



Encuentros Dialógicos en Familia: Prevención y Resolución de Conflictos Domésticos en Tiempos de Pandemia. El Caso de la Escuela 'El Mortiño' (Colombia)

Leonardo Arevalo Rojas, Fundación Empresarios por la Educación, Colombia, Hernando Bayona Rodríguez, Universidad de los Andes

Resumen

La presente comunicación aborda resultados parciales de la implementación de encuentros dialógicos en los hogares, inspirados en el Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos (MDPRC), de la comunidad educativa rural El Mortiño (Colombia) durante el periodo de pandemia del 2020. A través de la metodología de la investigación comunicativa crítica, este estudio de caso analiza información sociodemográfica, actas de los encuentros dialógicos y documentos oficiales del colegio con el fin de estudiar la incidencia de los encuentros dialógico en los conflictos familiares. Los resultados indican que los encuentros dialógicos están asociados a una mayor participación de los(as) integrantes de las familias en la creación de acuerdos y, la construcción igualitaria de acuerdos, la apropiación de la escucha activa y la redistribución equitativa de las tareas del hogar.

Palabras clave: Comunidades de Aprendizaje, Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos, Conflictos familiares, Resolución de Conflictos, Metodología Comunicativa Crítica

Objetivos o propósitos:

Identificar las principales incidencias en la convivencia doméstica derivado del proceso de implementación de encuentros dialógicos, en el marco del MDPRC, en familia en la comunidad educativa rural de la Escuela El Mortiño (Colombia), durante la cuarentena del COVID 19.

Marco teórico:

Según la *Comunidad de Investigación en Excelencia para Todos* (CREA, por sus siglas en inglés) de la Universidad de Barcelona, los programas de resolución de conflictos en las instituciones educativas podrían dividirse en tres grupos: disciplinar, mediador y dialógico (2018). Las estrategias disciplinares, fundadas en los sistemas jerárquicos propios de la *sociedad industrial*, centran el poder en una autoridad delimitada la cual determina y administra la normatividad que rige una comunidad. En el escenario educativo, las maestras y maestros que asumen este modelo, imponen sobre el estudiantado las pautas de comportamiento sin lugar a ningún consenso o participación en su formulación (CREA, 2018). Ante la falta de alguna de estas normativas suelen aplicarse acciones punitivas y/o sancionatorias, formuladas bajo su criterio particular, que rara vez atienden a las causas de la situación o buscan reparar el daño generado.





Si bien las prácticas disciplinares no han desaparecido de la escuela, más recientemente han sido adoptadas estrategias mediadoras para la gestión de conflictos (CREA, 2018). En estas, a través de la formación y capacitación de un tercero, se busca generar escenarios de mayor confianza que den lugar al diálogo y permitan la construcción acuerdos entre las partes implicadas. Las estrategias mediadoras suelen ser reactivas y coyunturales, en tanto que aparecen cuando el conflicto ya ha tenido lugar.

Aunque la vinculación de las partes y la disposición al diálogo se reconocen como avances respecto a los modelos disciplinares, la gestión del conflicto puede supeditarse a la presencia del mediador. Así, la posibilidad de darle una solución positiva a una situación pasa por el acompañamiento necesario del tercero, limitando el desarrollo de posicionamientos autónomos.

Las estrategias dialógicas de resolución de conflictos buscan la vinculación de la comunidad en la identificación de las causas que generan el conflicto, como en la construcción de acuerdos colectivos que garanticen su cumplimiento (CREA, 2018). La participación igualitaria de los diferentes miembros de la comunidad, además de alimentar la diversidad de puntos de vista propios de las inteligencias culturales particulares, goza del compromiso colectivo dada su participación en la formulación.

Estos modelos se fundamentan en la vivencia de los *Principios del Aprendizaje Dialógico* (Diálogo igualitario, inteligencia cultural, solidaridad, creación de sentido, transformación, dimensión instrumental e igualdad de diferencias) (Aubert et al. 2009); la apropiación de la *ética procedimental*, entendida como la “eficiencia de las decisiones o de los acuerdos no depende tanto de su contenido (una norma u otra), sino principalmente del procedimiento con que se llegó a él: el consenso” (CREA, 2018); y la *democracia deliberativa* (Elster, 1998), la cual insiste en que el “diálogo y el consenso superan la votación y la confrontación entre diferentes opiniones”(CREA, 2018).

En la Institución Educativa Rural, El Mortiño, del municipio de Cogua (Colombia), el desarrollo del programa Comunidades de Aprendizaje (CdA), condujo a la implementación del *Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos*, desde el año 2018. Allí, atendiendo la metodología propuesta por el CREA, la creación de la norma en cada aula pasa por el reconocimiento colectivo de las causas de conflicto, la construcción de una solución en consenso, la validación de la misma y el seguimiento constante a los acuerdos alcanzados (CREA, 2018). El proceso es acompañado de manera constante por la formación en Principios del Aprendizaje Dialógico.

Para el año 2020, la cuarentena estricta del Covid 19, afectó la continuidad de esta estrategia, así como la de las demás actividades académicas presenciales. La escuela, valiéndose de la formación en el modelo dialógico que poseían sus estudiantes y acudientes, tomó la decisión de promover el desarrollo de encuentros dialógicos en familia, para fomentar la construcción de acuerdos de convivencia en el hogar y con ello, prevenir el surgimiento de violencias domésticas a partir de conflictos no manejados adecuadamente.



Al interior de los hogares, cada familia identificó un día y una hora de la semana, o cada dos semanas, para la realización del encuentro. En él, los miembros de la familia identifican las situaciones conflictivas que tuvieron lugar en la semana, las causas de cada una de ellas, construyen acuerdos colectivos y realizan seguimiento a lo pactado en la siguiente sesión. Los acuerdos elaborados por las familias son situados en un lugar visible del hogar y las actas que resultan del proceso de discusión, son cargadas en la plataforma institucional para ser retroalimentadas por el equipo docente que lidera la iniciativa. El acompañamiento realizado por los maestros, busca cuidar el desarrollo metodológico del ejercicio y mantener la disposición en la práctica pese a lo retador que resulta.

Metodología:

La presente investigación estudia la incidencia del MDPRC en las familias en los siguientes aspectos: causas de los conflictos, reacciones ante los conflictos, la disposición ante las instrucciones y la participación en la construcción de acuerdos.

En tanto que esta iniciativa se enmarca en el proyecto de Comunidades de Aprendizaje (Flecha, 2015: 67), resultó pertinente la apropiación de la *metodología comunicativa crítica* (Gómez et al, 2006), fundamentada en los aportes de Habermas (1987/1981), Beck, Giddens y Lash (1997/1994), Vygotsky (1995/1934) y Freire (1970), entre otros. Se caracteriza por tener una perspectiva ontológicamente comunicativa y epistemológicamente dialógica, lo que permite reconocer el saber de todos los participantes de la investigación desde la perspectiva del conocimiento dialógico.

La metodología comunicativa crítica “utiliza la acción comunicativa: orienta y construye el diálogo en función de un entendimiento entre sujetos capaces de lenguaje y acción” (Gómez et al, 2006). De esta manera, lo importante son los argumentos los que permiten generar acuerdo sobre lo que se investiga y se rechaza la jerarquía entre investigados e investigadores, aspecto diferenciador con otras metodologías. Para el análisis, esta metodología emplea las dimensiones exclusoras (barreras que impiden un cambio social), las dimensiones transformadoras (que contribuyen a superar las barreras que impiden acceder a beneficios sociales), y los tipos de manifestaciones del discurso, que se relaciona con “las interpretaciones e interrelaciones en las que se basa la información recolectada” (Gómez et al, 2006).

La presente comunicación da cuenta de resultados parciales de la investigación. Puntualmente, centra su atención en el análisis de documentación institucional y los datos obtenidos mediante formatos de encuestas aplicadas a 114 familias de la institución. Concluida esta etapa del proceso, la información será triangulada con *grupos de discusión comunicativos* (Gómez et al, 2006) y entrevistas semiestructuradas.



Discusión de los datos, evidencias, objetos o materiales:

La presente investigación indaga por las principales causas que generan conflicto, antes y después de la implementación de los encuentros dialógicos. Los resultados indican, gráfica 1, que hay una reducción en el conflicto derivado de la distribución de los deberes del hogar (11 puntos porcentuales), que es la causa más común. También se redujo a la mitad (de 4% a 2%) el reporte del conflicto generado por el tono de voz usado para la comunicación entre las personas. Ambas causas están asociadas directamente a procesos de diálogo. Adicionalmente, los datos muestran un aumento del reporte de las causas del conflicto derivado del uso del celular o el tiempo al televisor (8 p.p.); mantener organizado el cuarto (3 p.p.) y la realización de los deberes del colegio (1 p.p.). Estos aspectos están más relacionados con situaciones propias del confinamiento debido a la pandemia de Covid 19.

Por otro lado, se indaga por los cambios en la reacción de las familias frente a un conflicto, derivados de la implementación de los encuentros dialógicos. La gráfica 2 reporta una reducción importante de enojarse como reacción ante la presencia de un nuevo conflicto en el hogar, tanto en los adultos (reduce 9 p.p.) como en los niños (reduce 6 p.p.). Lo anterior influye directamente en un cambio de actitud positiva frente al conflicto. Después de los encuentros dialógicos las personas reportan una mayor propensión a tranquilizarse y buscar soluciones (aumenta 17 p.p.). Esto es evidencia de que los encuentros diálogos han logrado transformaciones importantes que están mediadas por la argumentación, el diálogo y la construcción de acuerdos, que son características claves de la democracia deliberativa.

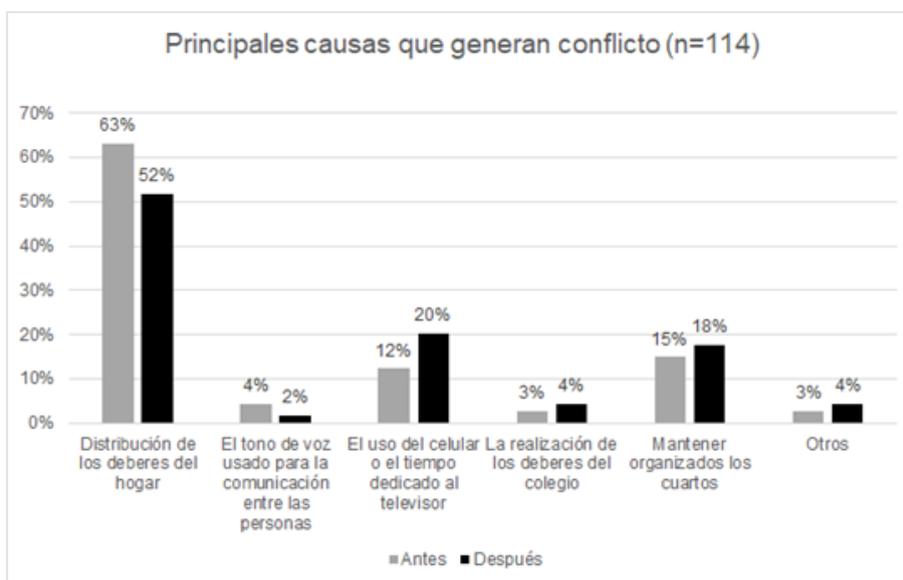
Con el fin de identificar si hubo cambios con relación a formas autoritarias del relacionamiento en la casa, se preguntó sobre la reacción de los miembros del hogar frente a las instrucciones dadas en la casa. Los resultados muestran, gráfica 3, un cambio en la reacción de los hogares que refleja mayor diálogo igualitario. En particular, cuando los padres piden a sus hijos hacer una tarea, el porcentaje de hogares que indican esperar que sus hijos hagan la tarea inmediatamente y sin preguntar cae luego de los encuentros dialógicos (7 p.p.). En contraste, el porcentaje de hogares que reporta que le explican la importancia de hacer las tareas solicitadas a los hijos aumenta (7 p.p.). Este cambio de comportamiento sugiere una mayor apropiación del diálogo igualitario ya que son los argumentos los que median las decisiones.

Para identificar si los encuentros dialógicos logran incorporar en los hogares elementos de la ética procedimental y la democracia deliberativa, se indaga por la participación de los miembros del hogar en la construcción de normas. La gráfica 4 muestra que el porcentaje de hogares en que los padres reportan estar dispuestos a escuchar a sus hijos para definir las reglas aumentó (16 p.p.). En contraste, el porcentaje de hogares donde los padres mantienen el autoritarismo y el castigo como modelo de coerción hacia la regla baja (16 p.p.). Adicionalmente, la gráfica 5 muestra que hay un aumento de hogares que reportan que, en conjunto, adultos y menores, acuerdan las normas de manera conjunta (16 p.p.). Estos

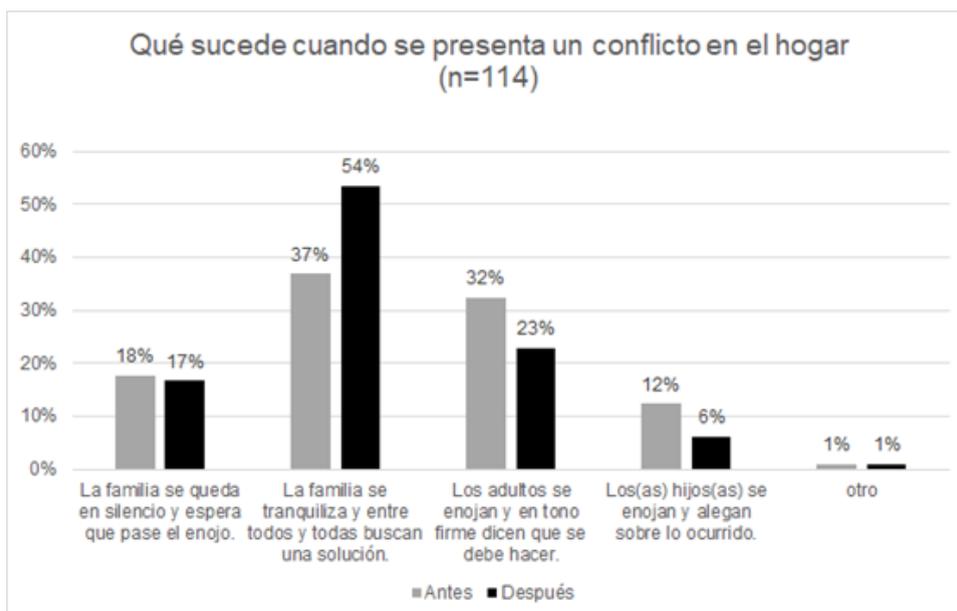


resultados sugieren que más hogares ven en el acuerdo de la norma una estrategia posible de aplicar en las casas. Adicionalmente, en la misma gráfica se observa que luego de la implementación de los encuentros dialógicos menos hogares reportan como criterio para poner las normas la jerarquía derivada del conocimiento de los padres (14 p.p.).

Gráfica 1: Principales causas que generan conflicto

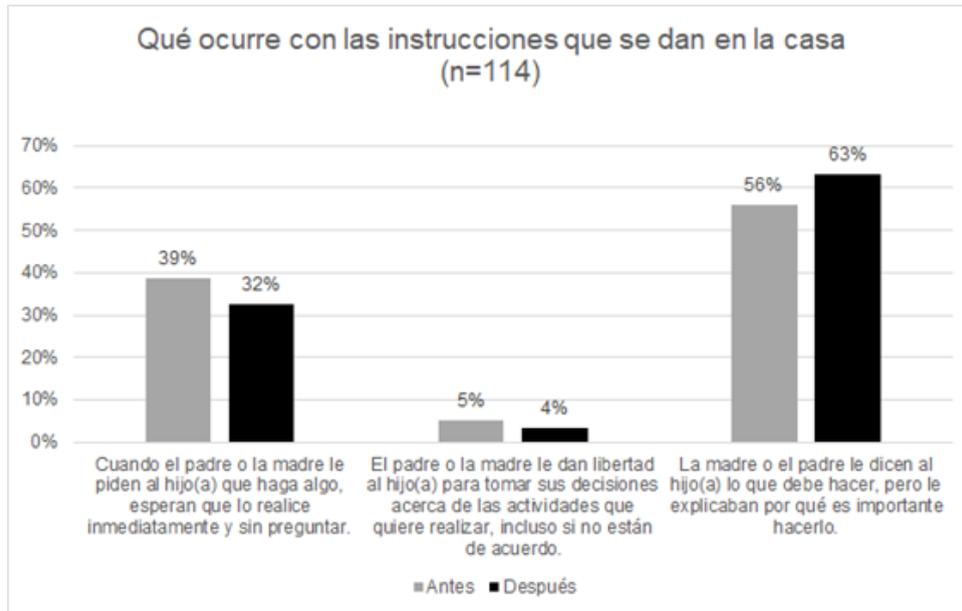


Gráfica 2: Reacción ante los conflictos

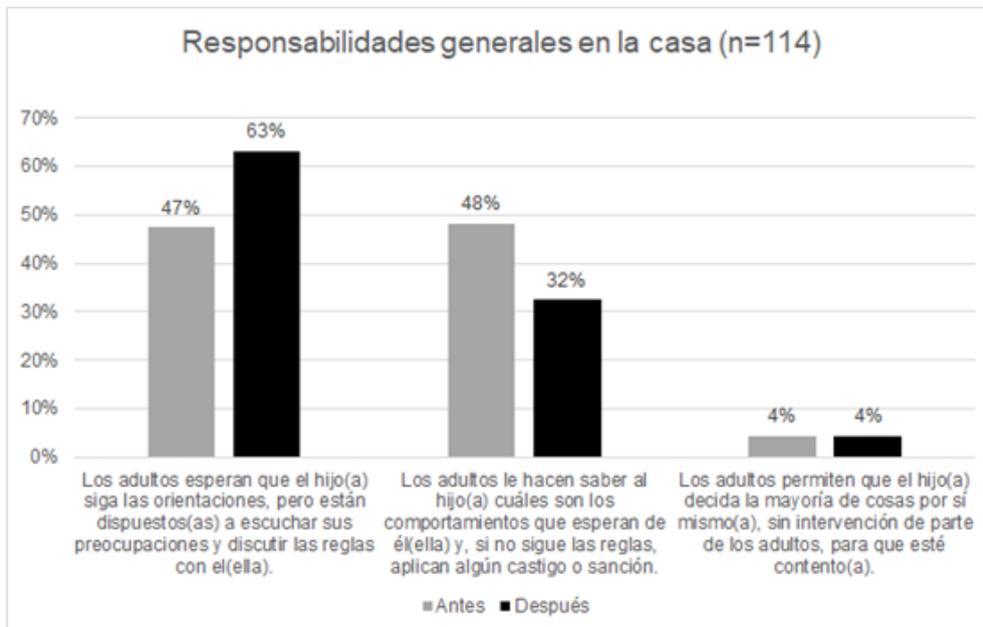




Gráfica 3: Reacción ante las instrucciones en la casa

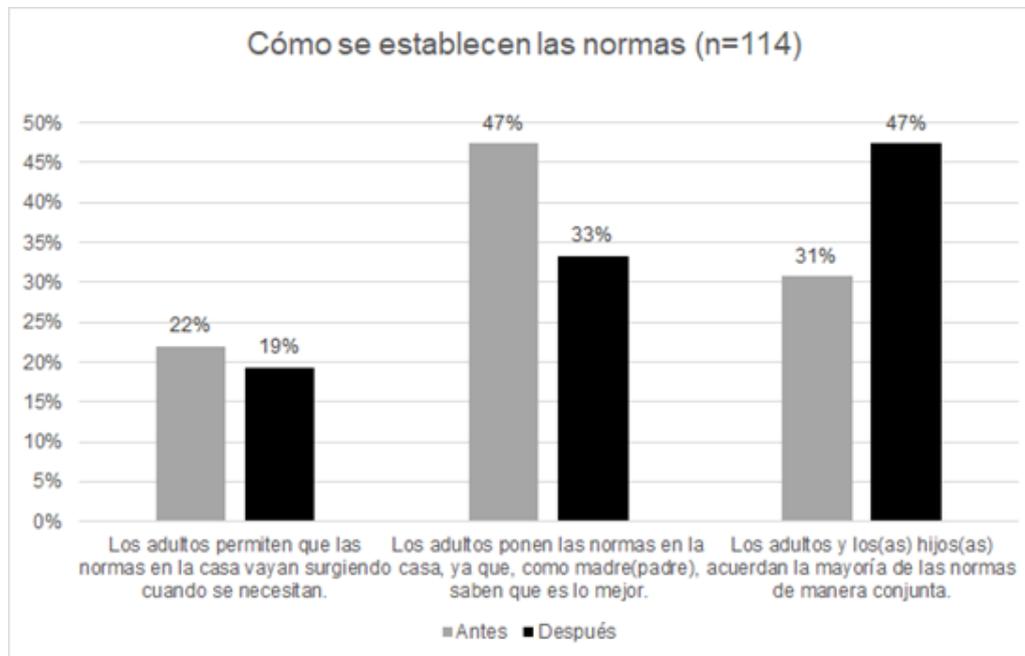


Gráfica 4: Reacción ante las instrucciones en la casa





Gráfica 5: Participación en la construcción de normas



Resultados y/o conclusiones:

La presente investigación encuentra de manera preliminar que los encuentros dialógicos, en el marco del modelo de resolución de conflictos, transforman positivamente algunos aspectos de las convivencia en el hogar.

Los encuentros dialógicos, en el caso estudiado, contribuyen a crear espacios donde se ponen en práctica los principios del aprendizajes dialógico. Adicionalmente, estos encuentro permiten identificar dificultades en la convivencia y llegar a acuerdo para resolverlas o evitarlas. Aunque no se resuelven todos los problemas, como es natural en las relaciones humanas, el seguimiento a los acuerdos en rutinas constantes y bien establecidas permite reducir las causas de conflictos aplicando la ética procedimental y la democracia deliberativa.

Contribuciones y significación científica de este trabajo:

La presente investigación, aún en desarrollo, permite identificar cómo estrategias dialógicas de prevención y resolución de conflictos que tienen lugar en la escuela, pueden incidir en la transformación de la convivencia doméstica durante el periodo de cuarentena a través de los encuentros dialógicos. La apropiación de principios del Aprendizaje Dialógico, la identificación colectiva de conflictos, la construcción participativa de acuerdos, y el seguimiento periódico de





los mismos, no solamente permite atender los conflictos que tienen lugar en entornos educativos, sino también, favorece el ambiente familiar y la comunicación entre sus miembros, particularmente entre hijos, hijas y padres.

Bibliografía:

Aubert, A., García, C., & Racionero, S. (2009). El aprendizaje dialógico. [Dialogical learning], *Cultura & Educación*, 21(1), 129-139.

Beck, U., Giddens, A. y Lash, S. (1997). *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Madrid: Alianza (v.o. 1994)

Comunidad de Investigación en Excelencia para Todos [CREA] (2018). *Formación de Comunidades de Aprendizaje. Módulo 10: Modelo Dialógico de Prevención y Resolución de Conflictos*.

Elster, J. (1998). *Deliberative Democracy*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Flecha, R. (ed.)(2015). *Successful educational actions for inclusion and social cohesion in Europe*. Berlin: Springer.

Freire, P. (1970). *La pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI

Gómez, J.; Latorre A.; Sánchez, M. y Flecha, R. (2006): *Metodología Comunicativa Crítica*. Barcelona, El Roure editorial.

Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa. I: Racionalidad de la acción y racionalización social; II: Crítica a la razón funcionalismo*. Madrid: Taurus (v.o. 1981)

Vygotsky, L. S. (1995). *Pensamiento y Lenguaje*. Barcelona: Paidós (v.o. 1934)