

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN HUMANISTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

Luisa Fernanda Rodríguez Leal¹
docente.luisa.rodriguez@collleras.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9675-8149>

**Institución Educativa
SEM de Villavicencio – Meta**
Colombia.

Nadver Enrique Restrepo Salcedo²
naerresa@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0297-4098>

**Institución Educativa
SEP de Garzón – Huila**
Colombia

Recibido: 01/04/2025

Aprobado: 03/06/2025

RESUMEN

Conocer el entorno familiar, social y cultural de los estudiantes permite abordar eficazmente los conflictos escolares. Implementar programas de educación para la convivencia pacífica, junto con mecanismos alternativos como la mediación escolar, puede contribuir significativamente a la mejora de esta dinámica. Este artículo tiene como propósito analizar el papel de la comunicación educativa y la formación humanista del docente como ejes para la resolución de conflictos en la escuela. Se discuten estrategias para potenciar las relaciones docente-estudiante, mejorar las competencias comunicativas y por ende el clima escolar. La metodología empleada fue la exploración documental de algunas posturas teóricas sobre lo planteado en el propósito de este artículo. Entre los hallazgos se mencionan: (a) Los docentes tienen la responsabilidad de estar preparados y en constante formación e investigación para abordar eficazmente desafíos como la violencia y agresión estudiantil. (b) Las instituciones deben procurar crear un ambiente escolar adecuado para las buenas relaciones humanas, involucrando a docentes, padres, estudiantes y comunidad educativa en su totalidad. (c) La

¹ Doctoranda en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertadora (UPEL). Magister en Didáctica de la Universidad Santo Tomás. Licenciada en Matemáticas y Física de la Universidad de los Llanos. Docente de Matemáticas de la SEM de Villavicencio – Meta – Colombia.

² Doctorando en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertadora (UPEL). Magister en Docencia de Química de la Universidad Pedagógica Nacional. Licenciado en Química de la Universidad Pedagógica Nacional. Docente de Química de la SEP de Garzón – Huila – Colombia.

comunicación y un enfoque humanista son fundamentales para mejorar los procesos educativos. (d) Diseñar escenarios de diálogo y confianza donde los educandos puedan expresarse sin temor a ser juzgados es clave para potenciar la resolución de conflictos. (e) Conocer los entornos de los estudiantes, implementar programas de convivencia y adoptar nuevos paradigmas, son estrategias efectivas para solucionar conflictos escolares.

Palabras clave: clima escolar, comunicación educativa, convivencia pacífica, formación humanista docente, paradigmas educativos, resolución de conflictos escolares.

COMMUNICATION AND HUMANIST EDUCATION IN SCHOOL CONFLICT RESOLUTION

ABSTRACT

Understanding students' family, social, and cultural environments enables the effective addressing of school conflicts. Implementing education programs for peaceful coexistence, along with alternative mechanisms such as school mediation, can significantly contribute to improving this dynamic. This article aims to analyze the role of educational communication and teachers' humanistic training as key elements for conflict resolution in schools. Strategies to enhance teacher-student relationships, improve communication skills, and consequently foster a positive school climate are discussed. The methodology employed was a documentary review of theoretical perspectives related to the article's purpose. Key findings include: (a) Teachers have a responsibility to be prepared and engage in ongoing training and research to effectively address challenges such as student violence and aggression. (b) Institutions should strive to create a conducive school environment for positive human relations, involving teachers, parents, students, and the entire educational community. (c) Communication and a humanistic approach are fundamental to enhancing educational processes. (d) Designing dialogue and trust-based spaces where students can express themselves without fear of judgment is crucial for effective conflict resolution. (e) Understanding students' backgrounds, implementing coexistence programs, and adopting new paradigms are effective strategies for addressing school conflicts.

Keywords: School climate, educational communication, peaceful coexistence, teacher humanistic training, educational paradigms, resolution of school conflicts.

INTRODUCCIÓN

La educación es considerada un proceso primordial para la formación integral de los individuos, abarcando aspectos académicos, humanos, sociales y emocionales. La realidad escolar actual enfrenta desafíos significativos, como la violencia y la agresión estudiantil, que afectan negativamente el clima escolar y la calidad del aprendizaje. En este contexto, la comunicación educativa y la formación docente con enfoque humanista se presentan como herramientas cruciales para fortalecer el clima escolar, fomentar la convivencia pacífica y resolver conflictos escolares (UNESCO, 2023).

La comunicación va más allá de ser solo una herramienta dentro del proceso educativo, es una acción pedagógica y ética que influye directamente en la manera como se construyen las relaciones en el aula. Según Habermas (1999), la racionalidad comunicativa permite construir consensos y sentido compartido, una idea que ha sido retomada por autores como Hoyos Vásquez (2013) en el contexto latinoamericano, al plantear la comunicación como base de la formación ciudadana. En este sentido, el rol del docente no se limita únicamente a tener un buen manejo de los contenidos de su área específica, también se torna indispensable que desarrolle habilidades comunicativas, afectivas y éticas que le ayuden a intervenir en situaciones de conflicto escolar y a fomentar un ambiente de respeto y convivencia pacífica en el aula.

Diversas investigaciones han evidenciado que los entornos escolares con una comunicación efectiva, respeto mutuo y vínculos empáticos tienen menores índices de violencia y mejores resultados académicos (Chaux & Velásquez, 2022). No obstante,

para esta premisa se requiere que los docentes en su educación superior reciban formación con un enfoque humanista integrando procesos históricos, culturales para orientar el accionar valorativo de los estudiantes. Una formación docente continua, crítica y comprometida con la transformación social, que vaya más allá de los enfoques tecnocráticos y retome los fundamentos humanistas y democráticos de la educación (Fullan, 2020). Esto significa que los docentes han de estar en constante formación e investigación para abordar eficazmente los desafíos del aula y promover una formación integral que incluya aspectos cognitivos, afectivos y sociales.

El presente artículo pretende analizar, desde una perspectiva teórico-documental, el papel de la comunicación educativa y la formación humanista del docente en la resolución de conflictos escolares. Para ello, se recurre a las reflexiones filosóficas de Hoyos Vásquez (2013), quien concibe la comunicación como fundamento de la educación ética y ciudadana; a los aportes de Chaux (2012, 2022), quien estudia la convivencia escolar y la mediación de conflictos en entornos escolares latinoamericanos; y a planteamientos contemporáneos de autores como Fullan (2020), Del Barrio (2009), Vaillant (2019) y Zabala y Arnau (2020), que enfatizan la importancia de transformar la práctica docente desde la comunicación, la empatía y la construcción de ciudadanía. Asimismo, se incorpora la visión de la UNESCO (2023), Hernández-Carrera (2019) y Torres Romero (2009), quienes subrayan la necesidad de integrar habilidades socioemocionales en los sistemas educativos como vía para garantizar ambientes escolares más democráticos y colaborativos.

INICIO

COMUNICACIÓN EDUCATIVA, FORMACIÓN HUMANISTA Y CONFLICTO ESCOLAR

En la sociedad se presentan diferentes perspectivas que tienen los ciudadanos sobre lo que entienden por educar, enseñar y formar. Estas diferentes formas de interpretación permiten reflexionar sobre el cómo los docentes educan a estudiantes inmersos en una sociedad pluricultural; educandos que necesitan construir un proyecto de vida desde sus mismas posibilidades y particularidades, postura que invita a la escuela a no verse únicamente como un lugar donde se enseñan contenidos, sino como un espacio donde se construyen relaciones entre las personas, y en ese contexto, la comunicación juega un papel central para conectar y dar sentido a los procesos educativos.

Ramon Llull – escritor y pensador –, expresó que "lo importante no es el saber, sino el saber decir. Refiriéndose con los vocablos 'saber decir' a la forma de expresar y transmitir, y a la capacidad para aplicar dicho saber en el contexto social y lingüístico apropiado" (Zabala y Arnau, 2007, p. 22). Lo anterior coloca a la comunicación como parte esencial del aprendizaje, estableciendo vínculos empáticos, auténticos y bidireccionales entre docentes y estudiantes, lo cual posibilita un aprendizaje significativo y una mejor gestión de los conflictos escolares. Desde esta mirada se promueve un

aprendizaje activo y una relación más significativa entre los participantes del proceso educativo.

La dinámica va desde la forma en que los docentes se comunican con los estudiantes y ellos con otros, hasta la forma de conectarse con lo humano, con la vida y su realidad para poder encontrarle sentido a todo lo que ocurren en el salón de clase y así poner en práctica las competencias comunicativas y por ende saber solucionar los conflictos escolares. La comunicación en el proceso educativo no es solo hablar o dar órdenes, sino que se trata de crear significado juntos dentro de la relación docente y estudiante. Para Habermas (1999), la acción comunicativa ideal busca lograr un entendimiento mutuo entre las personas, dejando a un lado las relaciones de poder que se imponen. En América Latina, este enfoque ha sido retomado por Guillermo Hoyos Vásquez (2013), quien plantea que la racionalidad en la educación debe basarse en la “razonabilidad”, entendida como una práctica ética que se sostiene en el diálogo entre sujetos.

En el ámbito educativo, este diálogo se da a través de la comunicación verbal y gestual, puesto que actúan como puente para construir aprendizajes significativos entre docentes y estudiantes, es decir, el tono y las palabras utilizadas por los docentes facilitan un ambiente educativo adecuado. Hernández-Carrera (2019) señala:

Por tanto, el tono que utilizamos al hablar, los gestos que realizamos, o las palabras que elegimos en nuestra comunicación, pueden ser interpretados positivamente por unas personas y negativamente por otras, lo cual nos lleva a pensar que el factor personal está muy presente (p. 14).

De este modo, en el aula de clase se promueve el fortalecimiento de habilidades comunicativas, emocionales, conocimientos y actitudes cognitivas que, en conjunto, permiten al educando desenvolverse constructivamente en el contexto educativo. Hoyos Vásquez (2013) en su libro titulado “Filosofía de la educación con enfoque humanista y comunicativo” motiva a los docentes, principales orientadores de los estudiantes colombianos, a que se familiaricen con las competencias ciudadanas teniendo en cuenta los procesos comunicativos y fortalezcan las habilidades anteriormente mencionadas. Estos diálogos son un principio introductorio a la filosofía educativa, abriendo camino a los procesos que desde esta perspectiva se dan en el mundo real, dando el realce y la importancia que tiene para el ser humano adquirir formación académica durante toda su vida.

Por consiguiente, se busca generar en los docentes la necesidad de analizar diferentes contextos: academia y humano, permitiéndole desarrollar nuevas estrategias que lo lleven a desarrollar su labor docente con más eficiencia, conocer y debatir sobre problemas reales que suceden en su entorno y que inciden en su labor como educadores y formadores. En su blog, Latam Global School (2023), destaca que desarrollar procesos de comunicación son importantes para docentes y estudiantes. Los profesores que dominan habilidades comunicativas pueden expresarse de forma clara y concisa, estimulando la curiosidad de los estudiantes por el aprendizaje. La comunicación efectiva también ayuda a generar un ambiente de respeto y confianza, haciendo que los estudiantes estén cómodos para participar y expresar sus ideas. Finalmente, Latam

Global School (2023), propone analizar los procesos de formación dados a los profesores en las universidades o instituciones educativas de educación superior, fijando la mirada en ellas en cuanto a su autonomía institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la formación al profesional docente exige una mirada holística que integre no solo competencias disciplinares, sino también habilidades socioemocionales y de liderazgo pedagógico. Como señala Fullan (2020): "los educadores deben evolucionar desde un enfoque transmisivo hacia uno transformador, donde el bienestar estudiantil y la innovación educativa sean pilares fundamentales". En este sentido, "la formación inicial y permanente del profesorado debe incluir no solo conocimientos técnicos y disciplinares, sino también el desarrollo de habilidades socioemocionales, pensamiento reflexivo y capacidad de mediación, para responder a las complejidades del aula y la sociedad" (Vaillant, 2019, p. 112).

Por otro lado, Chaux (2022) señala que los conflictos en la escuela no deben verse solo como problemas que hay que eliminar, sino que pueden ser oportunidades para aprender y crecer si se trabajan desde un enfoque pedagógico. Los programas de convivencia que fomentan el diálogo, la mediación y la participación de los estudiantes han demostrado ser útiles para disminuir la violencia y mejorar el ambiente escolar. Por eso, la escuela debe ser un espacio donde se enseñe a los estudiantes a ser ciudadanos responsables, empáticos y comprometidos con la comunidad.

Finalmente, informes recientes como los de la UNESCO (2023) y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2024) recalcan que es importante incluir competencias comunicativas y socioemocionales en todos los niveles educativos. Estas habilidades no solo ayudan a prevenir conflictos, sino que también fortalecen la capacidad de los estudiantes para ser resilientes, trabajar en equipo y enfrentar de manera positiva los retos que se les presentan.

DESARROLLO

Comunicación, mediación y formación docente

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2024) enfatiza en la importancia de fortalecer las competencias profesionales de los docentes teniendo en cuenta la renovación pedagógica y el desarrollo de prácticas innovadoras. Esto les permite resolver problemas y abordar los desafíos de manera más efectiva aplicando la comunicación y la resolución de conflictos.

Guillermo Hoyos (2009) sostiene que “la responsabilidad social es de la universidad misma, de su identidad, ya que todo el proceso educativo debe estar orientado a la formación ciudadana, de la cual se sigue todo sentido de responsabilidad en la sociedad” (p. 427). Lo que Hoyos (2009) quiere expresar es que la formación humanista en la educación superior pretende en los estudiantes integrar la esencia de los procesos históricos, culturales, que dan respuesta a situaciones concretas,

orientando su accionar valorativo en la búsqueda de su desarrollo personal logrando así una formación profesional que abarque todos los aspectos sociales, humanos, comunicativos y comportamentales, rescatando el paradigma humanista para los procesos educativos.

De esta manera, la universidad, debe formar profesionales íntegros, que además de poseer todos los conocimientos afines a su carrera, sean ante todo personas de bien, parte integrante de una sociedad y de una nación, respetuosos de las reglas, de los derechos y que busquen la convivencia pacífica con los demás; ese es el gran reto que tienen los docentes de los claustros universitarios de este país. Al respecto, Hoyos Vásquez (2013) expresa:

Yo creo que la educación colombiana tiene una responsabilidad sumamente grande de formar ciudadanos (...) yo, lo que voy a decir es que la educación ciudadana es educación en cultura política. "Cultura política" no es lo mismo que hacer política; "cultura política" es comprender la cuestión del "Estado de derecho", la cuestión de las "instituciones", qué significa "sociedad civil", qué es lo que constituye a los "ciudadanos", qué es esto de la democracia (p. 101).

Lo anterior sugiere que la formación docente debe tomar como punto de partida el ser humano que es su razón de estudio; el conocimiento lo tiene el hombre a sus pies con todos los avances tecnológicos del momento, pero el cómo aprehenderlo, digerirlo y sacarle provecho, es el proceso que las personas tal vez no tienen claro y que se adquieren del docente y el claustro educativo; de ahí la necesidad del docente en estar en constante proceso de formación e investigación para profundizar sobre estos aspectos trascendentales en el proceso educativo y que permiten realizar su labor de

manera más efectiva, además de conocer y aplicar la parte cognitiva. No menos importante es la parte afectiva, emocional y social del hombre; el docente debe conocer a fondo todo lo relacionado con estos aspectos ya que tienen una gran influencia en la formación integral del ser humano; lo afectivo está íntimamente ligado a lo cognitivo, existiendo en ellos una relación recíproca.

Como sostiene Fullan (2020), la educación contemporánea debe centrarse en formar ciudadanos activos, críticos y responsables con su entorno. El docente tiene la responsabilidad ética y pedagógica de propiciar espacios para la construcción de ciudadanía desde la escuela, es por esto que la formación docente se debe basar en paradigmas humanistas y en procesos comunicativos desde la mirada de la filosofía educativa, ésta a su vez debe ser impartida en instituciones de educación superior autónomas no enmarcadas en parámetros gubernamentales, tomando además como referencia procesos didácticos e investigativos que desarrolle el docente.

Del Barrio, et al., (2009) concluyen que la formación de los docentes en habilidades de comunicación resulta clave para el éxito educativo, la capacidad de los docentes para comunicarse de manera efectiva impacta directamente la calidad del aprendizaje y las relaciones con los estudiantes, destacando la relevancia de la comunicación en el sector educativo. Entonces, los docentes tienen en sus manos un gran compromiso, puesto que desde las aulas se han de generar cambios profundos en el proceso pedagógico y en la educación de la persona con sentido humanístico, teniendo en cuenta como punto de partida procesos comunicativos. Como dice Hoyos

(2013) “la comunicación entre humanos debería ser el punto de partida... el punto de partida es nuestro mundo de vida común, que adquiere sentido en nuestra intersubjetividad” (p. 83), y se habla de la comunicación porque se puede constatar, caracterizar, objetivar, designar y definir aspectos importantes en las relaciones docente-estudiante.

Estas características exigen una atención constante por parte del docente, ya que el salón de clase es un espacio dinámico donde convergen realidades diversas, cada estudiante con su bagaje académico, emocional y sociocultural único, contribuye a la complejidad del entorno educativo, demandando estrategias pedagógicas flexibles y sensibles a sus necesidades individuales. Esto requiere reflexionar cuidadosamente sobre la preparación de los futuros docentes y las innovaciones en la práctica educativa para afrontar los retos actuales, incluyendo la gestión eficaz de la competencia comunicativa y los conflictos en el aula. Al respecto, Vaillant (2019) destaca la necesidad que la formación docente se anticipe a las megatendencias educativas y se adapte a los retos futuros.

De ahí la necesidad que tienen las instituciones de contar con docentes debidamente preparados para desarrollar procesos académicos que permitan una verdadera formación integral de los estudiantes, dedicados al estudio e investigación y tomando como experiencia lo que ocurre en el diario vivir en los claustros educativos., como informan Patiño, et al., (2015):

...En cuanto a la facilidad para reflexionar, actuar, interpretar y solucionar conflictos; en el entorno escolar real no es tan visible dado que los niños actúan por impulso, resultado que nos lleva a inferir que a los niños no les es fácil solucionar conflictos con alternativas distintas a la agresión o a la fuerza, puesto que muestran dificultad para generar de manera creativa opciones de solución a las dificultades (Chaux, 2012, p. 72).

Ante esto, el docente debe estar preparado para afrontar cualquier situación que genere conflicto al interior de las instituciones y estar pronto a buscar solución; él es parte importante en la construcción del proyecto de vida del estudiante, y por lo tanto debe procurar su bienestar personal y social. De los docentes, su formación y la labor desarrollada al frente de un grupo de educandos, depende el futuro de una sociedad

De este modo, los docentes juegan un papel trascendental en la construcción de un país: si al interior del país existen familias desintegradas, con grandes problemáticas, con necesidades insatisfechas, forman un pueblo igualmente heterogéneo, lleno de problemas sin solución, y sin opción de cambio; por lo contrario, si sus familias son felices, estables, unidas, forman una sociedad, un pueblo, un país con las mismas características. Al respecto menciona Quispe (2023):

Muchos recordarán cómo se sintieron de niños cuando estuvieron en sus aulas... Sucede que los docentes son guías y agentes de cambio, su rol va más allá de compartir conocimientos, educa también para la vida al contribuir al desarrollo personal de cada estudiante, al inspirarlos a ser mejores personas y profesionales (p. 1).

He ahí la importancia que tiene para un país que se humanice el sistema educativo, que los docentes desarrollen su labor pensando siempre en el futuro de los educandos que tienen en sus manos y de la necesidad de formarlos en valores éticos,

humanos y sociales, que permitan su formación integral, dado que existe una tendencia muy marcada en la juventud de hoy a caer en el consumismo, en el gusto por el placer y por lo superficial. A diario esto es lo que venden algunos medios tecnológicos: televisivos y redes sociales; los educandos creen que lo que verdaderamente debe importar a la persona es su apariencia, el tener cosas materiales, la búsqueda del placer y el vivir plenamente el hoy sin importar el mañana. La familia, la escuela y la sociedad no pueden permitir que este pensamiento pueda ser prioridad de nuestra futura generación.

Es así como los claustros educativos deben procurar por no permitir que los estudiantes pierdan su rumbo y enfilan baterías a su verdadera formación humanista, a procurar que el crecimiento en el conocimiento vaya acompañado de una maduración en su pensamiento y actuar frente a las demás personas, su familia y la sociedad en la cual está inmerso (principios y valores). En este sentido, Zabala (2020) destaca que la educación no solo consiste en transmitir conocimientos, sino que también debe fomentar habilidades sociales y valores éticos que ayuden a los estudiantes a convivir en armonía y a crecer como personas. Además, resalta que crear un ambiente escolar positivo es una tarea compartida entre profesores, familias y la comunidad. La creación de un ambiente o clima escolar adecuado para unas buenas relaciones humanas incumbe por igual a docentes, padres, estudiantes y comunidad.

Por lo anterior, formarse en la escuela implica, además de adquirir conocimientos, recibir orientación en la convivencia pacífica, la escuela debe buscar la identidad de sus estudiantes como seres únicos e irrepetibles. Según la coyuntura en los educandos por

la ausencia de valores, baja tolerancia a la frustración, falta de respeto y pérdida de sus horizontes de vida, puede resultar en el crecimiento de una cruda violencia estudiantil, y por eso se encuentran casos en las escuelas de estudiantes que agreden física y verbalmente a sus compañeros, a sus propios padres y docentes. Esta información se puede apreciar en el informe semestral *Sistema De Información Unificado De Convivencia Escolar* (SIUCE, I semestre 2024) realizado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2024).

Por lo anterior, es importante recordar que la formación docente facilita las habilidades profesionales y competencias en los diferentes niveles del sistema educativo, por ejemplo, la Alcaldía de Soacha en su Plan de Acción 2024 propone un sistema de formación docente basado en líneas estratégicas que buscan mejorar la calidad educativa (Secretaría de Educación de Soacha). Se trata de actualizar los programas de formación para abordar las necesidades específicas en el contexto educativo y permitir a los profesores asumir los conflictos escolares de forma más eficaz.

Por otro lado, en la realidad actual de las escuelas, es común observar cómo la violencia, las agresiones verbales, el acoso entre compañeros y el deterioro del ambiente institucional se han vuelto algo habitual. Ante esta situación, se vuelve clave reconsiderar el rol del docente, quien como ya se ha mencionado, no debe limitarse a transmitir conocimientos, sino también actuar como mediador de conflictos y promotor de una convivencia pacífica. La Asociación Apnes (2023) menciona que “como educadores, tienen la responsabilidad de fomentar la convivencia y el respeto entre los estudiantes,

promoviendo la paz como valor fundamental en la comunidad escolar” (p. 4), reiterando el papel del docente en la construcción de ambientes educativos seguros y respetuosos, donde se fomente el diálogo y la resolución pacífica de las diferencias.

Entre situaciones de conflicto, un caso frecuente en la educación básica secundaria son los conflictos entre estudiantes por discriminación o exclusión hacia quienes tienen diferencias culturales, sociales o de género, como lo indican Torres Romero (2009) “la discriminación en la escuela adquiere modalidades y formas que reproducen y profundizan las desigualdades sociales, afectando a estudiantes por razones étnicas, de género, discapacidad o condición social, generando ambientes hostiles que dificultan el aprendizaje y la convivencia” (p. 25). En estas circunstancias, el docente puede elegir entre aplicar sanciones o implementar estrategias pedagógicas basadas en el diálogo. Esta decisión refleja el compromiso ético que guía su labor educativa.

Actualmente, algunos niños en el nivel de escolaridad de primaria agreden a sus compañeritos a través de insultos, burlas y golpes, y estas agresiones que suceden en la escuela, no solo se trasladaron a la calle si no que pasaron a las redes informáticas, esto hace que se maximice aún más la agresión; esto mismo sucede con los adolescentes en el nivel de escolaridad de bachillerato, el abuso de unos contra otros genera incertidumbre en el entorno educativo, hay estudiantes que no soportan tal presión y terminan acabando con su vida por una falta de atención a esta situación. En este sentido Achipiz, et al., (2018) mencionan que se debe “aprender a conducirlos de

manera constructiva, aprender a reconciliarse después de que los conflictos han ocurrido o crear mecanismos alternativos como la mediación escolar podría mejorar sustancialmente la convivencia, tanto en las escuelas como fuera de ellas” (Chaux, 2012, p. 123).

Por lo anterior, surge un interrogante ¿están los docentes realizando adecuadamente su labor educativa? respuesta que debe llevar a quienes imparten procesos de educación a revisar su tarea, reconocer los errores que desde la escuela se están ejecutando en el proceso educativo y que están llevando a nuestros estudiantes a actuar de manera violenta y agresiva. Algo se está haciendo mal y es hora de subsanarlo, dado que se han registrado muchos casos de violencia y matoneo en los colegios de Colombia. Según el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2025) se habla de más de 11.000 casos reportados y casi una cuarta parte de los estudiantes sufren acoso según la Pontificia Universidad Javeriana. El mismo Ministerio de Salud y Protección Social (2023) califica esta situación como grave que afecta el bienestar de los estudiantes: niños y adolescentes, indicando fallas en la labor educativa y la necesidad de poner mucho cuidado para que los salones sean lugares seguros para todos.

En Colombia, a partir de la Ley 1620 de 2013 expedida por el Ministerio de Educación Nacional (2013), las Instituciones Educativas han cambiado los manuales de convivencia para procurar minimizar los actos de violencia en la comunidad estudiantil, sin embargo, estos persisten bajo la mirada impotente de una sociedad indiferente, que no ayuda a mitigar estos eventos, de los medios masivos de comunicación que generan

violencia visual constantemente, de los padres de familia que no logran consolidar o mantener estables sus hogares y de los docentes que no están comprometidos por generar nuevas estrategias que propicien cambiar esta situación. Achipiz, et al., (2018, p. 44) mencionan:

La agresión, los conflictos y la intimidación que se ven en la escuela afectan los resultados académicos de los estudiantes y fomentan la deserción escolar a la vez que contribuye a la violencia en la sociedad. Por esta razón es de vital importancia el trabajo que se realiza desde las aulas, desarrollando unas competencias que ayuden a prevenir y reducir agresiones, reconocer y resolver los conflictos... (Chaux, 2012).

Según lo expuesto, el docente puede abordar los conflictos desde una perspectiva pedagógica, no los debe evitar, debe hacerles frente, volverse mediador y actuar de manera que se conviertan en oportunidades de aprendizaje. Enseñar a los estudiantes a reconocer las razones de los conflictos y trabajar en ellas de manera colectiva para encontrar soluciones, de este modo se puede fortalecer la responsabilidad y la empatía. Los docentes tienen la responsabilidad de desarrollar habilidades y competencias para la gestión de conflictos que incluyan no sólo intervenir en situaciones difíciles, sino también anticiparse a ellas creando un clima escolar positivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, una buena estrategia para llevar a cabo con los estudiantes es el trabajo en equipo y/o el trabajo colaborativo; cada integrante necesita sentirse libre para poder expresar y manifestar sus opiniones, teniendo en cuenta el contexto de la relación con el otro, se deben crear espacios donde se valide el dolor, se puedan hacer reclamos desde el respeto y sobre todo se perdone; a la vez permite que se escuche al otro, que se analicen otros puntos de vista, distintos al personal y que en

grupo se vislumbren soluciones a conflictos que se puedan presentar. Se debe aceptar que el conflicto es una forma de comunicación inherente a la vida escolar.

En esta línea, los escenarios conversacionales son una estrategia metodológica efectiva. Estos consisten en generar espacios dentro del aula donde los estudiantes puedan expresar sus ideas, emociones y desacuerdos sin miedo al juicio o a la sanción. Zabala y Arnau (2020) proponen, por ejemplo, las asambleas de aula, círculos de diálogo o acuerdos de convivencia co-construidos, como prácticas que promueven el sentido de comunidad y la autorregulación emocional.

Por su parte, Hoyos Vásquez (2013) afirma que la construcción de significados en educación surge de la interacción humana, donde el diálogo entendido como actos de habla se convierte en la base para una convivencia democrática y una enseñanza significativa. Desde esta perspectiva filosófica, el conflicto deja de ser un problema por evitar para convertirse en una oportunidad de formación ética y ciudadana. La educación debe formar en el uso responsable del lenguaje, en la argumentación y en la empatía como habilidades indispensables para la vida en comunidad.

Y es aquí donde el docente partiendo de un trabajo serio de investigación debe diseñar nuevas metodologías pedagógicas que le permitan hacer frente a estas situaciones cotidianas de conflicto escolar. La estrategia de los escenarios conversacionales invita a la tranquilidad y confianza en la escuela, donde se pueda decir lo que se piensa y siente sin temor a ser juzgado, dando así la importancia al lenguaje humano, al diálogo y reconstruyendo la realidad educativa. Pero, para ello es necesario

conocer el pensar y actuar de los estudiantes, conocer su entorno familiar, social, local, nacional e internacional; deben iniciar la construcción de nuevo modelo educativo que se ajuste a las necesidades de su colegio, escuela o universidad. En resumen, deben salir de su confort y enfrentarse a nuevos paradigmas que los lleven a seguir creciendo en su labor de formación de personas.

Por consiguiente, otra estrategia sería lograr una formación docente desde el paradigma humanista, Fullan (2020) sostiene que “el cambio profundo en la educación requiere docentes que sean agentes de transformación, no simples aplicadores de políticas externas” (p. 51). En este sentido, no podemos enseñar a los niños y jóvenes a comunicarse bien y a ser empáticos si nosotros mismos no aprendemos primero esas habilidades. Por eso, el proceso formativo de los futuros docentes debería ayudar a desarrollar la capacidad de escuchar de verdad, resolver conflictos de forma pacífica y pensar críticamente sobre lo que se siente y se cree. Las universidades que forman docentes deberían tener áreas obligatorias que enseñen sobre comunicación, cultura de paz, justicia restaurativa y el cuidado de los demás. Por ejemplo, la Universidad de Antioquia, en su licenciatura tiene un área sobre “mediación escolar y competencias ciudadanas”, donde los estudiantes practican cómo manejar conflictos reales en colegios, eso ayuda mucho a los docentes puesto que son situaciones que se pueden vivir en las aulas.

Según lo expuesto, el docente puede abordar los conflictos desde una perspectiva pedagógica, no los debe evitar, debe hacerles frente, volverse mediador y actuar de manera que se conviertan en oportunidades de aprendizaje. Enseñar a los educandos a reconocer las razones de los conflictos y trabajar en ellas de manera colectiva para encontrar soluciones, de este modo se puede fortalecer la responsabilidad y la empatía. Los profesores tienen la responsabilidad de desarrollar habilidades y competencias para la gestión de conflictos que incluyan no sólo intervenir en situaciones difíciles, sino también anticiparse a ellas creando un clima escolar positivo.

En esta dirección, la formación en habilidades de mediación y negociación es crucial para que los docentes puedan orientar a los estudiantes en la resolución de sus propios conflictos. Al respecto, Aulasiena (2016) en su artículo: ¿Cómo resolver conflictos en el aula?, también propone que los docentes implementen técnicas de mediación en el aula, esto incluye establecer normas de convivencia y fomentar el diálogo entre los estudiantes para alcanzar acuerdos. La mediación permite que los estudiantes aprendan a resolver sus conflictos de manera pacífica, desarrollando habilidades que les serán útiles no solo en la escuela sino también fuera de ella.

Las anteriores estrategias con sus posturas teóricas reafirman que desde la escuela se deben establecer posiciones claras y proponer acciones conjuntas para mejorar la comunicación y por ende lograr una efectiva resolución de conflictos escolares, es decir, las conversaciones deben estar dadas para coordinar acciones, los estudiantes deben ser protagonistas del cambio, en ellos se debe crear un ambiente de

paz y un estado emocional de aceptación, de esta manera se podría considerar una convivencia pacífica.

Entre tanto, a los docentes se les convoca a rediseñar las clases y las prácticas pedagógicas, empezando por cambiar las clases magistrales carentes de relación e inclusión por escenarios pedagógicos conversacionales que promuevan y den sentido a lo que se requiere para formar seres humanos y profesionales. Desde la clase el docente además de abordar los temas propios del currículo puede considerar situaciones de tipo vivencial que acontezcan en el entorno estudiantil para dar la orientación necesaria a los educandos que estén presentando o pasando por algún tipo de conflicto. De ahí la importancia del trabajo por competencias que permiten humanizar el proceso enseñanza-aprendizaje.

Lo mencionado hasta ahora, nos hace pensar que del tipo de relación que se genere en los escenarios pedagógicos depende el éxito del proceso educativo, pues estos encuentros deben generar entre docentes y estudiantes ambientes de diálogo que den sentido a los retos y dilemas humanos propios de la existencia y por consiguiente den sentido a las prácticas pedagógicas. Es claro que un joven con conflictos personales o familiares no rendirá en la escuela y entonces se sumaría un conflicto más y no es lo que se pretende.

CIERRE

Las habilidades comunicativas y emocionales son fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje pues permiten que los actores del proceso educativo puedan interactuar y compartir experiencias, preguntas, respuestas, dudas, entre otras. Estas habilidades se convierten en medio para ser constructoras de vida, donde lo que se siente y piensa está en constante conexión con el ser. Desde esta perspectiva, los docentes pueden preguntarse si en el momento de planear el desarrollo de las clases están tomando en cuenta estos factores, puesto que para el proceso educativo estos componentes además de útiles son beneficiosos para el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

De este modo, la comunicación se convierte en un factor importante para mejorar el proceso educativo porque facilita la interacción, fomenta un ambiente propicio y de confianza para el aprendizaje teniendo en cuenta las necesidades propias de los estudiantes y, desarrolla las competencias comunicativas en profesores y estudiantes. Los docentes deben mantener una continua formación en este campo para garantizar una comunicación efectiva que permita mejorar el aprendizaje y potenciar la calidad de la enseñanza.

Desde la idea de una formación continua, se reconoce que la comunicación, vista como un proceso ético, pedagógico y transformador, debe asumirse como un eje transversal en la construcción de comunidades educativas más humanas, empáticas y

democráticas. En este sentido, se ha comprendido que los conflictos escolares no se resuelven únicamente con la aplicación de manuales de convivencia o sanciones institucionales. Por el contrario, es necesaria una intervención pedagógica planificada y constante desde el aula, en la que el docente actúe como un mediador comprometido, un formador consciente y un ciudadano ético que guía a sus estudiantes en la consolidación de relaciones basadas en la sana convivencia y el respeto.

La formación de los futuros docentes, desde una mirada humanista, se presenta como una necesidad urgente en escenarios educativos donde aún no se evidencia la inclusión, se observa la violencia simbólica y la pérdida del sentido colectivo de la educación. Se considera fundamental que el profesorado actúe con una actitud abierta al diálogo, reconociendo al otro como un interlocutor válido y construyendo relaciones que se basen en la comprensión mutua y el respeto, tal como lo plantean autores como Hoyos Vásquez (2013) y Zabala y Arnau (2020). En este marco, la práctica pedagógica no solo transmite conocimientos, sino que también se convierte en una oportunidad para fortalecer habilidades fundamentales como la empatía, la autorregulación emocional, la valoración de la diferencia y el poder encontrar soluciones pacíficas a los conflictos escolares.

Por tanto, una formación docente que aborde aspectos como el fortalecimiento de competencias pedagógicas, el enfoque basado en la investigación, la promoción de la investigación guiada, la contextualización de la formación y la anticipación a las megatendencias educativas, puede potenciar en los educadores la capacidad para

mejorar la comunicación y resolver conflictos escolares de manera efectiva. Asimismo, los estudios revisados, tanto empíricos como teóricos, muestran que cuando los docentes generan espacios de conversación y aplican metodologías participativas basadas en el diálogo, se fortalece el clima escolar, se reduce la violencia y se favorece el desempeño académico de los estudiantes. De esta manera, se considera fundamental que los programas de formación docente, tanto inicial como continua, incorporen de manera obligatoria el desarrollo de habilidades comunicativas, la mediación escolar, la cultura de paz y la educación emocional, tal como lo proponen Vaillant (2019) y Fullan (2020).

De este modo, los profesores tienen un papel crucial en la resolución de conflictos escolares al fomentar la comunicación, crear un ambiente de respeto, desarrollar competencias de mediación y convertir los conflictos en oportunidades de aprendizaje. La resolución de conflictos escolares puede abordarse mediante el diálogo, la educación en habilidades sociales y la participación continua de la comunidad educativa. La inclusión familiar también es clave para crear ambientes escolares armoniosos y colaborativos.

Para avanzar hacia una escuela realmente inclusiva, democrática y pacífica, es fundamental contar con docentes que reflejen estos valores en su labor diaria. El conflicto debe verse como una oportunidad para transformar y reconstruir relaciones más justas, sensibles y comunicativas dentro de la comunidad educativa, en ningún momento debe verse únicamente como un problema. En este sentido, formar docentes con una visión

humanista y con sólidas habilidades comunicativas implica, en el fondo, formar personas comprometidas con la construcción de un mundo mejor desde las aulas.

Esta idea invita a las instituciones formadoras de docentes a cuestionar no solo los contenidos que se enseñan, sino también las metodologías utilizadas y a revisar si efectivamente se está logrando el propósito del proceso educativo. Actualmente, no basta con enfocarse únicamente en competencias técnicas; es necesario formar personas éticas, críticas y comprometidas con la transformación social y el bienestar colectivo.

Luego, contemplar estos elementos dentro de las prácticas educativas permite formar seres integrales, pues desde allí se aprende a convivir con el otro, para el otro y desde el otro, fortaleciendo los senderos del respeto por la vida, los derechos y valores humanos, pues el mundo de hoy no necesita de docentes que dominen la información, sino de docentes que ayuden a los educandos a expresar y conocer lo maravilloso que tienen, docentes capaces de transformar y generar escenarios pedagógicos con el fin de construir un mejor mundo para todos, docentes capaces de formar seres humanos.

Finalmente, las aulas de clase se deben convertir para los docentes en laboratorios, donde se experimenten nuevas propuestas pedagógicas que permitan la transformación del pensar y actuar de los estudiantes; si el mundo y el pensamiento de la sociedad cambian, el sistema educativo no se debe quedar rezagado de estos cambios; la labor docente se debe reescribir constantemente, utilizando para ello el trabajo investigativo. En las manos de los docentes no está solo el futuro de los

estudiantes: niños, adolescentes y jóvenes, sino el de todas las personas de un país, lo que implica que esta loable labor no puede ser confiada a cualquiera, debe ser desempeñada por profesionales con capacidad de liderar procesos de transformación de pensamientos y de maneras de ser y actuar.

REFERENCIAS

- Achipiz, M., Leòn, M., Ortegón, A. (2018). Las expresiones artísticas de música y teatro como estrategia para la resolución de conflictos escolares en niños y niñas del grado sexto del colegio San Rafael IED. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/f46adee5-e5ad-456b-9304-55940b94126d/content>
- Amayuela, M., Colunga, S. y Álvarez, A. (2005). Docencia universitaria y comunicación educativa. *Contexto educativo: Revista digital de educación y nuevas tecnologías* VI(36), 8-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1214628>
- Asociación APNES. (20 de septiembre de 2023). Promueve la paz en las escuelas: 5 estrategias efectivas para fomentar la convivencia y el respeto. <https://asociacionapnes.com/promueve-la-paz-en-las-escuelas-5-estrategias-efectivas-para-fomentar-la-convivencia-y-el-respeto/>
- Aulasiena (11 de octubre de 2016). ¿Cómo resolver conflictos en el aula? <https://aulasiena.com/como-resolver-conflictos-en-el-aula/>
- Camacho, S. y Sáenz, O. (2000). *Técnicas de comunicación eficaz para profesores y formadores*. España: Editorial Marfil.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá, Colombia: Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, S. A.
- Chaux, E., & Velásquez, A. M. (2022). Educación emocional y convivencia escolar: aportes desde la psicología para la transformación educativa. *Revista Colombiana de Educación*, (85), 17–34. <https://doi.org/10.17227/rce.num85-12508>
- Cobo, C., & Moravec, J. (2021). *Aprendizaje invisible: hacia una nueva ecología de la educación*. Editorial Ariel.

- Del Barrio, J., Castro, A., Ibáñez, A. y Borragán, A. (2009). El proceso de comunicación en la enseñanza. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 387-395. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832321042.pdf>.
- Figuera, J. D. (12 de enero de 2025). El engaño del consumismo según Zygmunt Bauman. Quisqueya será Libre. <https://quisqueyaseralibre.com/economia/el-engano-del-consumismo-segun-zygmunt-bauman/#:~:text=En%20su%20an%C3%A1lisis%2C%20Bauman%20argumenta%20que%20el%20consumismo,sino%20que%20tambi%C3%A9n%20es%20una%20econom%C3%ADa%20del%20enga%C3%B1o>
- Fullan, M. (2020). Liderar en una cultura de cambio. (1st ed.) Ediciones Morata. <https://www.perlego.com/book/2076700/liderar-en-una-cultura-de-cambio-pdf>
- Habermas, J. (1999). *Conciencia moral y acción comunicativa*. Ediciones Cátedra.
- Hernández-Carrera, R. (2019). La comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje: Su papel en el aula como herramienta educativa. *Revista Internacional de Filología, Comunicación y sus Didácticas* (41), 134-155. <https://revistascientificas.us.es/index.php/CAUCE/article/view/9244>
- Hoyos Vásquez, G. (junio de 2009). Educación para un nuevo humanismo. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 1(2), 425-433. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281021548016.pdf>
- Hoyos Vásquez, G. (2013). *Filosofía de la educación. Apuntes de su último seminario de doctorado*. Bogotá, Colombia: Siglo del Hombre Editores y Universidad Tecnológica de Pereira.
- Latam Global School (16 de agosto de 2023). Mejora la comunicación, mejora la educación. *Latam Global School*. <https://www.latamglobalschool.com/blog/mejora-la-comunicacion-mejora-la-educacion/>
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Ley 1620 de 2013: Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*.
- Ministerio de Educación Nacional. (2022). *La formación docente en Colombia: Nota técnica*. Coalición Latinoamericana para la Excelencia Docente, Universidad de los Andes & Universidad de La Sabana. Bogotá D.C. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-363488_recurso_18.pdf.

- Ministerio de Educación Nacional (MEN): Colombia potencia de vida (2024). *Sistema de información unificado de convivencia escolar SIUCE* (Informe I-2024). MEN, Subdirección de fomento de competencias, Equipo programas transversales y competencias ciudadanas. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-404764_recurso_14.pdf
- Monzón, Y. (s.f.). *Cómo abordar los conflictos en el aula*. Instituto Raimon Gaja. <https://institutoraimongaja.com/como-abordar-los-conflictos-en-el-aula/>
- Patiño, L., Peña, S., López, J. y Gómez, L. (2015). Aulas en paz un espacio pedagógico para la sana convivencia. *Plumilla Educativa*, 270-285. Instituto Pedagógico. Universidad de Manizales. file:///C:/Users/luisa/Downloads/Dialnet-AulasEnPazUnEspacioPedagogicoParaLaSanaConvivencia-5920237.pdf.
- Quispe Livias, E. (15 de enero de 2023). *Los docentes y su rol docente como agentes de cambio*. Educación. Recuperado de <https://institutoeducacion.org/los-docentes-y-su-rol-docente-como-agentes-de-cambio/>
- Secretaría de Educación del Distrito. (2021). *Plan Territorial de Formación de Docentes y de Directivos Docentes PTFD 2020-2024: "Es con las Maestras y los Maestros"*. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-319469_Bogota_PTFD_2023.pdf.
- Torres Romero, J. A. (2009). *La discriminación en la escuela: apuntes sobre derechos humanos, discapacidad y educación*. IMCED. https://studylib.es/doc/6603433/la-discriminaci%C3%B3n-en-la-escuela?utm_source
- UNESCO. (2023). *Replantear la educación: hacia un bien común mundial*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232697>
- Vaillant, D. (2019). La formación docente ante los desafíos del futuro. *Revista Iberoamericana de Educación*, 79(1), 15–32. https://www.researchgate.net/publication/336641920_Formacion_Inicial_del_Profesorado_de_Educacion_Secundaria_en_America_Latina-_Dilemas_y_Desafios
- Zabala, A., & Arnau, L. (2020). *11 ideas clave. Cómo aprender y enseñar competencias*. Editorial Graó. https://archive.org/stream/zabala-a.-11-ideas-clave.-co-mo-aprender-y-ensen-ar-competencias/ZABALA%2CA.%2011%20IDEAS%20CLAVE.%20CO%CC%81MO%20APRENDER%20Y%20ENSEN%CC%83AR%20COMPETENCIAS_djvu.txt