todas, pero las más importantes, y ahí está como actuar y hacer los procedimientos.

4. ¿Cuáles han sido las funciones que ha desempeñado la Dirección de Vida Estudiantil del MEP en el año 2022 ante el aumento de casos violencia presentados en los centros educativos del país? ¿Se ha contrarrestado el impacto de esos actos de violencia?

Sujeto 2: Nosotros seguimos actuando constantemente de una forma preventiva, para el 2022 sale la *Ruta Estratégica de Gestión para la Convivencia*, pero no sale por el aumento de casos, sino porque se venía trabajando en ella, y de paso, se aprovechó para la situación. No te puedo decir que se hizo más, porque siempre se trabaja para potenciar el tema de sensibilización de manera cercana, no se hizo más, sino que efectivamente se trabajó como siempre se venía trabajando el tema de la prevención. Pero, vamos a ver, esto no es completamente de la Dirección de Vida Estudiantil, nosotros giramos manuales, políticas y protocolos, pero esto también tiene que ver con el apoyo ministerial, y con esta toma de conciencia del centro educativo para poder trabajar desde la prevención. Lastimosamente en la forma en la que trabajamos, la gente cuando se le viene el batallón de agua o una ola

gigante lo que quiere es ver cómo sale, y no se dan cuenta que para evitar esto tenemos que ser preventivos, tener un chaleco, una balsa sin huecos... así que hay que trabajar desde la prevención. Desgraciadamente con las situaciones de violencia nos ponemos alarmantes, pero no nos damos cuenta que esto pudo haberse cambiado desde un trabajo del conflicto de una forma asertiva y preventiva.

5. ¿Cuál considera que debe de ser la función de los docentes, los padres de familia y el Ministerio de Educación Pública para frenar el aumento de casos de violencia que se presenta en los centros educativos?

Sujeto 2: Evidentemente hay que cumplir con roles, y en esto me refiero a cada una de sus funciones, las funciones que tengamos. Si soy padre, encargado, docente o director (a), hay que cumplir con roles claros. Creo que no debe ser de forma aislada, son acciones positivas que deben trabajarse de forma articulada y por todos los diferentes grupos que son miembros de este territorio educativo (como se le llama en la Dirección de Vida Estudiantil). Aquí veo una situación en la que de pronto creemos que yo no tengo competencia en este tema, pero yo como padre o madre tengo compromisos, hasta legales, que me dicen que debo cumplir una función como padre o madre, no solamente una función económica sino de corrección, acompañamiento, guía, y no desde la negligencia. Desde los centros educativos debemos seguir trabajando en el enfoque preventivo y no de una forma individual. Pero yo soy sincera, esto no se va a seguir cambiando si no interiorizamos que esto es una situación que nos afecta a todos, y que tenemos responsabilidades y compromisos, así que esto nos hace vernos como parte del problema, y como parte del problema tenemos la sabiduría para trabajar sobre el mismo.

6. ¿Se ha brindado algún tipo de asesoría al personal docente y administrativo acerca de este tema? De ser positiva su respuesta, ¿cómo se han llevado a cabo estos procesos?

Sujeto 2: Por supuesto que sí, te comento que estamos trabajando sobre eso. En la *Ruta de Gestión de Convivencia del 2022* sale en la apertura de la ruta un cambio radical en el que incorporamos el tema de prácticas restaurativas y Resolución Alternativa de Conflictos donde ponemos un capítulo, y te invito para que busques sobre estas temáticas porque desde la Dirección de Vida Estudiantil y el departamento de convivencia creemos que el conflicto hay que trabajarlo, no para callarlo, es para que salga y se genere una oportunidad, y a partir de

eso generar cambios y oportunidades de mejora. Así que sí creo, pero además de eso ya se hace, ya se ha hecho y trabajamos para generar este tipo de acciones.

7. ¿Algún dato, opinión u observación que desee agregar?

Sujeto 2: Los felicito por generar esta iniciativa, hay que romper mitos y estructuras muy dramáticas o radicales de la sociedad en torno al conflicto y darnos por entendido que el conflicto es una oportunidad para evitar que las situaciones incrementen en una seguidilla de violencia. Sí podemos trabajar estos temas, y evitar que la violencia ascienda desde una prevención y atención del conflicto perdiéndole el miedo, trabajándolo. Creo que es una oportunidad maravillosa. Ojalá salga muy bien.