

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CLIMA ESCOLAR¹

La formación permanente del profesorado en resolución de conflictos en la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás

Nicte de Fátima Guajardo Concha²
Universidad Santo Tomás - Bucaramanga

Resumen

Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo y, lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables. Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos los seres humanos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, algo que debemos tener claro es que contamos con diversas estrategias que son útiles las cuales se pueden "aprender" para lograr la resolución de los conflictos y lograr con ello la convivencia adecuada. Por lo anterior se considera que el profesorado universitario, hoy en día, requiere contar con fundamentos psicopedagógicos, para el desarrollo de procesos comunicativos y educativos que le permitan afrontar, manejar y contribuir en la resolución de situaciones de conflicto en el aula y la institución. Por tanto, se hace necesario que las Instituciones de Educación Superior (IES), consideren en sus programas de formación permanente del profesorado esta temática, de modo que el docente pueda estar en la capacidad de poder enfrentarlos y, sobre todo, poder encontrar soluciones apropiadas para cada uno de los involucrados. Así, el profesor podrá colaborar en que la convivencia dentro de la institución sea la mejor posible la cual requiere el reconocimiento de cada uno de los entes involucrados en ella, con esto se ayuda a que el aprendizaje por parte de los estudiantes sea adecuado para lograr un profesional apropiado.

Palabras clave

Conflicto Escolar, Formación docente, Desempeño docente, Docente, Estudiante, Resolución de conflictos, Clima escolar, Aprendizaje, Convivencia escolar, Desarrollo profesional.

CONFLICT RESOLUTION AND SCHOOL CLIMATE

Abstract

Conflicts are part of our life and a great source of learning. Conflicts have to be alive, and healthy is to learn to manage, mainly because some are inevitable. What is avoidable negative consequences are the same, all human beings have innate inner resources and provide us with capacity to address something we should be clear is that we have several useful strategies which can "learn" to achieve the resolution of conflicts and thus achieve adequate coexistence. Therefore it is considered that the faculty now required to have educational psychology foundations for the development of educational communication processes and allow them to face, manage and contribute to the resolution of conflict situations in the classroom and the institution. Therefore it is necessary for Higher Education Institutions (HEI), considered in its training of teachers this issue, so that teachers may be in the ability to confront and especially to find appropriate solutions for each of those involved. So the teacher can help ensure that the relations within the institution as good as possible which requires the recognition of each of the entities involved in it, helping it to learning by students is appropriate for a professional appropriate.

Key words

Conflict school, Teacher training, Teacher performance, Teacher, Student, Conflict resolution, School climate, Learning, Living school, Professional development.

1 Artículo resultado parcial de investigación en la Universidad Santo Tomás. ESPIRAL, Grupo Interdisciplinario de Investigación Educativa del Centro de Estudios en Educación.

2 Doctorado Desarrollo Psicológico, Aprendizaje y Educación; Perspectivas Contemporáneas Universidad Alcalá de Henares. Madrid, España (Candidata). Magister en Educación Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Villahermosa México. Licenciatura en Ciencias de la Educación. Universidad de Juárez, México. tedocha@hotmail.com

Introducción

Este artículo es resultado parcial de la investigación que se llevará a cabo durante el periodo comprendido entre el 2011 y 2012 en la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga; el cual será desarrollado como parte del trabajo de ESPIRAL-Grupo Interdisciplinario de Investigación Educativa del Centro de Estudios en Educación. Y servirá para ser presentado ante el Tribunal de Suficiencia Investigadora de la Universidad de Alcalá con la finalidad de obtener el Certificado-Diplomada de Estudios Avanzados, el cual es un pre-requisito para la elaboración de la tesis doctoral del programa académico que se cursó en Alcalá de Henares en Madrid, España.

Marco de Referencia

Los conceptos teóricos que conforman el presente trabajo se encuentran relacionados con la necesidad de expresar qué se entiende por conflicto escolar. También debe dilucidarse qué resulta de la formación permanente del profesorado y desempeño docente. Así como primer punto se parte de la definición de clima escolar, el cual se entiende como

“el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución” (Rodríguez Garrán 2004)

Lo que lleva a mencionar una conducta que se presenta dentro de una institución educativa, se refiere al conflicto, Vinyamata (2005:278) lo define como

“la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes”,

es necesario aclarar que el conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Con base en lo anterior se define que el conflicto escolar es una forma de conducta competitiva que se produce entre personas o grupos, ocurre cuando éstos compiten sobre cómo llevar a cabo objetivos o utilizar determinados recursos, lo que permite que puedan llegar a ser incompatibles.

Para una mejor comprensión del término de conflicto Torrego (2006) ha creado la tipología del conflicto que aborda diversos elementos que dan la pauta para poder comprender al conflicto escolar, pudiéndose expresar de la siguiente forma:

- Disrupción en las aulas
- Problemas de disciplina (conflictos interpersonales, en especial entre profesores y alumnos)
- Bullying (acoso moral, intimidación y maltrato entre iguales)
- Vandalismos

“el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución”
(Rodríguez Garrán 2004)

- Agresión física
- Acoso sexual
- Absentismo y deserción
- Fraude (copiar en los exámenes, plagio de trabajos).

Para el adecuado desarrollo de las funciones profesionales de los docentes en el área de resolución de conflictos y clima escolar, es necesario que exista una formación permanente del profesorado, algunas experiencias que merecen considerarse en este ámbito son los diversos proyectos/programas de formación para la mejora de la convivencia, a continuación se muestran los siguientes ejemplos:

- a. Proyecto "*Mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado de gestión de la convivencia*" (Torrego y equipo 2002-2005, Torrego y Villoslada 2004). Este proyecto se encuentra fundamentado en el modelo integrado de regulación de la convivencia en instituciones educativas, donde se asume un enfoque global de regulación y gestión de la convivencia en centros educativos a través de la actuación en diversos planos educativos. Desde un punto de vista teórico este modelo recoge el debate producido en los últimos años en el campo de la mejora de la convivencia escolar, se integran contenidos y propuestas producidas en el campo de la didáctica y de la organización escolar, como de las interesantes aportaciones provenientes del nuevo campo de estudio como lo es la conflictología. Los autores mencionan que poner en marcha un modelo de esta índole exige una planificación donde la institución educativa adopte un papel preponderante y donde la capacitación del profesorado sea fundamental. Los lineamientos para orientar la formación se sostienen en los planteamientos en el campo del conflicto y de la mediación; así

como los tratamientos pacíficos de los conflictos para que puedan ser incorporados a la cultura organizativa y curricular de la institución.

Este proyecto formativo tiene una duración prevista de dos cursos académicos que va dirigido a profesores, alumnos, padres de familia y personal no docente de la institución educativa. Los participantes reciben en el primer y segundo año de su desarrollo una formación cuya finalidad es la puesta en marcha del proyecto y de forma paralela se tiene previsto un seminario de formación para las personas que coordinarán el proyecto.

- b. Programa "*Formación del profesorado y prevención de la violencia*". Para la presentación de este programa la fundamentación se encuentra principalmente en la obra de Ortega, R. Este es un programa que se desarrolló en el marco de un convenio de colaboración entre la Universidad de Sevilla y la Consejería de Educación. Los módulos formativos se desarrollan dentro del *Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre Compañeros y Compañeras, "Compañerismo sí, Maltrato no"*. Se entiende la mejora de la convivencia desde una perspectiva de innovación educativa y que la formación ejerce un papel fundamental en la mejora de la capacitación profesional de los profesores. Conciben la acción tutorial como el instrumento fundamental para favorecer la mejora de la convivencia y la prevención de los problemas de malos tratos y abusos entre iguales.

El programa presenta una sólida explicación sobre la agresividad humana, realiza una reflexión sobre el principio de reciprocidad, uno de los elementos más novedosos es que introduce un tercer afectado, que es la persona que la contempla sin poder o querer evitarla. Esta consideración

nos sitúa como educadores en la necesidad de intervenir, no sólo con agresores y víctimas, sino también como aquellas personas que sufren un daño moral ante la contemplación de situaciones de violencia.

La sociedad se encuentra en constante cambio y, aunque los conceptos básicos no cambien, lo que sí se puede modificar son los ambientes donde éstos se aplican, por lo que, en esta investigación se considera necesario contar con la definición de lo que es la formación del profesorado. De forma general la formación docente se entiende como la enseñanza reglada que se encuentra dirigida a capacitar a alguien para el oficio de profesor, a este respecto Torrego (2006:8) la define como:

“el instrumento que permite garantizar un número suficiente de actividades de formación para responder a las necesidades e iniciativas de los centros docentes, establecidas a partir de la evaluación interna, y al mismo tiempo, a los planes estratégicos de la administración”.

“el instrumento que permite garantizar un número suficiente de actividades de formación para responder a las necesidades e iniciativas de los centros docentes, establecidas a partir de la evaluación interna, y al mismo tiempo, a los planes estratégicos de la administración”.

Por su parte Sánchez Núñez (2001) afirma que cuando hablamos de formación del docente universitario pensamos en un profesor que se encuentra en pleno ejercicio profesional, por lo que los programas formativos deberían considerar las propiedades de lo que en otros niveles

educativos se denomina programas de desarrollo profesional. La denominación de este ámbito de la carrera profesional del docente universitario tiene varias acepciones: perfeccionamiento del profesorado; formación continua; formación permanente del profesorado; entrenamiento, perfeccionamiento o formación en servicio (*in-service training*) y reciclaje de los docentes, entre otros. De todas, la más general y, por tanto, la que universalmente se utiliza es la de *“desarrollo profesional”*.

Se considera importante aclarar que el término desarrollo profesional engloba la formación pedagógica tanto inicial como permanente del profesorado, es por ello que en alguna parte del trabajo se pueda utilizar este concepto para referirse a la formación del profesorado, es por eso que se retoma la definición que se encuentra en el informe efectuado por el Ministerio de Educación y Ciencia intitulado *“La formación del profesorado universitario”* (MEC 1992:35) definiendo lo anterior como

“cualquier intento sistemático de cambiar las prácticas, creencias y conocimientos profesionales del docente universitario, hacia un propósito de mejora de la calidad docente, investigadora y de gestión”.

Este concepto incluye el diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de una organización y sus miembros, y el desarrollo de programas y actividades para la satisfacción de estas necesidades. Es pertinente conectar la anterior definición con el concepto de formación del profesorado (inicial/permanente) que nos brinda el Sistema Universitario Valenciano³, el cual la considera como:

³ El Sistema Universitario Valenciano está conformado por las siguientes Instituciones de Educación Superior: UA Universidad de Alicante; UJI Universidad Jaume I; UMH Universidad Miguel Hernández de Elche; UPV Universidad Politécnica de Valencia; UV Universidad de Valencia Estudio General. <http://www.recursosees.uji.es/fichas/fc7.pdf> (consultada en octubre/2009)

"el sistema de desarrollo profesional continuo, basado en la mejora de la práctica docente y en el establecimiento de estándares que contribuyen a incrementar la calidad y rendimiento del aprendizaje de los estudiantes, por lo cual, se refiere a las horas que el profesor ha de invertir a lo largo de toda su carrera profesional para actualizarse en su conocimiento pedagógico-didáctico".

Se afianza lo anterior con lo que menciona Perronoud (2004), este autor dice que

"entendemos que la formación del profesorado es algo que trasciende a cuestiones técnicas, y que tiene relación con aspectos como el tipo de valores y supuestos que pueden subyacer a los contextos, sujetos, contenidos, objetivos y metodologías de la formación. Nos identificamos, por tanto, con los planteamientos de corte deliberativo y crítico. Y de un modo más específico con un modelo orientado a la indagación, que se caracteriza por asumir una concepción del profesor como profesional que toma decisiones de modo flexivo".

Cuerpo del texto

Como primer elemento en la elaboración de esta investigación fue necesario establecer una pregunta de investigación:

¿Cómo y de qué manera influye una adecuada formación permanente del profesor universitario en el abordaje de los conflictos escolares en su desarrollo profesional dentro del marco escolar de la Universidad Santo Tomás, Seccional Bucaramanga?

Las preguntas específicas que se desprenden son:

1. ¿Cuál es la situación actual de la formación permanente del profesorado de la Universidad Santo Tomás, Sec-

"entendemos que la formación del profesorado es algo que trasciende a cuestiones técnicas, y que tiene relación con aspectos como el tipo de valores y supuestos que pueden subyacer a los contextos, sujetos, contenidos, objetivos y metodologías de la formación. Nos identificamos, por tanto, con los planteamientos de corte deliberativo y crítico. Y de un modo más específico con un modelo orientado a la indagación, que se caracteriza por asumir una concepción del profesor como profesional que toma decisiones de modo flexivo".

cional Bucaramanga en temas de resolución de conflictos y clima escolar?

2. ¿Cuáles son los programas de formación permanente para la mejora de la convivencia que se implementan en la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás?
3. ¿Cuál es la repercusión que tiene la formación permanente en resolución de conflictos en los profesores y cómo se ve reflejado en su desempeño como docente universitario?

El objetivo principal en esta investigación es:

"Conocer y valorar el impacto que tienen las propuestas de formación permanente del profesorado en resolución de conflictos y clima escolar, con la intención de trazar una propuesta de mejora que permita alcanzar un beneficio para la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás"

Para lo cual, se rescata el siguiente objetivo específico que es: *Conocer si existen programas de formación permanente del profesorado en temas de conflicto y clima escolar en la seccional, con la finalidad de clasificarlos de acuerdo a los criterios de modelos y temáticas prioritarias:*

- a. Conocer si la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás, cuenta con programas de formación permanente en resolución de conflictos y clima escolar para sus profesores.
- b. Identificar el impacto que tiene la formación permanente en temas de conflicto y clima escolar en el desempeño profesional de los profesores universitarios.
- c. Describir si la formación permanente que tiene el profesorado lo capacita adecuadamente para hacer frente a los conflictos de convivencia.
- d. Saber si los diversos programas de formación permanente del profesorado para la promoción de la convivencia entre los integrantes de la seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás, se desarrolla convenientemente.
- e. Realizar una propuesta de mejora en los programas existentes de formación permanente en resolución de conflicto.

Dentro de la escuela se realiza la convivencia y el aprendizaje, estos aspectos no deben contemplarse por separado y no hay que olvidar que los jóvenes se educan y socializan en contextos diferentes, es decir, la escuela, la familia y la comunidad. Por eso, cada uno de estos contextos debe ser considerado copartícipe de la educación de nuestros jóvenes y que cada uno de ellos cuenta con responsabilidades totalmente diferentes, pero al mismo tiempo, complementario. Debido a la coexistencia de diversas culturas, temas como aprender a vivir juntos, aprender a

convivir con los demás forman parte de la educación y se ven reflejados en la formación profesional y educativa de las nuevas generaciones de profesionales.

Se exige el reconocimiento de los derechos individuales, pero también la necesidad de comprender al individuo que se encuentra a nuestro lado, es

importante mencionar que lo anterior no siempre se logra, y es ahí donde se presenta un fenómeno conocido por todos nosotros *"el conflicto"* claro que éste no siempre es negativo, se convierte en violento cuando se expresa con violencia. Para lograr su resolución es necesario que cada uno de los involucrados trabaje de manera cooperativa; por lo que la escuela tiene un papel muy importante y consideramos que ante este desafío la respuesta de esta no debe de venir de fuera sino desde dentro, es decir, de las propias instituciones, pero sobre todo de los profesionales de la educación que son los que se encuentran en contacto directo con los alumnos, lo que implica por supuesto una adecuada formación en temas de resolución de conflicto y clima escolar.

Pero para hablar sobre la formación del profesorado se requiere realizar una pausa y reflexionar sobre nuestra forma de pensar, de ser y actuar, ya que muchas de nuestras dificultades no se encuentran afuera, sino que se encuentran en nuestras creencias internas, no se puede olvidar cuáles son las finalidades de la educación, a este respecto Zaitegui (2005) retoma una frase de Delors (1996) quien dice:

"la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritual"

"la educación debe contribuir al desarrollo global de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritual".

El informe Delors (1998) fundamenta la educación del Siglo XXI en cuatro ejes básicos que se denominan los cuatro pilares de la educación:

- **Aprender a conocer:** Consiste para cada persona en aprender a comprender el mundo que le rodea, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás. Su justificación es el placer de comprender, de conocer, de descubrir. El conocer favorece el despertar de la curiosidad intelectual, estimula el sentido crítico y permite descifrar la realidad adquiriendo una autonomía de juicio. Es muy importante tener cultura general ya que con esto una persona se puede comunicar. Aprender para conocer supone aprender a aprender.
- **Aprender a hacer:** Este aprendizaje está vinculado a la formación profesional, el objetivo es enseñar al estudiante a poner en práctica sus conocimientos y adaptar la enseñanza al futuro mercado de trabajo, aquí se encuentra presente el principio de la enseñanza activa, es decir, el estudiante se debe realizar por sí mismo. Al combinarse los conocimientos teóricos y prácticos se desarrollan las cualidades subjetivas, cobra mayor importancia la capacidad de comunicarse y trabajar con los demás, de afrontar y solucionar conflictos.
- **Aprender a ser:** La función esencial de la educación es conferir a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesiten para que sus talentos alcancen la plenitud y ser artífices de su destino. Señalar la importancia de fomentar la imaginación y creatividad tanto en el niño como

en el adulto. El objetivo de la escuela será dar todas las oportunidades de descubrir y experimentar.

- **Aprender a convivir:** Actualmente y por desgracia la violencia está muy presente en nuestras vidas y hasta el momento la educación no ha ayudado a solucionarlo. La idea de enseñar la no violencia en la escuela es favorable, ya que la educación es considerada un instrumento indispensable para que la comunidad pueda progresar hacia los ideales de paz, justicia y libertad. Conocidos mejor a los demás se logrará un entendimiento mutuo, diálogo pacífico, armonía para impulsar la realización de proyectos comunes o la solución inteligente y pacífica de los conflictos.

La importancia de mantener la formación permanente entre el profesorado en las instituciones educativas y de manera específica en profesores universitarios en estos temas, es de gran importancia, porque como se sabe son los profesores quienes pasan el mayor tiempo con los alumnos y son quienes nos pueden dar las herramientas necesarias no sólo para poder comprenderlos sino para poder acercarse a ellos y evitar casos de agresión como los conocidos a través de los medios de comunicación.

Se cree que la mejor manera de conocer la opinión del profesorado acerca de la formación permanente en temas de resolución de conflictos y clima escolar es a través de investigaciones realizadas, muestra de ello son los diversos trabajos que se han efectuado, entre los que podemos mencionar al Defensor del Menor (2006), Defensor del Pueblo (2000; 2006), Torrego (2006; 2008) las conclusiones generales a estas y otras investigaciones son que existe una preocupación acerca de los problemas de convivencia dentro y fuera de las escuelas; al respecto Torrego citado en Moreno (2006:410) menciona que

"es en este escenario donde se hace necesario no sólo conocer buenas prácticas sino también articular una propuesta formativa orientada a insertarlas en la vida cotidiana de los centros".

Tan importante es la formación del profesorado en estos temas que una de las recomendaciones del Defensor del Pueblo citado en Moreno (2006:411) es

"la necesidad de insertar en la formación inicial y permanente del profesorado contenidos relacionados con la prevención de la violencia escolar y la promoción de buenas prácticas de convivencia".

Pero a pesar de estas recomendaciones y de los trabajos efectuados, son pocas las acciones que se han tomado.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN) considera que la formación de los docentes es uno de los principales factores a través de los cuales se puede obtener la calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior (IES), en consecuencia, se considera a la formación docente como un aspecto fundamental de las políticas y planes educativos en el contexto nacional.

En la Constitución Política de Colombia de 1991 Capítulo 2 que hace alusión a los Derechos Sociales, Económicos y Culturales, establece en el Artículo 68 que *"la enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica"*.

"la necesidad de insertar en la formación inicial y permanente del profesorado contenidos relacionados con la prevención de la violencia escolar y la promoción de buenas prácticas de convivencia".

En la Ley General de Educación Colombiana Ley 115 de 1994 en el Título VI denominado "De Los Educadores" Capítulo I "Generalidades" artículo 104 se plantea que

"el educador es el orientador en los establecimientos educativos, de un proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los educandos, acorde con las expectativas sociales, culturales, éticas y morales de la familia y la sociedad".

En el Capítulo II de la citada Ley que se refiere a la "Formación de Educadores" artículo 112 establece a qué tipos de instituciones les corresponde encargarse de la formación de los profesores:

"corresponde a las universidades y a las demás instituciones de educación superior que posean una facultad de educación u otra unidad académica dedicada a la educación, la formación profesional, la de posgrado y la actualización de los educadores".

Y en el Título VI "De los educadores" Capítulo II "De la Formación de Educadores" artículo 109 menciona que la formación de educadores tendrá como fines generales:

- a. Formar un educador de la más alta calidad científica y ética
- b. Desarrollar la teoría y la práctica pedagógica como parte fundamental del saber del educador
- c. Fortalecer la investigación en el campo pedagógico y en el saber específico, y
- d. Preparar educadores a nivel de pregrado y posgrado para los diferentes niveles y formas de prestación del servicio educativo

Impartir una educación de calidad significa, formar mejores seres humanos con valores éticos que cumplan con sus

“el educador es el orientador en los establecimientos educativos, de un proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los educandos, acorde con las expectativas sociales, culturales, éticas y morales de la familia y la sociedad”.

deberes y logren convivir en paz, esto es posible siempre y cuando los profesores que son la figura encargada de formar a las nuevas generaciones, tengan acceso a la formación permanente del profesorado, una actualización que incluya no solo aspectos relacionados a su disciplina sino al saber pedagógico, ya que ser profesor incluye acciones

vitales como “aprender a enseñar” y “enseñar a aprender”.

Para llevar a cabo el presente trabajo se utilizará la metodología conformada por el paradigma cualitativo, el estudio de caso como método y las entrevistas como técnica para acceder a la información de campo con la que se sustentará la investigación. A continuación se explica en qué consisten los elementos que conforman la metodología.

Paradigma Cualitativo: que permite constituir datos descriptivos y tener un conocimiento más profundo del objeto a estudiar. El enfoque cualitativo tiene su origen gracias a las aportaciones realizadas por un pionero de las ciencias sociales, nos referimos a Marx Weber en Ritzer (2001), quien introduce el término “comprender”, con lo que reconoce que, además de la descripción y medición de variables sociales, se deben considerar los significados subjetivos y la comprensión del contexto en donde ocurre el fenómeno.

El paradigma cualitativo se basa en procesos inductivos lo cual permite que sea

analizada la realidad subjetiva; entre las bondades que posee podemos mencionar que busca la profundidad de ideas, es amplio y tiene una riqueza interpretativa nos brinda la oportunidad de acercarnos a los significados y al sentido de los sujetos de manera más amplia, es decir, al estar relacionados de forma directa con el sujeto podemos interpretar todo lo que vemos, oímos y nos dice el sujeto. Este paradigma utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, aunque se pueden usar otras escalas de medición como las nominales y ordinales.

Podemos afirmar que este enfoque es usado en educación porque permite al investigador, de acuerdo a su pregunta de investigación, analizar, comprender e interpretar el fenómeno estudiado donde se presenta, y en el lugar donde ocurre el suceso se lleva a cabo el trabajo de campo. La educación es parte de las ciencias sociales y trabaja con individuos; y los datos que se recogen se hacen en el medio natural al preguntar, visitar, mirar y escuchar, es decir, si lo que se requiere investigar sucede en la escuela, es ahí en donde se debe estudiar, no se puede estudiar fuera de ella.

De manera específica, en este trabajo de investigación, el paradigma cualitativo es usado como la herramienta para conocer y valorar el impacto que tienen las propuestas de formación permanente del profesorado en temas tales como resolución de conflictos y clima escolar, con la intención de trazar una propuesta de mejora que permita alcanzar un beneficio para la comunidad educativa en la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás.

Sin duda la formación permanente del profesorado en resolución de conflictos de convivencia es importante, pero además, es la puerta de entrada para atenderlos, si el profesorado no se encuentra

“corresponde a las universidades y a las demás instituciones de educación superior que posean una facultad de educación u otra unidad académica dedicada a la educación, la formación profesional, la de posgrado y la actualización de los educadores”.

capacitado adecuadamente no podrá resolver los conflictos que se le presenten en sus aulas, por ello se considera que la formación permanente es la pieza clave para la mejora de la convivencia educativa. Esto es lo que esperamos indagar a través de esta investigación. Específicamente la variable que más nos interesa es conocer si el profesorado universitario en la seccional Bucaramanga de la

Universidad Santo Tomás cuenta con planes de formación permanente en resolución de conflictos y clima escolar, pero, sobre todo, si estos programas se desarrollan adecuadamente, por lo tanto, identificaremos el impacto que tiene esta formación en el desempeño profesional como docentes.

Método estudio de caso: Se utiliza esta herramienta debido a que es un instrumento que nos permite explicar el mundo que nos rodea, y nos da la oportunidad de contestar preguntas esenciales para dar respuesta a los fenómenos sobre los cuales no tenemos control. Además, es considerado como un método de aprendizaje acerca de una situación compleja; se basa en el entendimiento comprensivo, el cual se obtiene a través de la descripción y análisis que es tomada como un conjunto y dentro de su contexto.

Particularmente en esta investigación este método nos ayudará porque nos permitirá estudiar sólo un acontecimiento,

proceso, persona o unidad del objeto de estudio; entre sus características básicas, se encuentran:

- a. Describir el objeto de estudio, no solamente su aspecto externo sino también su estructura interna y quizá su desarrollo anterior.
- b. Explicar las razones del cómo es el objeto.
- c. Predecir el futuro del objeto en estudio.
- d. Planear las mejoras al objeto, reunir opiniones sobre él, es decir, tener un acercamiento.

Consideramos que este método es adecuado, ya que abarca en su totalidad todo lo que nos interesa en esta investigación, debido a que no sólo queremos describir sí los profesores universitarios cuentan con programas de formación permanente en resolución de conflicto, sino que se intentará explicar cuáles son las razones por las que se debe contar con este tipo de programas y, por lo tanto, nos permitirá predecir un futuro mejor para el desarrollo de las actividades en la Seccional Bucaramanga de la Universidad Santo Tomás, además de plantear las mejoras necesarias.

Técnica: Se utilizará para acceder a la información de campo con la que se sustentará la investigación la entrevista como técnica, ésta nos permite acercarnos a la realidad investigada, con la finalidad de entablar una interacción verbal entre el entrevistador y el entrevistado para aprehender de la interpretación de aquellos que experimentan los sucesos de los hechos vividos.

Consideramos que la técnica seleccionada es oportuna para el desarrollo de la presente investigación, debido a que nos va a permitir conocer cuál es la situación actual de la formación permanente del profesorado en temas de conflicto y

convivencia, para que, con base a ello, podamos comprender el impacto que tiene en su desarrollo profesional a través de las distintas dimensiones por las que atraviesa, es decir, la profesional, pedagógica, social e ideológica.

Esta investigación cuenta con las siguientes fases, las cuales se presentan con sus respectivas tareas:

1. Revisión teórica de documentos que aborden el problema a investigar, las tareas que se harán para lograr esto son:
 - a. Búsqueda de la información
 - b. Revisión bibliográfica de los autores especialistas en el tema
2. Construcción metodológica de la estructura del proyecto de investigación, sus tareas son:
 - a. Identificar las categorías de análisis
 - b. Búsqueda de información
 - c. Conocer las corrientes que se van a utilizar
 - d. Construir las técnicas de recolección de datos
 - e. Construir la guía de entrevista
3. Recolección de datos: Esta será de forma constante a lo largo del desarrollo de la investigación; las tareas son:
 - a. Aplicación de las entrevistas
 - b. Baseado de la información que se obtendrá de los instrumentos
 - c. Análisis e interpretación de los datos recolectados

Con este diseño metodológico se busca cumplir con objetivos que van en miras de un desarrollo de conocimiento para expresar las acciones humanas a través del lenguaje, conceptualización, interpre-

tación y reestructuración de teorías que servirán para comprender la subjetividad del fenómeno investigado, para comprender sus diferentes formas de manifestarse ante sí mismo y los demás.

De tal forma que el objetivo visto desde una forma particular es comprender la importancia que tiene la formación permanente del profesorado y su influencia en el desempeño profesional como profesores que ayuden a darle un nuevo sentido y significado a nuestras propias acciones. Con esta investigación no se pretende cambiar el rumbo de conceptualización de la forma de enseñanza y de transmisión de conocimiento ya que lo que se busca es interpretar de forma diferente los sucesos educativos actuales.

Conclusiones Preliminares

Aún cuando esta investigación se encuentra todavía en su fase inicial, podemos mencionar algunas conclusiones preliminares relacionadas con situaciones problemáticas detectadas, como las siguientes:

No existe bibliografía abundante que aborde los temas de resolución de conflictos y clima escolar en el contexto institucional.

La Institución no cuenta con programas de formación permanente de profesores que permitan entender la importancia que tiene la resolución de conflicto, que favorezcan la creación de un clima de respeto y reconocimiento dentro de las aulas universitarias.

Referencias

- BUENDÍA EISMAN, L. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Editorial McGraw Hill. México
- C. WANG, M. (1998). Atención a la diversidad. Editores Narcea S.A. 3ra. Edición
- DEFENSOR DEL MENOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID (2006). ESTUDIOS E INVESTIGACIONES
- DEFENSOR DEL PUEBLO. INFORMES, estudios y documentos. Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la educación obligatoria 1999-2006 (nuevo estudio y actualización del informe 2000)

- DELORS, J. (1998). La educación encierra un tesoro. Unesco
- GALTUD, J. (1998). Tras la violencia 3R: Reconstrucción, Reconciliación y Resolución. Colección Red Gernika
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2006). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill. México
- IDEA (2005). LA OPINIÓN DE LOS PROFESORES SOBRE LA CONVIVENCIA EN LOS CENTROS. ESTUDIO PATROCINADO POR EL CENTRO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA (CIE-FUHEM). INSTITUTO DE EVALUACIÓN Y ASESORAMIENTO EDUCATIVO. ESPAÑA. [WWW.FUHEM.ES/PORTAL/AREAS/EDUCACION/DOCUMENTOS/ENCUESTA_A_LOS_DOCENTES_CONVIVENCIA_CENTROS-FEB.2005\(CONSULTADA EN OCTUBRE/2009\)](http://WWW.FUHEM.ES/PORTAL/AREAS/EDUCACION/DOCUMENTOS/ENCUESTA_A_LOS_DOCENTES_CONVIVENCIA_CENTROS-FEB.2005(CONSULTADA EN OCTUBRE/2009))
- M.E.C. (1992). *LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO*. MADRID. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA
- MORENO GONZÁLEZ, A. MEC. (2006). La convivencia en las aulas. Problemas y soluciones. Editores Madrid. Insituto Superior de Formación del Profesorado. Ministerio de Educación y Ciencia. España. Pp409-432
- PERRENOUD, P. (2004). Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. Editorial Barcelona Graó
- RESCOLDOS (2007). *REVISTA DE DIÁLOGO SOCIAL*, número 16
- RITZER, G. (2001). Teoría sociológica clásica. Editorial McGraw Hill. México
- RODRÍGUEZ GARRÁN, N. (2004). "El clima escolar", *Revista digital Investigación y Educación*, número 7, volumen 3. http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_sevilla/archivos/revistaense/n7v3/clima.PDF (consultada en octubre/2009)
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, G. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe. 1ra Edición. España
- TORREGO, JC. (2007). Convivencia y disciplina en la escuela: El aprendizaje de la democracia. Editorial Alianza. Madrid
- (COORDS) (2006). MODELO INTEGRADO DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA: ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN Y TRATAMIENTO DE CONFLICTOS. EDITORIAL GRAÓ. MADRID
- (COORDS) (2008). EL PLAN DE CONVIVENCIA: FUNDAMENTOS Y RECURSOS PARA SU ELABORACIÓN Y DESARROLLO. EDITORIAL ALIANZA. MADRID
- (1993). ORIENTACIÓN Y TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA. EDITORIAL LUIS VIVES. ESPAÑA
- VINYAMATA, E. (2005). Conflictología. Editorial Ariel
- ZAITEGUI DE MIGUEL, N. (2005). La Formación del Profesorado ante la Violencia y la Disciplina Escolar. Ponencia presentada en el Congreso organizado por el Instituto Superior de Formación del Profesorado, los días 15, 16 y 17 de abril de 2005. Madrid.