

## **Resolución pacífica de los conflictos como técnica para disminuir conductas violentas en niños y niñas**

*Scarlee De Jesús\**

### **Resumen**

La investigación fue realizada en la U.E.M.I. “Carlos Soubllette”, específicamente en el aula de 3er grado, en la cual los niños y niñas, que forman parte de esa población estudiantil, enfrentan a diario situaciones disruptivas. La metodología utilizada permitió conocer diversas bibliografías e investigaciones realizadas sobre el tema de la violencia, mecanismos de prevención que fueron llevadas a cabo en contextos similares al presentado en esta casa de estudio. Se destacó también a través de los registros etnográficos las causas y modos de acción para expresar conductas violentas ante situaciones comunes y cotidianas de la jornada académica.

**Palabras clave:** violencia, resolución pacífica de los conflictos, mecanismos de prevención.

---

\* Licenciada en Educación Especial, Mención: Dificultades de Aprendizaje, Universidad José María Vargas. [scarleedejesus@gmail.com](mailto:scarleedejesus@gmail.com)

## Peaceful conflict resolutions as a technique to reduce violent behavior in children

### **Abstract**

This research was performed in the U.E.M.I “Carlos Soublotte”, specifically in a third grade classroom, where boys and girls, that are part of the student population, face disruptive situations daily. The methodology allowed to know various bibliographies and researches on the topic of violence prevention mechanisms, which were carried out in similar contexts to that presented in this institution. It was also emphasized through ethnographic records the causes and modes of action to express violent behaviors before common everyday situations of the school day.

**Keywords:** violence, peaceful conflict resolutions, preventions mechanisms.

## Una mirada a la violencia: sociedades violentas

Son muchas las informaciones que conocemos, ya sea por prensa o por publicaciones de revistas especializadas, en torno al tema de la violencia y las consecuencias que ocasiona. El problema se vive a nivel mundial y los venezolanos no escapamos de ella. Ha pasado a ser un fenómeno que invade y se apodera de nuestros actos, como lo podemos apreciar en el desarrollo cotidiano de las ciudades donde cada individuo que participa en este círculo va transfiriendo roles de agresor a agredido.

Hacemos uso de la violencia como un mecanismo para solventar conflictos, cuando ejercemos mayor fuerza sobre el desvalido, a través de palabras, gestos u objetos. Los roles se asumen de manera inconsciente, sin darnos cuenta del papel que estamos jugando por alcanzar la meta trazada ya sea buena o mala, sin importar cómo se logra.

La escuela como ambiente escolar no escapa de ser un escenario predilecto para que se presenten situaciones violentas y/o agresivas. A diario vemos cómo en las aulas de clases constantemente se agreden entre pares por defender una postura, una creencia o un valor que se siente vulnerado, pero las causas de esta violencia pueden tener sus orígenes en el seno de la familia, el entorno social donde se desenvuelve el niño que puede estar rodeado por factores de pobreza, delincuencia, falta de escolarización, tráfico de drogas, comunidades con altos niveles de desigualdades sociales, entre otros.

Machado y Guerra (2009) señala que los jóvenes venezolanos se socializan entre ambientes violentos y en la medida en que van madurando definen personalidades violentas, lo que los hace ser individuos vulnerables a ella, o a practicarla como forma de vida. Este elemento es preponderante en grupo sociales donde el vínculo familia es muy débil.

## Concepciones teóricas del término

Pernalette (2010) describe la violencia como una adquisición en nuestra forma de vida, que se convierte en una práctica diaria en cada uno de los actores que conforman la sociedad. Muchas veces es expresada a través de gritos, insultos, golpes, rabia, acciones que incluyen el uso del poder, la fuerza física o psicológica para vulnerar la condición del otro y de esta forma obtener beneficio sobre algo que se desea alcanzar.

Esta autora también señala que las personas que viven en medio de ambientes violentos se llenan de miedo, en ocasiones se enferman y en otras creen que es la única forma de vida y de convivencia. Los niños que poseen este referente de vida confían en que sus modelos y guías desempeñan las mejores actitudes dentro del entorno social. Estas conductas se copian y se repiten día a día en los diversos ambientes donde se desenvuelven como es el caso de la escuela.

Arriagada y Sepúlveda (2007), citados por Machado y Guerra (2009), resaltan una realidad que viven los niños, niñas y adolescentes, quienes socializan a diario en una cultura de violencia; esta forma parte de su cotidianidad, y en ella adquieren nuevas valorizaciones sobre las normas de convivencia y el respeto a la vida, llevando a las escuelas lo aprendido y aprehendido del entorno que les rodea, perjudicando de esta manera las relaciones interpersonales. Los ambientes se convierten en lugares hostiles, en donde cada quien lucha por mantener un espacio, hacerlo propio y subsistir a través de la violencia.

Ruiz (2005) comenta que los valores forman parte de la esencia que caracteriza a hombres y mujeres de bien y se manifiesta a través de sus actitudes y creencias. Si bien es cierto, los individuos deben reflexionar sobre sus acciones para modificarlas cuando estas son erróneas, pero la tarea de formar en valores para disminuir los índices de violencia en nuestras aulas de clases debe ir de la mano entre la escuela y la familia. Estos actores son los principales protagonistas de la historia que se desea dibujar para cada uno de los niños que se desarrollan cerca de nosotros.

Papalia (2010), quien cita a Vigotsky para señalar la importancia de la construcción de la estructura sociocultural a través de la zona de desarrollo próximo, la describe como

El lugar donde el individuo podrá resolver los problemas bajo la guía de un compañero o adulto con más destrezas o habilidades. La actividad personal del alumno está mediada por el contexto familiar y cultural, entendiendo el desarrollo como la interiorización de medios proporcionados por la interacción con otros, por lo que el aprendizaje suscita procesos evolutivos que solo son activados en situaciones donde el desarrollo viene guiado y conducido por aquellos que poseen más experiencia (Papalia, 2010: 316).

Esta teoría puede ayudar a comprender cómo el medio influye de manera determinante en el proceso de aprendizaje de los niños y cómo puede incidir en el comportamiento que muestran en las aulas de clases.

El alumno violento puede perjudicar la integridad personal de uno de sus compañeros de aula y en el peor de los casos esa agresión puede generar hasta la muerte. Detener la violencia y la agresividad en las aulas de clases no es tarea fácil, se requiere de un equipo comprometido de profesionales conscientes en el hecho de que no hacer nada incrementará las posibilidades de una destrucción social, convirtiendo esta situación en algo natural, tan natural, que se hace invisible para el resto de los ojos que perciben la realidad.

En los primeros años de vida se desarrolla la moral de los niños que va a estar sujeta a los principios y valores que se pongan en práctica dentro del ambiente donde crece el individuo. Bagüés (2003), comenta que la estructura cognitiva se forma gracias a los procesos de interacción que sufre el organismo con el entorno que lo rodea.

El desarrollo moral del sujeto no se limita a interiorizar las reglas sociales, sino que construye nuevas estructuras a partir de su interacción social más que a través de la interiorización de las reglas que existen como estructuras externas; los estadios morales no se definen por reglas interiorizadas, sino por estructuras de interacción entre yo y el otro. (Bagüés, 2003: 1).

Estas afirmaciones indican que las estructuras morales no están ligadas o responden fielmente a las reglas sociales establecidas por una institución, organización o comunidad, sino al intercambio constante que mantienen los individuos con el otro y al rol que asumen en las diversas interacciones que experimentan. En este sentido, Bagüés (2003) cita a Kohlberg, quien asevera lo siguiente: “La perspectiva cognitivo-evolutiva de la moralidad es un producto natural de una tendencia universal hacia la empatía o asunción de roles. Es también un producto de una preocupación humana universal por la

justicia, por la reciprocidad o la igualdad en la relación de las personas entre sí.” (p.106).

Es común apreciar en niños de edades entre 6 y 10 años, devolver a otros lo que reciben; es decir, “si me pegas, yo te pego”, si te portas bien conmigo, seré buena contigo”, “si me tratas mal, le diré a los demás niños que no sean más tus amigos”. Estas prácticas son comunes y se presentan día a día en la escuela, los protagonistas son los niños y para ellos esta situación es normal. En esta etapa están construyendo su desarrollo moral, pero entra en desequilibrio cuando el docente lo cuestiona e internamente el niño se debate por definir si es correcto o no lo que está haciendo.

Bandura, citado por Papalia (2010), resalta la importancia de considerar el ambiente como la opción que le brinda al individuo diferentes formas y opciones para autorregular sus acciones en función de las condiciones mostradas. Para Gautier (2001) el sujeto que observa una conducta agresiva no la reproduce, sino que va construyendo un esquema de acción a partir de uno o varios modelos y se considera adquirido el aprendizaje cuando se retiene el esquema de la acción y es puesta en práctica para obtener un beneficio personal. Mientras que Garrido y Herrero (2001) sostienen que las reglas del comportamiento son aprendidas por los niños a través de la observación y son puestas en prácticas en conductas no modeladas.

Garrido y Herrero (2001), determinan a través de diversas experiencias que el modelado, especialmente el que los adultos le brindan a los niños proporcionan estándares de conducta que han de alcanzar para gratificarse y de no ocurrir, se castigan negándose esa satisfacción. Los niños adoptan las conductas de los mayores, se apropian de ellas y piensan que son las correctas; pues son las acciones que llevan a cabo los adultos significativos para ellos. En este punto no se cuestionan si son buenas o no, lo que se toma en cuenta es el esquema y la recompensa que reciben luego de ejecutarlas.

Conocer la teorías que explican la praxis diaria que viven los niños y niñas en las aulas de clases, permite ampliar la información necesaria para introducir nuevas estrategias que promuevan y generen una cultura armónica de convivencia entre los estudiantes, presentándoles experiencias que demuestren solucionar conflictos de manera pacífica.

## Caso de investigación: violencia en la escuela

En la U.E.M.I. “Carlos Soublette”, específicamente en el salón de tercer grado, se evidencian frecuentes actos violentos o agresivos entre los niños y niñas que conforman la población estudiantil del aula de clases, convirtiendo el espacio educativo en un ambiente hostil y poco grato para el ejercicio de la enseñanza, lo que perjudica la calidad de la educación. Esta situación se convierte en un hecho relevante a ser objeto de estudio, por lo que se desarrolla una investigación cualitativa en esta sede educativa.

Las conductas mostradas por los niños y niñas de tercer grado son disruptivas y desadaptativas, con ausencia de valores necesarios para mantener una convivencia ciudadana en el aula de clases. Se observan comportamientos en muchos de los casos cargados de emociones y agresiones que pueden ir desde lo físico a lo psicológico.

Pernalette (2010) señala la importancia de atender las causas que conllevan al desarrollo de este fenómeno que viene proyectándose en la escuela y con impactos considerables en la sociedad; pero, ¿cuán relevante es la atención y los modelos que se transmiten desde el hogar? Si bien es cierto, algunos de estos niños poseen un referente marcado por el grupo familiar, en donde copian las conductas de los adultos significativos para ellos, desconociendo si las actitudes son erradas o acertadas.

Estas conductas son copiadas por los niños de 3er grado de la Unidad Educativa Municipal Integral “Carlos Soublette”, ya que las ven normales, cotidianas y son aceptadas y reproducidas en las aulas de clases, generando entre los compañeros irrespeto, la utilización de sobrenombres y descalificativos, las agresiones verbales y físicas y la intolerancia a las críticas y el desacato al docente.

Tallone (2011) comenta que es en la escuela el lugar en donde se ponen en práctica las habilidades sociales que le van a permitir al niño o niña relacionarse con el entorno que le rodea. Cuando estamos en presencia de niños violentos, su adaptación al entorno y sus relaciones interpersonales se ven afectadas, obteniendo como resultado experiencias negativas y significativas dentro del marco de la violencia, que crean espacios de miedo entre sus compañeros de aula.

Para Misle (2011) los niños violentos promueven sensaciones de miedo, angustia, depresión o el caso más común, respuestas violentas cargadas de emociones que impulsan a someter al otro que se encuentra en posible desventaja. Estas situaciones son el reflejo de lo que día a día viven los niños de la escuela Carlos Soubllette que se está convirtiendo en hábitos y/o prácticas diarias que los hacen ver normal.

La sociedad ha cambiado y con ella nuestra cultura, pues padecemos de una violencia estructural como la describe Vidal, citado por Barré (2011). Se produce un círculo vicioso en el que participamos todos los ciudadanos, promoviendo diferentes tipos de violencia: individual, familiar, social, colectiva, y que cuando las juntamos se convierte en algo complejo, en una estructura violenta que nos envuelve a todos. Entre algunas de sus causas se encuentran factores históricos, familiares y sociales, que pueden presentarse de manera reiterativa sin opción de presentar alguna alternativa de solución.

La ausencia de prácticas para solventar estas situaciones de conflicto y agresión dentro de las aulas de clases incrementa actitudes de impulsividad y poca valoración en la toma de decisiones en los niños y niñas, que producen consecuencias alejadas de las alternativas pacíficas de solución para el problema.

La realidad presentada nos hace pensar en las siguientes interrogantes: ¿por qué los niños y niñas de 3er grado, resuelven los conflictos a través de la agresión física y verbal? ¿Cómo puede perjudicar un alumno la integridad personal de un compañero en el aula de clases? ¿La escuela puede brindar un contexto que permita mostrarles a los niños la posibilidad de una convivencia armónica? ¿Es posible proporcionar un clima de paz en un ambiente como la escuela aun cuando la sociedad protagonice espacios de agresión y violencia? ¿Si un maestro de aula presta poca atención a las manifestaciones mostradas por los alumnos dentro de un salón de clases, podría desencadenar en situaciones violentas o agresivas?

Estas son preguntas que a diario se formulan los docentes de aula, muchos desisten en el intento de encontrar respuestas a esas interrogantes, otros luchan por disminuir los índices de situaciones violentas a través de diversas estrategias que involucran otros sectores del quehacer social como ONG, instituciones o centro de investigaciones en relación al tema de la violencia para ayudar en el intento de solucionar el problema y que su fin esté más cerca.



La escuela como institución social juega un papel fundamental en la formación de niños y niñas, pero sus prácticas a veces no dan respuestas a las necesidades que presentan los estudiantes en las aulas de clases. Misle (2011) comenta que: “(...) la escuela debe repensarse, actualizarse y dar respuesta a las inquietudes de la niñez y adolescencia de nuestros tiempos. Una escuela obsoleta será en sí misma, promotora del desinterés, el aburrimiento y problemas en la convivencia” (p. 70).

Los intereses de los niños y niñas cambian de acuerdo con las necesidades de los grupos y en este caso los alumnos de tercer grado de la U.E.M.I. “Carlos Soubllette” manifiestan otras inquietudes que distan de lo que están acostumbrados los docentes. Es por ello que como propuesta educativa apuntamos en esta investigación a promover la formación en valores, para fortalecer la corresponsabilidad entre los diversos actores del quehacer ciudadano; es decir, actuar al unísono y en concordancia. Los espacios que permiten la promoción para preparar a los individuos se centra en la escuela y la familia, ya que juegan un papel determinante en la puesta en práctica de los valores en los niños y niñas. Este proceso de aprendizaje constante permite que el individuo actúe y profile sus acciones en los distintos ámbitos donde se desenvuelve, enriqueciendo sus experiencias a diario en constante interacción con el medio que lo rodea.

Al trabajar con las actitudes positivas de los individuos, se fortalece la formación de los valores que dan sus primeros pasos desde el seno familiar y la escuela, promoviendo beneficios para las personas que la practican. Pueden mantenerse en el tiempo, ya que resisten los cambios, su flexibilidad les permite ligeras modificaciones, se eligen, ya que poseen una carga emocional y es el individuo, quien a través de su intelecto decide y acepta sus propias actitudes. La mayoría de ellas y de carácter positivo provienen de la educación recibida en los hogares y en la escuela, y hacen referencia a un valor concreto.

Los patrones de vida sustentados por culturas violentas fortalecen acciones poco éticas por parte de los individuos, quienes irrespetan al otro en su mínima condición de ser humano, vulnerando su integridad física y psicológica, mostrando a los más pequeños que esta forma de vida no posee sanciones y es aceptada por todos y aquellos que la reprochan no son considerados ni aceptados, al contrario son vistos como tontos.

Pero esta realidad, lejos de ser positiva para los niños que hacen vida en el aula de clases, se convierte en una situación disruptiva, donde el niño agresor o violento atemoriza a sus compañeros a través del uso de golpes o insultos, convirtiendo la relación entre pares en un binomio agresor-agredido, que termina atendiendo a las solicitudes del más fuerte, es decir, el agresor. En estos casos, el maestro interviene para separar los incidentes conflictivos que se suscitan en el aula de clases, afectando directamente la calidad de la enseñanza que se ofrece en el salón. “Estas se pueden presentar de manera sutil como agresiones con burlas e ironías y que estallan diariamente en ámbito escolar donde los protagonistas son cada vez más jóvenes”, (Villanueva, 2007: 9). El rendimiento académico mostrado por los estudiantes violentos en su mayoría está caracterizado por ser deficiente, que demuestra dificultades en las áreas instrumentales (lectura, escritura y cálculo), con altos niveles de frustración y baja autoestima que se ocultan en las actitudes violentas.

Algunos de los estudiantes perciben y viven una realidad del día a día que son llevadas a las aulas de clases y que se antepone a las necesidades de un colectivo de niños y niñas miembros de un grado, que en un principio son víctimas de estas situaciones y que la cotidianidad y la constante práctica los convierte en actores también de episodios de violencia y agresión en el aula de tercer grado la U.E.M.I. “Carlos Soublette”.

Herrera (1997) afirma que

los referentes socializadores han perdido el norte y deberían recuperarlo lo antes posible, ellos son la familia y la escuela aunque la primera es el núcleo socializador por excelencia, pero de difícil acceso, participación y compromiso en tareas comunes con los educadores y el segundo elemento la escuela y el ámbito educador-socializador (p.4).

Los modelos a seguir, los adultos significativos que se encuentran en el seno de la familia o fuera de esta, son para algunos de estos niños que se muestran violentos dentro del aula de clases, un referente valioso, ya que ellos son los que sirven de modelo a través de sus acciones para mostrar conductas erróneas de socialización y comunicación, carentes de elementos de respeto y tolerancia hacia todos aquellos que los rodean.

Cobra relevancia el hecho de que el docente conozca la realidad que se presenta en su ambiente de trabajo y las situaciones que viven sus niños a diario. Este diagnóstico promueve la aplicación de estrategias para mejorar las

situaciones conflictivas dentro del aula, para propiciar relaciones armónicas entre los pares a través de una comunicación efectiva, basada en el respeto y la tolerancia.

Otra forma de agresión es la que viven los niños dentro de las aulas de clases por parte de sus docentes. “La violencia en las escuelas tiene efectos sobre la calidad de la enseñanza y sobre el desarrollo académico de los niños que se encuentran en las aulas de clases” (Abramovay, 2005: 17). Es cierto, se pierde la esencia, la magia que imprime el docente a las actividades, las tareas se vuelven aburridas, poco atractivas para los niños, no se satisfacen los intereses de estos, se transmiten los conocimientos, pero se omite la fase de verificación de la consolidación del aprendizaje.

Estas experiencias de agresión se observan a diario en el aula de clases, cuando algunos niños y niñas de 3er grado las usan como medio para obtener un fin, para ser respetados, conseguir un mérito ante algún compañero, docente o posicionarse ante el grupo de alumnos en el salón de actividades.

Para Arellano (2007) estas habilidades de ser violentos atentan contra el desarrollo moral, psíquico y físico de los niños, impidiendo así alcanzar su autorrealización con miras de fortalecer al individuo para ser autónomo, capaz de tomar decisiones de forma libre, compartir, responsabilizarse y comprometerse con el entorno que le rodea. Esta afirmación nos invita a atender las señales de alerta que se presentan en las aulas de clases y en especial en donde se desarrollan episodios violentos, porque es en estos espacios donde se potencian las condiciones para evitar el crecimiento armónico de la personalidad moral de los estudiantes, impidiendo así la promoción de conductas sociales para mantener una cultura ciudadana.

Se requiere dar un giro radical, que permita poner un freno a todas las evidencias de violencia que se presentan en las aulas de clases, de esta forma evitaríamos la impunidad, la delincuencia y el deterioro social, porque nuestras acciones, las que hacemos de manera consciente formarán el carácter y cambiarán los modos de pensar de los niños y niñas que se encuentran involucrados en círculos de violencia y agresión constante.

Los maestros de la escuela, en entrevistas realizada durante el desarrollo de la investigación, reportan algunas expresiones que suelen aparecer como signos de un posible conflicto que se resolverá bajo las premisas de la agresión verbal y/o física, como lo son “si tú me das yo te doy”; y acotan: “esta frase se

hace común al escuchar a los niños resolver sus conflictos, “pareciera que eso lo vieran en algún lugar, como si estuvieran imitando conductas”.

La violencia se produce a través del lenguaje oral y gestual entre niños y niñas, y en ocasiones llega a extenderse hacia el docente, evidenciándose a través de “amenazas de golpes, burlas”, groserías: “dicen malas palabras, en vez de comunicarse armónicamente, no respetan al otro, simplemente: quítate porque primero voy yo, no piden permiso...”. “Estos niños no tienen las herramientas para poder resolver un conflicto”, se golpean entre sí y luego buscan a un adulto que les ratifique o apruebe la acción violenta realizada. Al confrontar las partes se les pide que reflexionen y comenten qué es lo que se debe hacer; “hable con el adulto y el adulto resuelve”. Para las maestras de la escuela es importante que los niños le notifiquen la situación de conflicto y más aún cuando esta se torna violenta.

Para resolver el conflicto se invita al niño involucrado a buscar al adulto para que sea este quien intervenga y contribuya a dar solución a la situación presentada. Este discurso se mantiene porque las docentes de la institución han llegado a la conclusión de que los niños no poseen las herramientas necesarias para solventar pacíficamente las diferencias entre pares, su mecanismo de defensa está orientado al uso de la agresión verbal, física, psicológica a través de burlas y sobrenombres, entre otros, lo que agrava el problema alejándolo de una convivencia armónica y pacífica.

No podemos alejarnos de la realidad y las implicaciones legales que conlleva el término, por lo que debemos enseñar a nuestro niños a trabajar a través de las técnicas de resolución pacífica de los conflictos pero también darles a conocer la normativa legal que sanciona la violencia como una práctica de vida, descritos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente, Ley Orgánica de Educación y Manual de Convivencia de la Institución. Este último no posee rango jurídico, pero establece algunas premisas y normas que debe atender la comunidad que hace vida en la U.E.M.I. “Carlos Soublette” para mantener una convivencia.

La Ley Orgánica de Educación (2009) menciona como estrategia para atender la resolución de los problemas la mediación y la conciliación que debe ser ejercida por los integrantes de la comunidad educativa, en especial los niños y niñas que formen parte del subsistema de educación básica; pero

no se señala en él la responsabilidad que debe asumir el personal directivo y docente en cuanto a la preparación de los niños, niñas y adolescentes como promotores para solventar pacíficamente los conflictos en el aula de clases.

En la medida que se establezcan los procesos pacíficos para la resolución de conflictos, se crean las bases para garantizar la integridad física, psíquica y moral, descritos en el artículo 32, de la Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente, haciendo mención a que “(...) todos los niños y adolescentes tienen derecho a la integridad personal”. (p. 10). Asimismo, encontramos en esta ley otro de los pilares que sostiene el diseño de resolución pacífica de los conflictos, que es aprender a escucharnos y tiene su fundamentación legal en el artículo 80: Opinar y ser Oído, literal “a”, de la LOPNA: “(...) todos los niños y adolescentes tienen derecho a: Expresar libremente su opinión en los asuntos que tengan interés (...)” (p. 18).

## La escuela como espacio para la promoción de los valores

La escuela como transmisora de herramientas para la vida puede brindarles a los niños y niñas acceso a experiencias significativas cargadas de valores que promuevan una verdadera convivencia, es allí donde podemos apostar a cambiar por espacio de tiempo la realidad de los alumnos que acompañan a un docente día a día, a través de actividades que cultiven el espíritu como la música, el arte y el deporte.

Las familias y escuelas juegan un papel predominante en la vida de los niños porque son las que perfilan las personalidades de los individuos, y a través del uso de las escalas valorativas se puede medir el comportamiento de las personas que se desarrollan en su seno, permitiendo así, la toma de decisiones entre lo bueno y lo malo, abarcando ámbitos morales, afectivos, sociales, culturales, académicos y posteriormente laborales.

El reto está en proporcionarles a los alumnos que habitan en lugares violentos o bajo situaciones de agresión un clima de paz. Este sueño se puede alcanzar solo en la escuela que madura y comprende las diversas situaciones que conducen a la violencia para garantizar ambientes cálidos y sólidos cargados de valores que se cristalizan en una cultura donde todos pueden participar.

## Algunas prácticas que pueden disminuir la violencia

La interacción entre niños y niñas origina episodios, en ocasiones disruptivos, que se suscitan por fallas en la comunicación o por situaciones que pasan a convertirse en conflictos. Es por ello que se requiere de un soporte sustentado en las herramientas que permitan resolver pacíficamente los episodios violentos o agresivos en el aula de clases.

Girard (1996) apunta que “los objetivos que persiguen los programas de resolución de conflictos en las escuelas son enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones” (p. 13). Tal como lo presenta la autora, esta disciplina busca el establecimiento de estrategias que puedan ser aplicadas por los docentes y alumnos a fin de contribuir a mejorar las relaciones entre los pares y en el caso que se susciten dificultades en la comunicación puedan hacer uso de las herramientas que la componen, como lo son la mediación, conciliación y negociación.

Otras de las estrategias a utilizarse es la comunicación, necesaria para hacer intervenciones al momento que se produzca un conflicto. Investigadores de diversas latitudes se han concentrado en el tema para aportar sus hallazgos sobre los avances alcanzados a través de la comunicación a favor de una solución pacífica de los conflictos, tal es el caso de Hocker y Wilmot (1991), quienes expresan que el término resolución de conflictos se activa en la medida que se analizan los patrones de escucha, habla y comunicación no verbal.

A medida que se presenta el conflicto, los involucrados en el proceso ven afectadas sus posiciones y pensamiento, por lo que se deteriora la comunicación y se producen sensaciones y sentimientos como la rabia, el disgusto, la molestia, la tristeza, que interfieren en el restablecimiento del diálogo para superar las diferencias en relación a una situación problema.

La resolución pacífica de los conflictos es una estrategia que puede ser utilizada por padres y docentes para enseñarles a niños y niñas en edades escolares a abordar de manera pacífica los problemas y, a través del trabajo colectivo de un grupo, puedan hallarse soluciones o presentarse alternativas de solución al conflicto suscitado. Se sustenta en las premisas de la educación para la paz y su iniciativa surge para aportar hechos a la sociedad que permitan vislumbrar acciones a favor de la disminución de la violencia y la agresión entre pares. Para darle sentido a las herramientas de resolución de conflicto,

se consideran tres elementos fundamentales como lo son: la negociación, la mediación y la conciliación, cada una de ellas respalda la premisa fundamental de promover una educación en valores a favor del fomento de una ciudadanía y la convivencia armónica en las aulas de clases.

La negociación es definida por Arellano (2007) como la interacción entre las distintas partes que tienen como objeto obtener algo de las otras a cambio de también ceder algo, en búsqueda de resolver alguna diferencia mediante un acuerdo (p. 35). Para lograr poner en práctica esta herramienta debe existir una comunicación activa entre cada uno de los integrantes que la componen, que permitan establecer los acuerdos que conducirán al establecimiento de las posibles soluciones ante el conflicto presentado.

La mediación, otra de las estrategias utilizadas como herramienta de resolución de conflictos, es descrita por Kreidler (1984) como el momento en que intervienen dos o más personas con intereses, necesidades y valores enfrentados, que acuden a un tercero para que los ayude a solventar el conflicto presentado. Esta estrategia facilita la resolución pacífica de los conflictos, ya que requiere de la intervención de las personas involucradas. Este acercamiento debe presentarse de manera espontánea, por lo menos en uno de los afectados, para dar inicio al proceso y obtener las alternativas de solución ante el conflicto.

La conciliación, término trabajado por Izuzquiza (2008) se refiere a componer o ajustar los ánimos de quienes se encuentran enfrentados. Para que esta herramienta de resolución de conflictos se pueda llevar a cabo es necesario que se encuentren presentes los afectados del conflicto y de esta forma se puedan exponer las opiniones de cada uno de los involucrados para hallar una posible solución al problema. Esta autora expresa que la conciliación se puede presentar a través de los siguientes supuestos: (...) a) simple acuerdo de las partes involucradas, b) mediante acuerdo de las partes en el sentido de recurrir a un tercero para que: 1) efectúe el intento conciliatorio 2) medie 3) emita la decisión” (pp. 8-9).

Es importante que docentes, niños y niñas, al igual que los padres y representantes manejen esta información para atender y proponer soluciones pacíficas ante situaciones conflictivas. De esta forma se contribuye en la mejora de las dinámicas entre algunos de los niños que conforman la población estudiantil de 3er grado, así como también se favorece en la construcción

de las relaciones interpersonales expresando sentimientos sinceros y reflexivos sobre las experiencias vividas.

## Metodología de la investigación

Dada las características presentadas en el problema descrito se selecciona el enfoque de investigación cualitativa, el cual permitió realizar,

(...) un estudio, enfocando cada uno de los elementos que lo componen como un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es: una persona, una entidad étnica, social, empresarial, un producto determinado. (Martínez, 2006: 7).

La investigación que se considera para desarrollar la exploración sobre el tema de la violencia y la agresión que se presenta en el aula de tercer grado, se plantea a través de la utilización de métodos y herramientas metodológicas cualitativas que permiten identificar los elementos que componen la realidad que ven a diario los niños y niñas que hacen vida en la U.E.M.I. “Carlos Soubllette”, siendo esto parte de un suceso que ocurre con frecuencia en el aula de 3er grado y que impide mantener y cultivar una cultura de paz.

Estas consideraciones son tomadas en cuenta para comprender la violencia y la agresión que se manejaba en el aula de tercer grado, por lo que se reflexionó desde la realidad, buscando comprenderla a través del análisis de cada uno de los elementos que la componen u originan y de esta forma poder aportar propuestas para disminuir sus índices.

Diseñar y proponer un programa de intervención requirió de un sustento documental y de campo, para apoyar el proceso metodológico que se construía y dar respuestas oportunas a la necesidad de trabajar en la formación de valores para mejorar las condiciones de convivencia armónica y de paz entre los niños y niñas de tercer grado de la U.E.M.I. “Carlos Soubllette”.

El tipo de investigación con que se relaciona este proceso es la investigación –desarrollo e investigación– acción, ya que busca indagar sobre las necesidades del ambiente interno o el entorno de una organización social, para luego desarrollar una solución aplicable al problema presentado por el grupo. Para llegar al planteamiento de las alternativas de solución es necesario recopilar información y sistematizarla para describir la situación actual en relación a los cambios que se desean alcanzar (Valarino y otros 2011).



El estudio que se plantea es realizado en la U.E.M.I. “Carlos Soubllette”, en el aula de tercer grado, donde cursan niños y niñas en edades de 9, 10 y 11 años, siendo la población total del aula de treinta y cuatro (34) estudiantes. Este grupo refleja episodios violentos dentro del aula de clases, situación que ha preocupado a docentes, directivos de la escuela, padres y representantes, y a la investigadora quien a través del análisis de las conductas observadas en el aula de clases describe la situación que viven los alumnos para comprender su dinámica y plantea alternativas de solución al problema presentado.

Se cuenta con la participación de informantes clave descritos por los niños de tercer grado, docentes que participan en la dinámica educativa de los niños y niñas de este grado, representantes y directivos de la institución, ya que “los sujetos investigados participan como coinvestigadores en todas las fases del proceso: planteamiento del problema, recolección de la información, interpretación de la misma...” (Martínez, 2006:7).

Los niños, en este caso, protagonistas del hecho que se investiga, así como los docentes y representantes de estos alumnos, suministran información relevante que permite ser organizada para cumplir con los objetivos previstos en el proceso de investigación. Estos actores en su quehacer diario, desarrollan acciones que le muestran al investigador la ejecución y los factores que intervienen en el transcurso del conflicto dentro del aula de clases.

Es así como se decide realizar observaciones diarias en el aula de clases por un lapso de un mes, para determinar las causas que originan los episodios violentos, los mecanismos que usan los estudiantes para resolver los conflictos y las estrategias que pone en práctica el docente para disminuir los conflictos de agresión y violencia en el salón de clases.

## Resultados de la investigación

Una vez recabada la información a través de los aportes suministrados por los informantes claves y las observaciones realizadas, se analizan en función de los elementos más importantes como lo son: la necesidad de hacer prevenciones para evitar episodios de agresiones físicas y verbales entre los niños y niñas de 3er grado, reconocer el respeto y la tolerancia como valores fundamentales en la resolución pacífica de los conflictos, mejorar la comunicación afectiva y efectiva entre los niños de 3er grado de la U.E.M.I. “Carlos Soubllette”, así como proveer a los docentes de herramientas mínimas para la resolución

pacífica de conflictos e informarle a los padres y representantes las estrategias que favorezcan la disminución de actitudes agresivas y violentas.

La información se examina a través de técnicas cualitativas, que permiten describir en un primer momento la realidad que se presenta en el aula de tercer grado mediante el análisis de las observaciones recabadas en los registros etnográficos, y en un segundo momento, se transcriben los datos obtenidos en las entrevistas, para luego ordenarlos, categorizarlos y compararlos, y establecer relaciones entre los elementos relevantes con las teorías u otras investigaciones (Valarino y otros, 2011). De esta forma se conduce a una triangulación del contenido e interpretación de los aspectos más relevantes del tema trabajado que lleva al desarrollo de una reflexión sobre la violencia observada y las propuestas pedagógicas necesarias para reforzar el tema de la resolución pacífica de los conflictos dentro del aula de clases.

La recolección de la información fue lograda por medio de la selección de categorías. Para Hernández y otros (2001) las categorías “son los niveles donde se caracterizan las unidades de análisis” (p. 298). La selección de las categorías le permite al investigador establecer secciones de análisis cuando el problema estudiado comprende varios tópicos.

Entre las categorías encontradas en la temática trabajada se encuentran las siguientes:

- Presencia de situaciones de violencia y agresión. Los informantes claves describen a través de sus opiniones que con frecuencia los niños y niñas utilizan la violencia y la agresión física y verbal como forma de expresarse.
- Resolución de situaciones conflictivas dentro del aula de clases. Los niños pertenecientes a 3er grado usan la violencia, agreden física y verbalmente a su compañero como mecanismo para solventar sus dificultades.
- Prevención de las agresiones físicas y verbales entre los niños y niñas para fomentar una cultura de paz en el aula de clases. Los resultados obtenidos en el proceso de investigación señalan que sí es posible prevenir la violencia, pero que se requiere del trabajo en conjunto del hogar y la escuela, que pongan en práctica diversas estrategias para disminuir los episodios.
- La escuela brinda un contexto de convivencia armónica. La escuela, según los informantes claves, está haciendo su trabajo, pero no está articulada con los padres, pues estos requieren orientaciones para proseguir en

casa el trabajo que se hace en la escuela. Es necesario trabajar en equipo para que cada uno de los involucrados tenga claro cuál es su rol y pueda desempeñarlo a cabalidad y así garantizarle al niño la convivencia en un ambiente armónico.

- El docente es generador de episodios violentos en el aula de clases. Los informantes señalan, en esta categoría, la importancia de mantener al docente en su cargo y evitar los constantes cambios que afectan la rutina de los niños para lograr la consolidación de hábitos y normas.

Las informaciones recogidas son analizadas a través de la técnica de triangular las posiciones de los diversos autores sobre un mismo hecho. Fuentelsaz (2006) comenta que la triangulación es el uso que se le da al estudio de diferentes datos, teorías, investigaciones, métodos y metodologías utilizadas en función de una misma situación o fenómeno. Se realiza al culminar el trabajo de recopilación de la información relacionada con el tema de investigación, lo que le permite al investigador hacer comparaciones entre las posiciones de cada uno de los actores que intervienen en el proceso o hecho de análisis. Al triangular se consideraron las opiniones que suministraron los informantes claves, en este caso, los docentes que participan en el hecho educativo que se desarrolla en el aula de tercer grado, así como la población de niños seleccionados y los representantes, sus aportes se compararon con las observaciones obtenidas por el investigador.

Como propuesta de alternativa de solución a la situación que se presenta con el grupo de estudiante de tercer grado, se plantea trabajar con talleres para padres, crear escuelas para padres, proponer nuevas estrategias para lograr hacer un trabajo grupal entre docentes y representantes, mediante el apoyo de los padres en la ejecución de las actividades diseñadas por la maestra, realizar más encuentros pedagógicos para que intervengan alumnos, padres y docentes a fin de aprovechar los espacios para compartir y reafirmar las relaciones. Es importante que las maestras transmitan los valores dentro del aula, a través de la puesta en práctica permanente de acciones ricas en valores y su constancia dentro del ambiente escolar.

Para el docente con poca experiencia, (como es el caso que se presenta en el aula de tercer grado), esta situación se hace difícil, ya que los niños perciben su inseguridad y poca constancia en las propuestas presentadas, por lo que estos elementos se convierten en un aspecto que le resta liderazgo dentro del aula,

acercándose más hacia las normas y códigos que impone el grupo de niños para llevar la dinámica dentro del aula de clases.

Algunos niños de 3er grado de la U.E.M.I. “Carlos Soublette” piensan que agredir y golpear a sus compañeros es una conducta correcta, pues ellos ponen en práctica los esquemas observados en los diferentes contextos donde se relacionan por sus figuras significativas y son utilizados en sus experiencias escolares para dar respuestas a problemas presentados dentro o fuera del aula de clases.

La constancia del docente dentro del aula de clases brinda seguridad a los niños al momento de poner en práctica valores que no se aprecian en su totalidad en su entorno familiar y social. El maestro que comparte día a día con los niños imprime a través de sus acciones ejemplos de actitudes positivas que deben seguirse para relacionarse con los demás y a atender de manera pacífica las dificultades presentadas.

Es necesario que el maestro reconstruya el uso de estrategias pedagógicas e incorpore nuevas alternativas para motivar y atraer a los estudiantes al momento de trabajar los diversos contenidos académicos. Los objetivos de esta apertura también deben estar orientados a integrar a los padres y representantes a participar en el proceso educativo de los niños, haciendo de él experiencias significativas que muestren el manejo de las emociones, la puesta en práctica de los valores y la aplicación de herramientas para solventar pacíficamente los conflictos. El compromiso de cada uno de los actores permitirá mostrar los cambios que se requieren para mejorar la convivencia en el aula de tercer grado.

Establecer metas claras y sencillas dentro del aula de clases fomentará una comunicación más abierta y activa, posibilitando de esta manera que los niños puedan poner en prácticas las herramientas aprendidas a través de la experiencia y supervisión del docente para resolver pacíficamente los conflictos, y así evitar los golpes, agresiones verbales, burlas y etiquetas hacia sus compañeros.

Los docentes deben convencerse de que el ambiente ejerce una importante influencia sobre la actitud de los niños, en la medida en que este se convierta en significativo y positivo para ellos será mucho más fácil alcanzar las metas trazadas y mantener una convivencia armónica, por lo que debemos trabajar en espacios más creativos, llenos de estrategias motivadoras y con actividades que inviten al desarrollo del pensamiento crítico y moral de los estudiantes,

para de esta forma ir cambiando la concepción de “la violencia como sinónimo de poder”.

En la medida que trabajamos sobre esta premisa, los niños y niñas tienen menos posibilidades de traer a la escuela las conductas erróneas aprendidas fuera de ella. Por el contrario, se reflejará en el entorno los aprendizajes adquiridos dentro de las aulas de clases para cambiar ambientes poco armónicos donde se desenvuelven estos estudiantes.

Para mantener una convivencia ciudadana dentro del aula de clases es necesario que se cumplan las normas, aunque no sean de nuestro agrado, ello permitirá que se pongan en práctica los valores de respeto y tolerancia. Estas acciones trascienden hacia los compañeros de clases y luego hacia el entorno que los rodea, generando una toma de conciencia en relación con la responsabilidad que todos los seres humanos asumimos al realizar una acción que puede ser calificada como buena o mala, de acuerdo con la norma que afecte.

## Conclusiones

La investigación logró demostrar que las conductas violentas que presentan los niños y niñas de tercer grado de la U.E.M.I. “Carlos Soublette” están influidas por el ambiente externo, es decir, el hogar y el entorno social que son los espacios donde interactúa con frecuencia el estudiante y han sido intervenidas, además, por referentes significativos que pueden ser miembros del grupo familiar, vecinos, amigos, que muestran comportamientos morales poco aceptados.

Los informantes claves de esta investigación señalaron la importancia que ejerce el docente como modelo a seguir dentro del aula de clases, así como los hábitos, las normas y las rutinas que pone en práctica para que los niños se interrelacionen entre sí y se desenvuelvan en ambientes armónicos.

Cobra relevancia el hecho de trabajar en conjunto entre docentes-escuela en la creación de estrategias para disminuir los índices de violencia dentro del aula de clases, bien sea a través de talleres, escuelas para padres, desarrollo de actividades que pueden ser puestas en práctica en la escuela y reforzadas en el hogar o viceversa, pero para ello se hace necesario la apertura de canales de comunicación que permitan conocer los resultados de estas experiencias pedagógicas.

El desarrollo de esta investigación permitió demostrar que las conductas violentas dentro del aula de clases pueden disminuirse en la medida en que son comprendidas sus causas y se suministren herramientas para la resolución pacífica de los conflictos.

Los niños muestran conductas violentas, pero también demuestran actitudes que permiten disminuir su agresión en el aula de clases, por lo que se requiere de la intervención del docente y del entorno familiar, quienes a través de la puesta en práctica de las herramientas para la resolución pacífica de los conflictos han logrado modificar el comportamiento disruptivo dentro del aula de clases.

Asimismo, se hace mención de la importancia que posee la intervención en valores a través de la propuesta pedagógica para promover la resolución pacífica de los conflictos, como herramientas necesarias para disminuir los índices de violencia en el aula de clases. Esta propuesta puede ser utilizada en otros contextos con características similares, por lo que se describen elementos que pueden generar un impacto social y la disminución de la violencia en el aula de clases. El docente y la familia son pilares fundamentales de esta propuesta, por lo que se debe tomar en cuenta la sensibilidad que puedan mostrar al momento de su ejecución. Aquellos que todavía no se encuentren convencidos, se acercarán a medida que observan los resultados satisfactorios que permite alcanzar el programa.

La investigación demostró que a través de la propuesta presentada se logra alcanzar un impacto positivo entre los niños, compañeros de la escuela, docentes y demás familiares, ya que modifica la conducta de los niños y niñas al considerar las causas que originan la violencia y la agresión.

## Bibliografía

Abramovay, M. (mayo-agosto, 2005). Violencia en las escuelas: Un gran desafío. Revista *Iberoamericana de Educación*, 38. Recuperado en marzo 04, 2012 de: <http://www.rioei.org/rie38a03.htm>.

Arellano, N. (2007). *La violencia escolar y la prevención del conflicto*. Maracaibo: Universidad Rafael María Baralt.

- Bagüés, O. (2003). *La educación moral como desarrollo en L. Kohlberg*. Recuperado en marzo 16, 2011 de: <http://www.oei.es/metas2021/valoressm.pdf>.
- Barré, M. (2011, noviembre). Violencia, causas y consecuencias en la escuela venezolana. Conferencia dictada en las aulas de la Universidad Católica Andrés Bello”, Caracas.
- Fuentelsaz, I. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Garrido, E. y Herrero, C. (2001). *Teoría cognitiva social de la conducta moral y de la delictiva*. Recuperado en abril 15, 2012 de: <http://des.emory.edu/mfp/GarridoEtAl2005.pdf>.
- Gautier, (2001). *Teorías de la personalidad: Albert Bandura*. Recuperado en abril 15, 2012 de: <http://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1J8SZXTH5-6M7KKX-32R1/Albert%20Bandura.pdf>.
- Girard y Koch (1996). *RESOLUCIÓN de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Hernández y otros (2001). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera F. (1997). *Intervención psicológica en el ámbito escolar*. Recuperado en enero 23, 2012 de: [www.concejoeducativo.org](http://www.concejoeducativo.org)
- Hocker, J. y Wilmot W. (1991). *Interpersonal conflict* (3a ed.) Dubuque, IA: W. C. Brown.
- Izuzquiza, M. L. (2008). El conflicto: Diversos sistemas de resolución. *Cartapacio de Derecho*. Revista electrónica de la Facultad de Derecho – UNICEN, 15. Recuperado en abril 06, 2012 de: <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/search/authors/view?firstName=Maria&middleName=Laura&last>.
- Kreidler, W. (1984). *La resolución creativa de conflictos (manual de actividades)* Chicago: Scott, Foresman and Company.
- Ley Orgánica de Educación (LOE) (2010). Caracas, Venezuela.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente (LOPNA) (2001). Caracas, Venezuela.

- Machado, J. y Guerra, J. G. (2009). *Investigación sobre violencia en las escuelas*. Caracas: Fundación Centro Gumilla.
- Martínez, M. (2006). *¿Cómo hacer un buen proyecto de tesis con metodología cualitativa?* Recuperado en enero 4, 2012 de: <http://prof.usb.ve/miguelm/proyectotesis.html>
- Misle O. (2011). *Disciplina para convivir. Lo que esconden los morrales. ¿Cómo prevenir y actuar en casos de violencia escolar?* Caracas: CECODAP, Ediciones El Papagayo.
- Misle O. (2011, octubre 25). Sensación de inseguridad crea niños angustiados y deprimidos. *El Universal*, C3, p.3.
- Papalia y otros (2010). *Desarrollo humano*. México: Mc. Graw Hill.
- Pernalette, L. (2010). *Conversaciones sobre la violencia y la paz*. Caracas: Publicaciones Fe y Alegría.
- Ruiz de Viso, B. (2005). *Briújula pedagógica ¿Cómo formar valores?* Caracas: Editorial El Nacional.
- Tallone, A. (2011). *Metas Educativas. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios. El desafío de la convivencia escolar: Apostar por la escuela*. Recuperado en noviembre 28, 2011 de: <http://www.oei.es/metas2021/valoresm.pdf>.
- Valarino y otros. (2011). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Villanueva, A. (2007, noviembre). Silencios y violencias en la escuela. *Revista on line San Pablo. Servicio de Cultura y Actualidad religiosa*. 5, (171). Recuperado en abril 14, 2012 de: <http://www.san-pablo.com.ar/rol/?edicion=171>.