

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar generadas entre estudiantes del
Ciclo IV de la I. E. D. Colombia Viva J.M. Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos.

Carmen Amparo Rodríguez Castellanos

Xiomara Parrado

Ludy Magnolia Urrego González

Universidad La Gran Colombia

Facultad de Educación

Maestría en Educación

Bogotá

2016

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar generadas entre estudiantes del
Ciclo IV de la I. E. D. Colombia Viva J.M. Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos.

Carmen Amparo Rodríguez Castellanos

Xiomara Parrado

Ludy Magnolia Urrego González

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de: Magister en
Educación

Director: José Luis Jiménez Hurtado

Universidad La Gran Colombia

Facultad de Educación

Maestría en Educación

Bogotá

2016

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

NOTA DE ACEPTACIÓN

Observación

Firma Director de Grado

Firma del Presidente Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, 29 de Septiembre de 2016

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Dedicatoria

A mis hijas, Andrea e Indira Rodríguez Parrado, quienes con su amor y apoyo fueron mi mayor motivación e inspiración; para poder superarme cada día y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Xiomara Parrado.

Mi familia.

Mi esposo Miguel Alejandro García, quien con su apoyo incondicional hizo que este sueño se hiciera realidad; a mis hijos María Camila y Miguel Ángel García, quienes me comprendieron y tuvieron paciencia en todo este proceso de aprendizaje y formación profesional.

Amparo Rodríguez.

Especialmente, a mi madre Fanny González, a mi futuro esposo Mauro Bejarano y mi mejor amiga Adriana Galeano por su amor, paciencia y compañía en todo este proceso; por sus palabras de apoyo en aquellos momentos más difíciles; quienes me enseñaron a no desfallecer y llegar a la meta propuesta.

Ludy Urrego

Agradecimientos

Las autoras agradecen en primer lugar a Dios, por regalarnos al Espíritu Santo como luz y guía en el proceso de formación como Magisters en Educación.

De igual manera al Docente José Luis Jiménez, quien desde su formación y experiencia orientó de manera asertiva el rumbo de nuestro trabajo, con su fraternidad nos enseñó a valorar la Universidad la Gran Colombia como un espacio de interacción y crecimiento de saberes.

A todos los profesores que nos acompañaron en este camino, para crecer como seres humanos y profesionales de la Educación. Así mismo a la Institución Educativa y la población participante donde se desarrolló esta Investigación, pues sin ellos no hubiese sido posible el presente estudio.

Finalmente, a nuestras familias que, con su inmenso amor incondicional, colmaron nuestros corazones con sabios consejos y nos ayudaron a no desfallecer en este maravilloso reto que emprendimos y asumimos con responsabilidad.

Las Autoras

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Bogotá Julio de 2016

Señores:

Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

Estimados Señores:

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Decana Ana Cecilia Osorio Cardona, con el fin de poner a su conocimiento la aprobación y entrega del trabajo de las estudiantes Carmen Amparo Rodríguez Castellanos, Xiomara Parrado y Ludy Magnolia Urrego González, titulado: **Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar generadas entre estudiantes del Ciclo IV de la I. E. D. Colombia Viva J.M. Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos.** Por lo anterior informo que este trabajo reúne los requisitos exigidos en el Acuerdo 004 mayo de 2013.

Sin otro particular,

ANA CECILIA OSORIO CARDONA
Decana Facultad de Posgrados y Formación Continuada

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Universidad la Gran Colombia
Facultad de Posgrado y Formación Continuada
Maestría en Educación
RAE

1. TÍTULO

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR, GENERADAS ENTRE ESTUDIANTES DEL CICLO IV DE LA I.E.D. COLOMBIA VIVA J.M. LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE, UPZ 52 MARRUECOS.

2. TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN

3. AUTORAS

Carmen Amparo Rodríguez Castellanos

Xiomara Parrado

Ludy Magnolia Urrego González.

4. DIRECTOR

José Luis Jiménez Hurtado

5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PEDAGOGÍA Y EDUCACIÓN PARA LA INCLUSIÓN Y LA EQUIDAD SOCIAL
Género e Inclusión Social en Educación

6. PALABRAS CLAVES O DESCRIPTORES

Conflicto, Resolución, Estudiantes, Escolar, Narrativas

7. RESUMEN

El presente trabajo documenta la investigación aplicada a estudiantes del ciclo IV de la Institución Educativa Distrital Colombia Viva, ubicada en la localidad Rafael Uribe Uribe. En el 2014 las autoras se preguntaron por las narrativas para la resolución del conflicto escolar. El marco conceptual destaca tres categorías importantes que sirven de base para fundamentar el desarrollo metodológico: conflicto, con énfasis en conflicto escolar; actores, destacando principalmente la participación de los estudiantes; y resolución de conflicto, con sus respectivas subcategorías: negociación, mediación, arbitraje, comunicación, escucha activa y comunicación no verbal. El concepto de narrativas otorga prioridad a las comprensiones de los estudiantes sobre el conflicto escolar y su manejo, por lo tanto, la investigación es de carácter biográfico -

narrativo. La aplicación de la entrevista semi–estructurada, como instrumento para rescatar los relatos de vida de los estudiantes, le da al trabajo un enfoque cualitativo. Las voces, las memorias, las comprensiones y las vivencias de cada estudiante, son el pilar fundamental de la investigación. Estos relatos se ponen en diálogo con los conceptos y las teorías de los autores abordados, de esta manera, se llega a la conclusión que los relatos expresados por los estudiantes son determinantes para en el entorno escolar. La investigación tiene un carácter social y el método de preguntas abiertas brinda la posibilidad de entablar una conversación más cercana y personal con cada uno de los estudiantes, sin dejar de lado los objetivos de la entrevista.

La investigación hace hincapié en la resolución de conflictos como categoría que da concluye el trabajo, evitando otros cierres alternativos como el desencadenamiento de la violencia o mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

CONTENIDO

	págs.
Agradecimientos	
Abstract	
Introducción	
CAPÍTULO I	
1. Antecedentes.....	14
1.1 Fase preparatoria.....	15
1.2 Fase descriptiva.....	17
1.3 Fase explicativa.....	37
CAPÍTULO II	
2. Planteamiento del problema.....	43
2.1 Pregunta de Investigación.....	46
2.1.1 Objetivo General.....	46
2.1.2 Objetivo Especificos.....	47
CAPÍTULO III	
3. Marco teórico.....	48
3.1 Conflicto.....	48
3.2 Naturaleza del conflicto.....	58
3.3 Actores del conflicto Escolar.....	64
3.4 Clasificación de los conflictos.....	72
3.4.1 Tipología de los conflictos.....	72
3.4.2 Clasificación del conflicto según los actores.....	76
3.5 Clasificación del conflicto escolar.....	81

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

3.6	Desarrollo del conflicto.....	85
3.7	Análisis del conflicto.....	87
3.8	Formas de afrontar el conflicto.....	88
3.9	Resolución de conflictos.....	90
3.9.1	Negociación.....	92
3.9.2	Mediación.....	95
3.9.3	Arbitraje.....	103
3.10	Resolución de conflicto escolar.....	104
3.11	Comunicación.....	107
3.11.1	Escucha activa.....	108
3.11.2	Comunicación no verbal.....	110

CAPÍTULO IV

4.	Metodología.....	116
4.1	Investigación Biográfico – Narrativa.....	117
4.2	La entrevista.....	124
4.3	Participantes.....	129
4.4	Preguntas.....	130
4.5	Triangulación de datos.....	130
4.6	Procesamiento de la información.....	131
4.6.1	Momento preliminar.....	131
4.6.2	Planeación y procedimiento.....	133
4.7	Recolección de relatos.....	140

CAPÍTULO V

5.	Análisis de relatos.....	142
----	--------------------------	-----

Conclusiones.....	185
Bibliografía.....	190

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Listado de Anexos

- Anexo 1. Matriz documental
- Anexo 2. Fase Explicativa
- Anexo 3. Consolidado
- Anexo 4. Cartografía
- Anexo 5. Planteamiento del problema
- Anexo 6. Bibliografía marco teórico antecedentes
- Anexo 7. Jerarquización autores definitivos
- Anexo 8. Selección categorías triangulación
- Anexo 9. Categorización
- Anexo 10. Análisis categorial de relatos
- Anexo 11. Entrevista transcrita
- Anexo 12. PEI contexto público y privado
- Anexo 13. Autorización padres
- Anexo 14. Carta de aprobación directiva
- Anexo 15. Mapa Localidad 18 Rafael Uribe Uribe
- Anexo 16. Mapa UPZ Localidad 18
- Anexo 17. Fichas bibliográficas
- Anexo 18. Mapa conceptual libro

TABLAS

- Tabla 1. Triangulación teórica
- Tabla 2. Etapas metodológicas
- Tabla 3. Metodología. Etapas de Cornejo
- Tabla 4. Preguntas para la aplicación de la entrevista por categoría

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Abstract

This document reflects the investigation, applied to cycle IV students, from District Educational Institution Colombia Viva, located in Rafael Uribe Uribe. In 2014, the authors wondered about the narratives for school conflict resolution.

The conceptual framework highlights three important categories for methodological development: conflict, with emphasis on school conflict; actors, mainly students; and conflict resolution with their respective subcategories: negotiation, mediation, arbitration, communication, active listening and nonverbal communication.

The narratives give priority to student's understandings about school conflict, therefore, the investigation is biographical - narrative. The application of semi - structured interview gives a qualitative approach, because it rescues student's life stories

The voices, memories, insights and experiences of each student are the mainstay of the investigation. In conclusion, these narratives are put in dialogue with authors' concepts and theories. The investigation has a social character. The open questions method provides a chance to establish a closer and personal conversation with each student, without losing sight of the interview objectives.

The document emphasizes conflict resolution as conclusive category, avoiding other alternative conclusions as outbreak of violence or scholar coexistence improvement.

Keywords: Conflict, Resolution, Students, School, Narratives.

Introducción

El conflicto representa un factor cotidiano en las relaciones interpersonales y está presente en todos los contextos de la sociedad, puesto que es inherente y natural en el ser humano. En las relaciones humanas se presentan diferencias por las maneras de ser, pensar, sentir y actuar de cada individuo, con las personas que están a su alrededor, ya sea en su vida laboral, personal o escolar.

De ahí que, en la escuela vista como reflejo de la sociedad y en el contexto escolar, el conflicto está presente en la cotidianidad, dado que subyacen diferentes relaciones entre los estudiantes, quienes deben enfrentarse y asumir diversas situaciones conflictivas que se les presenta de acuerdo con sus actitudes, personalidades y el entorno que lo rodea, según sean sus valores y maneras de reaccionar ante la realidad.

Con base en lo anterior, se da la necesidad de identificar los relatos que tienen los estudiantes para mejorar sus relaciones en el contexto escolar, rescatando así las narrativas y los procesos llevados a cabo por la institución para dar solución al mismo.

En la presente Investigación y desde la práctica pedagógica se observa que el conflicto está muy marcado entre los estudiantes del Ciclo IV de la I.E.D. Colombia Viva, J. M. Por tal razón, la organización del proceso investigativo se describe a continuación:

El capítulo I comprende los Antecedentes; los cuales contienen una indagación detallada realizada desde diferentes repositorios y bases de datos. Las tesis investigadas se analizan bajo la teoría que propone Hoyos (2000), desarrollada en tres fases: Preparatoria, Descriptiva y Explicativa, seleccionando 24 tesis y dos Estados del Arte; las cuales se organizaron en una matriz documental para conocer el estado de la investigación sobre el conflicto escolar y así dar inicio a este estudio.

El capítulo II contiene el desarrollo del problema; se da una explicación sobre el campo del conocimiento en el cual está inmerso este proyecto de investigación, se plantea la investigación Educativa y Pedagógica como factor determinante del proyecto dado que se articulan desde lo teórico y lo práctico, además se describe cómo el conflicto con sus diversas manifestaciones hacen parte del desarrollo generado en la labor pedagógica de las investigadoras, las cuales impiden buenas relaciones dentro del entorno escolar, presentándose así situaciones conflictivas

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

desde diversos escenarios entre los estudiantes, es así como los componentes esenciales de este capítulo son: la Pregunta de Investigación, el Objetivo General y los Objetivos Específicos.

Capítulo III contiene el Marco Teórico, el cual comprende las diversas teorías que fueron seleccionadas, se analizaron los aspectos teóricos para ampliar el conocimiento sobre conflicto y cómo este se evidencia en el entorno escolar; diseñado con categorías: Conflicto, Naturaleza, Actores, Clasificación, Resolución de Conflicto y Comunicación, de las cuales subyacen como subcategorías: Negociación, Mediación, Arbitraje, Escucha Activa y Comunicación no Verbal. Se concluye con la triangulación teórica, donde se seleccionan las categorías más relevantes para el desarrollo de análisis de relatos.

Capítulo IV contiene la Metodología; desarrollada desde un enfoque Cualitativo con una Investigación Biográfico - Narrativa a partir de los relatos de los estudiantes, con la aplicación de la Entrevista semiestructurada como instrumento para la recolección de los relatos. Finalizando así con el procesamiento de la información según Cornejo (2008).

El capítulo V muestra las narrativas de los estudiantes, el análisis e interpretación de los relatos de acuerdo a las categorías y subcategorías mencionadas en la triangulación teórica.

Para finalizar, se plantean las conclusiones dando respuesta a los objetivos propuestos al inicio de esta investigación.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

Considerando la realidad social, hoy en día se evidencia un escenario en el cual el conflicto y sus manifestaciones se extienden de forma creciente en todos los contextos sociales. De ahí, la necesidad de hablar y pensar en soluciones que involucren las situaciones conflictivas en el entorno escolar, las cuales podrían ser las prácticas más adecuadas para aproximarse a la resolución de dichas situaciones. Yate y Tapias (2013) afirman,

El conflicto es el producto de las interrelaciones humanas al interior de las organizaciones, es algo casi que inevitable, dada la gran variedad de fenómenos sociales que se dan al interior de ellas, ya que existen variables que lo potencializan o lo inhiben. El factor más importante que se desarrolla en las interrelaciones es la comunicación, bien sea verbal, escrita o corporal y es por este medio que se puede evidenciar objetiva y subjetivamente cuando algo o alguien amenaza o pone en riesgo cualquiera de los intereses, bien sea personal o grupal. (p. 5)

Es así, como el conflicto generado desde diferentes ámbitos de las relaciones humanas, llevado al entorno escolar, afecta a toda la comunidad educativa; situación que despierta un interés en particular, con el fin de obtener mejores resultados académicos y un apropiado progreso escolar propiciando una sana convivencia.

Para poder ubicar el objeto de estudio se acudió a la investigación documental planteada por Hoyos (2000), quien menciona,

El Estado del Arte es una investigación documental que tiene un desarrollo propio, cuya finalidad esencial es dar cuenta de construcciones de sentido sobre bases de datos que apoyan un diagnóstico y un pronóstico, en relación con el material documental sometido a análisis. Implica, además, una metodología mediante la cual se procede progresivamente por fases bien diferenciadas para el logro de unos objetivos delimitados que guardan relación con el resultado del proceso. (p. 31)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Con esto, se relaciona el tema de investigación con algunas que tienen similitud y así analizar el estado del conocimiento frente al conflicto escolar. Resulta importante destacar este texto, ya que refleja claridad frente al tema a investigar en donde se define la investigación documental para lo cual Hoyos (2000) afirma,

Un proceso en forma espiral sobre el fenómeno previamente escogido, que suscita un interés particular por sus implicaciones sociales o culturales y es investigado a través de la producción teórica constituida del saber acumulado, que lo enfoca, lo describe, y lo contextúa desde distintas disciplinas, referentes teóricos y perspectivas metodológicas. (p. 25)

El procedimiento para hacer efectiva la investigación documental se fundamenta en los siguientes pasos:

1.1 Fase Preparatoria

En el entorno escolar se generan relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, se evidencian experiencias de aprendizaje, amistad, encuentros que pueden llegar a desencadenar controversias y disputas desde diversos escenarios escolares, razón por la cual el desempeño de directivos y docentes resulta fundamental en el manejo del conflicto escolar manifestado entre los estudiantes. Por tal motivo, se ve la necesidad de abordar esta temática en el proyecto de investigación para ofrecer solución y así procurar un ambiente escolar favorable con buenas relaciones entre los estudiantes.

Esta fase dio inicio al desarrollo de la investigación y permitió delimitar el corpus del conocimiento, el cual se desarrolló de la siguiente manera: elaboración de un listado general de un registro documental, las tesis leídas fueron 55 de maestrías y doctorados correspondientes a diferentes universidades. Por lo tanto, en esta fase se tuvo en cuenta los aspectos centrales que llevaron a cabo este proceso investigativo, se realizó una Matriz Documental, con los siguientes ítems: Fuente, Identificación, Bases de Datos, Autor, Filiación, País, Título, Año, Tipología, Resumen, Metodología y Bibliografía. Se seleccionaron 26 tesis, las cuales se iban organizando según el ítem correspondiente para estructurar mejor la información y facilitar su comprensión.

Esta investigación documental refiere a un campo de conocimiento acerca de un contenido específico de las ciencias, en este caso investigaciones relacionadas con el Conflicto, se establecen

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

como situaciones presentadas en todos los ámbitos de la sociedad, encaminados hacia los diversos escenarios escolares.

Para el diseño documental se tuvo en cuenta la Matriz presente en el texto de Hoyos (2000), quien argumenta,

Sobre el fenómeno, mediante la revisión detallada y cuidadosa que se hace de los documentos que tratan dicho tema, textos que en este modelo hemos denominado unidad de análisis, entendemos un texto individual (cualquiera sea su carácter, libro, artículo, ensayo, tesis. etc.) que engrosa el conjunto de cada núcleo temático. (p.34)

En este caso, la unidad de análisis se realizó exclusivamente con tesis de Maestría y Doctorado basadas en el conflicto, las cuales se fueron organizando paulatinamente en la Matriz Documental (**Ver anexo 1**), teniendo en cuenta los parámetros requeridos para realizar un Estado del Arte, ya que se requiere en la fase preparatoria. Hoyos (2000) expresa,

Tiene como fin orientar expresamente al colectivo de investigadores, con sustento teórico, sobre cómo habrá de realizarse el estudio, cuál es el objeto de investigación que se pretende abordar, cuáles los núcleos temáticos comprendidos en tema central: cuál es el lenguaje común a utilizar, así como los pasos a seguir a través de la investigación. (p. 52)

Las investigaciones seleccionadas en la Matriz Documental fueron buscadas en los repositorios digitales de múltiples universidades y se organizaron de acuerdo al país de origen.

Colombia: Universidad Católica de Manizales, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad de los Andes, Universidad de Manizales, Universidad San Buenaventura, Universidad del Tolima, Universidad de Pereira, Universidad de la Sabana, Universidad de la Salle, Universidad San Lorenzo Nariño.

- Chile: Universidad Académica de Humanismo Cristiano.
- España: Universidad de Málaga, Universidad de Salamanca, Universidad de Barcelona, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Cádiz, Universidad de Madrid.
- Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana. Universidad del Zulia.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Estas investigaciones contribuyeron a direccionar este trabajo de investigación, para ejecutar el Estado del Arte que se registra en este proyecto, las bases de datos consultadas fueron: Google Académico, Dialnet de la Universidad de Rioja, Redalyc de la Universidad Autónoma del Estado de México, delimitando así el tema de indagación. Además, dentro de las investigaciones seleccionadas se incluyeron dos Estados del Arte como apoyo al tema propuesto.

1.2 Fase Descriptiva

Esta etapa, base fundamental de los antecedentes, permitió delimitar el proceso analítico preliminar por núcleos temáticos y la presentación del material encontrado a partir de las categorías de análisis. Como lo menciona Hoyos (2000),

Esta fase comprende el trabajo de campo que se realiza con el fin de dar cuenta de los diferentes tipos de estudios que se han efectuado, cuáles son sus referentes disciplinares y teóricos, con qué tipo de sujetos se han realizado, bajo cuáles delimitaciones espaciales, temporales y contextuales se han llevado a cabo, qué autores las han asumido y qué diseños se han utilizado. (p. 54)

Se ubicaron los trabajos encontrados en las diferentes universidades citadas anteriormente, con base en los ítems de análisis mencionados en la fase preparatoria. El criterio de inclusión que se tomó como punto de referencia temporal fue lo acontecido en los últimos trece años (2002-2014). Los Ejes Temáticos de búsqueda fueron: Conflicto Escolar, Resolución de Conflictos, Convivencia y Violencia Escolar; los cuales se usaron, tanto para rastrear la información en palabras claves, como en los títulos de las tesis consultadas. El producto final arrojó un total de 55 Investigaciones, de las cuales se hizo un proceso de depuramiento y selección con aquellas que iban a ser procesadas y analizadas.

Finalmente se decidió priorizar la búsqueda de publicaciones como: Tesis de Maestría, Doctorado y Estados del Arte.

De lo anterior se seleccionaron 24 tesis de grado y dos Estados del Arte, de los cuales se hizo una diagnosis documental, analizando los siguientes elementos:

- Fuente: sitio en el cual se publicó la Investigación.
- Identificación: Número Serial - Estándar Internacional (ISSN).
- Bases de Datos: Repositorios, Sistema de Indexación en el cual se encuentra clasificada la investigación (Dialnet, Redalyc, Google académico).

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

- Autor: Investigador - Investigadores que realizaron el proceso de indagación.
- Filiación: Institución a la cual pertenece (n) el Autor (es). Entidad que respalda - patrocina la Investigación.
- País: Lugar donde se desarrolló el estudio de indagación.
- Título: Nominación del artículo de Investigación.
- Año: Tiempo en el cual fue publicado el proyecto de investigación.
- Tipología: Caracterización del documento (Tesis Doctoral, Maestría y Estado del Arte).
- Resumen: Presentación analítica del documento donde se relacionan el problema, los objetivos y la metodología de la Investigación.
- Palabras Claves: Parámetros de la Unesco (Teseo).
- Problema: Pregunta de Investigación.
- Metodología: Enfoque o Naturaleza, Diseño Metodológico, Estrategias e Instrumentos.
- Conclusiones
- Referencias

De ahí que, con la matriz documental, se procedió a extraer la información, la cual corresponde a las diversas investigaciones, tema central para la realización del presente Estado del Arte. Al hacer una indagación en diferentes bases de datos y repositorios de algunas universidades, se pudo evidenciar que las investigaciones estuvieron orientadas hacia el conflicto evidenciado en la escuela. El presente Estado de Arte se fundamentó en los resultados de los proyectos de investigación, los cuales fueron:

La investigación de Doctorado titulada: “**Educación para la Paz y Mediación de Conflictos**”, realizada por Mauricio Uretra Bernal, en el año 2013, Santiago de Chile, parte de esta premisa: ¿Cuáles son las representaciones sociales del conflicto más recurrentes en los docentes de generaciones distintas en la comunidad educativa?, ¿Cuál es la información acerca de los procedimientos, técnicas y habilidades de resolución de conflictos existentes que utilizan los docentes de: Sociedad Escuelas La Igualdad. Se utilizó el enfoque mixto, ya que se pueden tener ciertos accesos a significados, apreciaciones, intencionalidades y emociones brindadas por los docentes, estudiantes y apoderados que participaron de este estudio, es así como lo

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

descriptivo evidencia y muestra una realidad fáctica, ya que el estudio tiene una mixtura complementaria.

En primera instancia es un estudio exploratorio y en segunda de tipo descriptivo, en consecuencia, la creciente violencia evidenciada en la sociedad, especialmente por jóvenes adolescentes escolares, es una alerta clara de la deficiente e insuficiente formación en resolución de conflictos que las familias y grupos intermedios ofrecen a los jóvenes en plena formación de su conducta y maduración de su proyecto de vida.

Con respecto a la tesis de Maestría titulada: **“Formación ciudadana y desarrollo de Competencias Comunicativas para la promoción de la Convivencia Escolar”**, de Alba Cecilia Becerra Bolívar y Alexander Restrepo Moncada, publicado en el año 2014, Manizales Colombia, parte de la pregunta: ¿Cómo se promueve la convivencia escolar a través de procesos de formación ciudadana y desarrollo de competencias comunicativas?, por consiguiente, el estudio presenta un enfoque cualitativo, la propuesta es observar los procesos, escuchar las voces de los sujetos, para la comprensión de la realidad educativa mediante el apoyo interdisciplinario; la recolección de datos fue cualitativo: se realizaron descripciones de momentos, situaciones y sitios de interacción social, como el descanso, la salida, la clase, la sala de profesores entre otros, así como entrevistas y teorizaciones para la constitución de los datos cualitativos. Se utilizó el diario de campo y las encuestas escritas como instrumentos para captar lo que conocen y sienten los miembros de la comunidad educativa, sus visiones y comprensiones de la realidad cotidiana acerca del fenómeno estudiado. Alcanzado el término del recorrido investigativo se concluye: al reunir los conceptos de participación y comunicación, se encontró que en ambos casos se trata de una puesta en común con el otro, desde el punto de vista pedagógico, la comunicación está definida por su causalidad y la educación es tomada como una donación, donde el donante y el sujeto receptor participan de una misma perfección.

Las vivencias significativas descubiertas en los miembros de la comunidad educativa en relación con la violencia escolar, desde los cuestionamientos y resultados de las encuestas a alumnos, a docentes y a padres de familia, determinaron que la violencia se presenta como un medio de solución o reacción ante el conflicto y que el conflicto se genera por la ausencia de una efectiva comunicación.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

La tesis de Doctorado titulada: **“Creencias sobre Razonamiento Moral y Conflictos en adolescentes con problemas de adaptación Escolar”**, la cual fue realizada por María Dolores Sánchez Roda, publicada en el año 2005, Málaga España, dio inicio a este proyecto llevado a cabo con el interrogante: ¿Cuáles son las creencias de los chicos y chicas en torno a razonamiento moral, causas y consecuencias del conflicto?, por tanto la metodología empleada fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, se utilizaron tres instrumentos: El primero de ellos es el cuestionario sobre problemas de convivencia escolar (CPCE). El segundo instrumento es el cuestionario sobre Razonamiento Moral (RM) y, por último, el Cuestionario sobre Fines y Consecuencias del Conflicto (FCC). La asimetría positiva que demostró el cuestionario de problemas de convivencia escolar, los llevó a utilizar un procedimiento estadístico distinto al que se utiliza de forma general. Este procedimiento ha sido el análisis de Kluster, que en cualquier caso ha resultado efectivo para discriminar en grupos bajos, medios y altos en problemas de convivencia escolar.

Los cinco factores del cuestionario de problemas de convivencia escolar han servido para analizar en qué medida los grupos de sujetos con bajos, medios y altos problemas de convivencia escolar pueden diferenciarse en cogniciones sobre la agresión. Los resultados obtenidos permiten concluir que el alumnado con menor número de problemas de convivencia conoce menos sobre las distintas cuestiones que se formulaban referentes a la temática del conflicto.

La tesis de Maestría titulada: **“Transformación de Conflictos y Reducción de la agresión desde la educación artística y musical”** fue presentada por la investigadora, Anne Catherine Ruiz Bohórquez, publicado en el año 2007, Bogotá Colombia, y aborda la problemática: ¿Qué tipos de conflictos surgen en la clase de música?, de ahí que la metodología elegida fuera la observación, instrumento importante en esta investigación con un enfoque de carácter mixto. Se realizó un seguimiento a los conflictos manifestados durante la clase de música. Para complementar la información se llevó a cabo observación participante, el diario de campo, las filmaciones y grabaciones sonoras. Finalmente, con esta intervención se demostró que la transformación de los conflictos responde al número de alternativas que las personas conocen para resolverlos. La resolución de conflictos es sobre todo algo que consiste en expandir las opciones y mejorar habilidades de maestros y estudiantes para manejar mejor los conflictos, así como consiste en el continuo reconocimiento de las diferentes formas de hacer las cosas. Esta

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

investigación evidencia como el trabajo con los estudiantes desde las aulas y su puesta en práctica de manera permanente resulta ser la base constructiva en la resolución de conflictos. Cuando ello se acompaña de una programación de objetivos y actividades estructurada y flexible ante las contingencias, el surgimiento de conflictos se reduce significativamente.

En cuanto a la investigación de Maestría: **“La convivencia escolar. Una mirada desde la diversidad cultural”** de Edison Javier Guzmán Muñoz, Javier Muñoz y Edgar Alexander Preciado Espitia, publicado en el año 2012 en Manizales Colombia. Se encontró la pregunta ¿Cuál es la influencia de la diversidad cultural en los procesos de convivencia escolar?, para hacer el respectivo análisis se manejó la investigación cualitativa, con un enfoque hermenéutico, donde se destaca la observación y la entrevista, el estudio fue realizado con el propósito de comprender la influencia que tiene la diversidad cultural en los procesos de convivencia escolar, donde se establecen a diario relaciones interculturales, mediadas por comportamientos y actitudes que generalmente aportan de manera positiva en el campo educativo, pero a su vez se presentan situaciones contrarias que se evidencian en conductas de exclusión y discriminación. Posteriormente, la estrategia investigativa que hace parte del enfoque y el tipo de investigación es la etnografía, ya que se centra en los procesos descriptivos, su intencionalidad es la representación lo más fiel posible de los contextos socioculturales, por lo cual es una investigación que privilegia las preguntas investigativas sobre las problemáticas grupales sobre las preguntas de tipo individual. También se realizó una descripción de diversos factores tales como el género, situación socio-económica, la diversidad cultural, la procedencia, los credos, el pensamiento político, las actitudes participativas e incluso como categoría emergente. Finalmente se pudo concluir, que todo este proceso de convivencia escolar va más allá de un trabajo en el aula de clases, puesto que requiere de un conocimiento del contexto al que pertenece cada estudiante y por ende, su influencia en las acciones de cada uno. Es por ello, que el papel de la escuela tiene un compromiso social y político, que trasciende lo institucional, haciendo que la comunidad sea parte importante de las reflexiones y acciones constantes de la escuela, promoviendo climas y ambientes propicios para las relaciones e interacciones desde lo diverso de cada ser y permitan, el reconocimiento del otro y de los otros en espacios diversos y cambiantes, donde la democracia y la participación activa generen nuevas formas de convivencia, con base en valores como la autonomía, el respeto, la justicia, la solidaridad, el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

cuidado, la libertad, el diálogo, entre otros. Los docentes son piezas clave para mejorar los procesos de convivencia a través de su liderazgo en mesas de diálogo que busquen la conciliación de las partes en conflicto, logrando acuerdos de sana convivencia, que promuevan el respeto, la tolerancia, la aceptación y el reconocimiento de la diferencia, además de crear ambientes inteligentes y sensibles frente a la realidad.

En lo referente al trabajo de Doctorado: **“Inmigración y educación. El conflicto en la escuela española y sus percepciones”** de María Antonieta Delpino Goicochea, publicado en el año 2011, Salamanca, España, se establece la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influyen los conflictos en las relaciones entre pares en el aula en el contexto de una escuela diversa y cada vez más heterogénea?, de ahí que el estudio tiene un carácter fundamentalmente empírico. Las dimensiones que el estudio aborda son de índole tanto objetiva como subjetiva y condujeron a optar por una combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo. La efectividad en el uso de ambos métodos corresponde al hecho de que la información cualitativa permite ilustrar o clarificar los hallazgos encontrados en la vía cuantitativa y, al mismo tiempo, puede servir para cualificar los resultados demográficos. Esta estrategia metodológica se caracteriza por la mezcla de métodos y es conocida también como triangulación metodológica. La reunión de información para este estudio se valió de dos instrumentos: cuestionario y grupos de discusión. Los resultados demostraron que las categorías adoptadas para designar los grupos de origen tienen utilidad y cierta potencialidad explicativa al abordar la heterogeneidad que hoy caracteriza a la población del sistema educativo español. De acuerdo a la vertiente analítica, también cobró especial interés la distinción de las percepciones entre los informantes según la variable de género que, según se ha visto, respecto de ciertos asuntos abordados en el trabajo, resulta ser significativa para explicar percepciones diferenciadas de unos y otros. En esta investigación se analizaron diversas creencias entre adolescentes que previamente han sido evaluados por los profesores como sujetos que presentan algún tipo de conducta desajustada al ambiente escolar, evidenciando así el desarrollo del conflicto y sus posibles causas y consecuencias.

La investigación de Maestría: **“Conflictos relacionales agenciados por el lenguaje cotidiano y su incidencia en el clima organizacional en las Instituciones Educativas de Educación Básica”**, de María Inés Medina Gutiérrez, publicado en el año 2011, en Santiago de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Cali. Como premisa el proyecto plantea: ¿Cuáles son los conflictos relacionales agenciados por el lenguaje cotidiano en la Institución Educativa Técnico Industrial Multipropósito y su incidencia en el Clima Organizacional?, la metodología utilizada en esta investigación se apoya en el enfoque cualitativo compuesto de cuatro procesos cognitivos: comprender, sintetizar, teorizar y re contextualizar. Para la recolección de datos, se utilizaron tres tipos de instrumentos: la encuesta, la entrevista en profundidad y la cartografía social. A modo de conclusión se considera que la conducción de una institución educativa no es solo asunto del alto director, sino que requiere de la competencia de todos los actores que conforman la comunidad educativa, a quien le corresponde generar los espacios de participación que permitan una conducción participativa y colegiada. Por otro lado, se requiere de una mirada que vaya más allá de lo administrativo, considerando lo pedagógico como un asunto fundamental que hace parte de la esencia y razón de ser la escuela.

Así mismo La investigación de Maestría: **“Caracterización del conflicto escolar entre estudiantes, en la Institución educativa Niño Jesús de Praga”** de Luis Fausto Yate Ramírez y Érica Julieth Tapias Rojas, publicado en el año 2013 en Ibagué Tolima, este estudio parte del interrogante: ¿Cuáles son y Cómo se solucionan los conflictos escolares en la jornada de la mañana con estudiantes de básica secundaria de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de la ciudad de Ibagué? La metodología utilizada en esta investigación es de carácter Mixta de tipo explicativa, ya que el trabajo se centró en la caracterización del conflicto al interior de la institución educativa y forma de solución de los mismos. Como instrumentos se usaron dos encuestas, una dirigida a los docentes directores de los cursos de Básica Secundaria y otra a los estudiantes de dichos cursos; se realizó un grupo focal con los estudiantes representantes de los grupos seleccionados y el personero de la institución. Para el estudio de los instrumentos se realizó un análisis cuantitativo a las encuestas realizadas por los estudiantes y docentes. Para el grupo focal y la entrevista semi-estructurada se llevó a cabo un análisis cualitativo apoyado por el software Atlas Ti. Una vez terminado el análisis de los diferentes instrumentos como fueron la encuesta, entrevistas y observador del alumno, se pudo concluir que todas las conductas conflictivas que se caracterizaron en la presente investigación, tienen surgimiento en la institución, unas con mayor frecuencia que otras, situación comprensible, si se tiene en cuenta que la institución cuenta con diferentes estratos sociales, además con el programa de inclusión,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

en este caso estudiantes con discapacidad auditiva. Por otra parte, se concluye que la actuación de los estudiantes es producto de su entorno, pues la sociedad y los medios de comunicación crean una cultura de exclusión bien sea por apariencia física, su intelecto y género. Además, se evidenció que la principal causa de los conflictos es que, la institución como medio de solución, utiliza el manual de convivencia, pero únicamente como acción correctiva, por ningún lado se encuentran medios de prevención o métodos de solución diferentes a los estipulados en el manual.

En cuanto al proyecto de investigación de Doctorado: **“Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula”** de Lucicleide de Souza Barcelar, año 2002, España, partiendo de la descripción del problema, generan el siguiente interrogante ¿Qué estrategias son usadas por los profesores para prevenir y resolver los conflictos Interpersonales en el aula del alumnado? Por consiguiente, la investigación es de tipo constructivista / cualitativa, la realidad es holística, dialéctica, dinámica y a su vez única. La investigación cualitativa se orienta al estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, suelen ser llevadas a cabo en escenarios naturales. Se refieren a estudios sobre la vida de las personas, historias, comportamientos, pero también de los movimientos sociales. Como instrumentos fueron utilizados los tests educativos buscando averiguar el estilo del profesorado. A su vez se aplicaron las entrevistas para identificar el rol de actuación del profesorado y las estrategias utilizadas frente a los conflictos interpersonales del alumnado. Finalmente, teniendo en cuenta los resultados de los cuatros grupos en que aplicamos los Sociogramas, se concluyó que los niños más rechazados son aquellos que presentan más conductas conflictivas hacia sus compañeros, debido a los esquemas sociales presentados reflejados en la dificultad de relacionarse con los demás. Otro aspecto observado es que el profesorado habla sobre cómo se interviene cuando hay un conflicto, pero muy poco sobre la prevención de los conflictos interpersonales. Más bien lo que intenta es resolverlos de forma asistemática, haciendo poco uso de los programas de desarrollo emocional y de la mediación. Por lo tanto, creemos que la mediación tanto podría darse esporádicamente (el profesor solicita atención de los implicados) e incluso podría invitar a los demás alumnos voluntariamente a participar de la negociación (la presencia de una tercera persona en la mediación es indispensable). A la vez, comentar a los implicados que no pueden agredirse verbal y físicamente, pedirles que expliquen lo que necesitan

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

del otro, lo que pasó. En esta misma dirección para la prevención y resolución de los conflictos interpersonales se vio la importancia del auto-control, la escucha activa y la empatía, aspectos que forman parte de la competencia emocional. Es fundamental que el profesor los tenga y que al mismo tiempo los sepa desarrollar en el alumnado, sobre todo en los momentos de conflictos, cuando indudablemente estará en juego el buen manejo de la emocionalidad.

En relación con la investigación Doctoral: **“Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional”** de Sandra Marlene Cámara Rodríguez, publicado en el año 2012, España. Este proyecto se fundamenta bajo la pregunta problema ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Conflictos Intragrupales vividos por el profesorado de esos centros y su nivel de Compromiso Organizacional y de qué modo interactúan estas variables?, de manera que para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología Empírica, Cuantitativa, No experimental/Correlacional y Muestral. Como instrumento de recolección de datos se recurrió a un cuestionario. Finalmente teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede concluir que el Conflicto de Tarea es lo que presenta mayor prevalencia y menor desvío estándar en la muestra estudiada, lo que confirma la hipótesis planteada, asemejándose a resultados obtenidos en estudios anteriormente realizados en otros grupos profesionales y que todavía no habían sido realizados con profesores. Se constató la existencia de asociaciones positivas fuertes entre los diversos tipos de conflicto, lo que revela que la mayoría de los profesores que viven en uno de los tres tipos de conflicto con frecuencia participan, también frecuentemente en conflictos de los dos otros tipos. Se observaron asociaciones débiles negativas entre los tres tipos de Conflicto Intragrupal y el compromiso organizacional, aunque con el modelo de regresión lineal múltiple se tenga constatado que el conflicto de tarea y el conflicto de relación contribuyeron para el aumento del nivel del compromiso organizacional y el conflicto de proceso para su disminución. Como los resultados demostraron la existencia de diferencias significativas entre grupos de docentes que ejercen funciones en el mismo tipo de centros educativos (Educadores de Infancia y Profesores de 1.º Ciclo), será también importante estudiar de forma más profundizada la cultura organizacional de los centros educativos de Preescolar y 1er Ciclo, procurándose percibir si es pertinente hablar en la existencia de subculturas distintas y propias de cada grupo profesional.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Indagando un poco más, la investigación Doctoral, **“Educar para gestionar Conflictos en una sociedad fragmentada. Una propuesta Educativa para una Cultura de Paz”**, realizada por Fernando Cruz Artunduaga, publicado en el año 2008 en España, en esta investigación se tomaron como base cuatro preguntas: ¿Será que el ser humano se avergüenza de su pasado, y al negarlo vive de forma simplista, sin pensar en el futuro? ¿Por qué valoramos más las culturas muertas que las culturas vivas, cuando en realidad ambas necesitan protección? ¿Será que somos capaces de convivir en un "mundo civilizado"? ¿Será que los hechos de barbarie en la historia de la humanidad no han dejado suficientes huellas? ¿Qué hemos de desaprender y que hemos de aprender para convivir en un mundo democrático y pacífico?, la investigación plantea el método mixto, acción-participativa y en el desarrollo del trabajo se utilizó la observación y la descripción. Las conclusiones recogen de forma global los hallazgos de la investigación y se propone la necesidad de emprender acciones y procesos socioeducativos para la construcción de paz que conozca y reconozca las claves culturales del entorno., durante la investigación se realizó un análisis deductivo de los procesos de violencia y paz que ha vivido la humanidad. Ello permitió comprender mejor el origen, desarrollo y la asunción del fenómeno estudiado en la sociedad, ayudó a comprender por qué toman una u otra dirección, lo que lleva a una fuerte fragmentación social, especialmente por la pérdida de confianza entre los ciudadanos, esto último es, un importante obstáculo para desarrollar programas de cualquier índole.

Por otro lado, la investigación Doctoral: **“Base emocional de la ciudadanía narrativas emocionales morales en estudiantes de noveno grado de dos instituciones escolares de la ciudad de Bogotá.”** de Edgar Mauricio Martínez Morales del año 2014, en Colombia, fundamentó como base la pregunta: ¿Cuáles son las emociones morales de los estudiantes que amplían o impiden el interés moral por la vida ciudadana?, para dar respuesta a la pregunta y cumplir con objetivos del presente estudio se adopta como propuesta de investigación un enfoque cualitativo-hermenéutico que responde a una mirada de tipo narrativo. Con esta investigación se pretende construir un sentido a través de procesos comunicativos. Con el análisis de las narraciones se busca interpretar las emociones de los estudiantes en el mundo de la vida, la manera cómo procesan las situaciones que viven en el contexto escolar y qué los lleva a evaluar y reaccionar de determinada manera. La información se obtuvo a través de talleres pedagógicos, que se caracterizaron por: primero permitir una gran participación de los

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

estudiantes en un ambiente escolar agradable, sin tensiones; segundo, por generar una actitud de escucha sobre los distintos puntos de vista de los estudiantes; tercero, por ser una actividad que no estaba dentro de la rutina de la ejecución curricular de la institución y, por lo tanto, no estuvo enmarcada en prácticas de evaluación de conocimientos; cuarto, y lo más importante, la concreción de las deliberaciones se hizo a través de la elaboración de escritos. Al finalizar la investigación se pudo concluir que el ciudadano es el sujeto moral que reflexiona sobre sus objetivos y la manera como éstos pueden vincularse o no, al desarrollo de los demás. La comprensión de la cartografía emocional que se vive en el mundo de la vida permite describir las emociones proclives a fomentar el interés por los demás, lo mismo que a identificar las que se convierten en barreras. Algunas contribuyen a movilizar a los sujetos para la cooperación y la creación de los proyectos de vida de los mismos, otras sólo a estigmatizarlos y a excluirlos. Vigorizar las emociones supone reconocer el carácter cognitivo y evaluador que tienen, pero al mismo tiempo confianza en que su poder de arrastrar consigo toda la existencia del yo, si se une al pensamiento, será fundamental para la creación de una vida más justa y democrática. De ahí, la importancia de educar para la sensibilidad moral.

Se considera también la investigación de Maestría: **“Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula”**, de María del Pilar Coromac Solís, publicado en año 2014 en Guatemala. Las hipótesis que se plantean al inicio del trabajo son: ¿Cuáles son las estrategias de asertividad que utilizan los docentes del Programa Educativo “Mejorada la Formación Ciudadana y la Educación para la Paz en la comunidad educativa en 5 municipios del departamento de Totonicapán” para la transformación de conflictos en el aula?, es una tesis de tipo cuantitativa, descriptiva pues éste tipo de estudios consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos o sea, detallar cómo son y cómo se manifiestan los instrumentos de recolección, sistematización y análisis de datos, los cuales respondieron a los lineamientos de la Investigación. Finalmente el presente trabajo de investigación, evidenció la importancia de la utilización de estrategias de asertividad como herramientas para la transformación de conflictos, así como también, demostró que el conflicto es una fuente de aprendizaje y desarrollo que al ser abordado con las estrategias adecuadas contribuirá a formar, promover y fomentar actitudes que facilitarán la transformación de los mismos; también

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

significará un cambio para la sociedad en el tema de la educación para la paz y transformación de conflictos.

La investigación de Maestría: **“Manifestaciones y manejo del conflicto desde las aulas de clase”** establecida por Glorymar Martínez, publicado en el año 2011 en Venezuela, para ejecutar este proyecto se plantearon tres preguntas ¿Cómo se manifiestan los conflictos en el aula de clase? ¿Cuáles son las concepciones del conflicto que tienen los docentes? ¿Cuáles son las estrategias empleadas por el docente para el manejo de los conflictos en el aula?, como diseño de investigación para el análisis de la realidad a estudiar se asumió uno de carácter experimental, ya que se observaron los fenómenos tal cual como suceden en su contexto natural en un determinado momento. La observación y encuesta hicieron parte de las técnicas que se utilizaron para recolectar la información.

No obstante, de la presente investigación podemos extraer la siguiente conclusión: Las manifestaciones conflictuales que representaron mayor frecuencia de aparición fueron las risas, provocaciones al docente, insultos, peleas, robos, malos comentarios, entre otras que corresponden a un tipo de conflicto denominado “conductas disruptivas” dentro de las cuales se encuentra una amplia variedad de manifestaciones ya que son las que interfieren en el buen funcionamiento de la clase. De igual manera, se obtuvo que en esta institución se dan mayoritariamente manifestaciones de tipo violento, físico y verbal. Las conductas disruptivas son el tipo de conflicto que se da con mayor incidencia en las aulas de clase de esta institución por la variedad de manifestaciones que exterioriza, las cuales le indican al docente la existencia de conflictos a mejorar, a diferencia de otros tipos de conflictos cuyas manifestaciones son más difíciles de percibir. Los docentes conciben al conflicto como un problema, situación problemática, situación difícil, confrontación, términos que permiten relacionarlos con la visión tradicional de percibirlos como algo negativo, malo, perjudicial, que altera la tranquilidad del aula o que influyen negativamente en las actividades cotidianas. Un porcentaje mínimo de docentes tiene una visión de conflicto de manera más natural y sana de los mismos.

Avanzando un poco más en la investigación de Maestría: **“Dinámica del conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen Municipio de San Lorenzo – Nariño”** planteada por Félix Anderson Melo Mora, Edgar Alfredo, Montaña Timana, Jaime Omar Mora Díaz, María Ximena Pavas Martínez, publicado en el año 2009 en

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Colombia, para este estudio se tomó como base la pregunta: ¿Cómo es la dinámica del conflicto que se presenta en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Municipio de San Lorenzo (Nariño)?, esta investigación está inmersa dentro del enfoque cualitativo e Interpretativo, pues tiene una orientación hacia la comprensión de la realidad que se deseaba investigar. Su metodología se dirige hacia el descubrimiento y hallazgo, no de datos como ocurre en la investigación cuantitativa sino, de hechos expresados en palabras y relatos de los sujetos; por lo tanto los actores involucrados en este tipo de estudio son considerados un todo integral y son comprendidos dentro de su contexto y su singularidad con perspectivas valiosas, para profundizar en este caso, con el estudio de la dinámica del conflicto. El método utilizado en esta investigación fue el etnográfico, que consiste en captar el punto de vista, el sentido, las motivaciones, intenciones y expectativas que los actores otorgan a sus propias acciones sociales, proyectos personales o colectivos y al entorno sociocultural que los rodea. Entre las técnicas utilizadas en la recolección de información se tuvo la observación sistemática y la entrevista. La información recolectada permitió determinar que en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen los factores que generan conflicto son los personales, estructurales y de comunicación. En relación a los factores que generan conflicto puede concluirse que la comunidad educativa involucrada en él, está influenciada por la historia de la institución, donde factores como los estructurales, alteran la movilidad de los individuos originando roles físicos que se reflejan en comportamientos personales y que afectan a los demás, por tanto, si la dinámica del conflicto en este punto no es regulada va a seguir su proceso hasta terminar en crisis. En el desarrollo del trabajo investigativo se evidenció que los individuos que presentan mala comunicación son poco predecibles, poseen una tendencia a desencadenar mayor número de conflictos que los que se dan en ambientes, cuyos factores están regulados por una buena dirección, gestión y manejo de conflictos. Con base en los hallazgos encontrados a lo largo de la investigación se estableció que dentro de la dinámica del conflicto se evidencian las actitudes que los actores adoptan frente a la presencia de ellos. En este momento y con base en la teoría y la información recolectada se definen como intenciones favorables o desfavorables decisivas para actuar en forma determinada con relación a personas o situaciones específicas y que de una u otra manera afectan el comportamiento de los actores en el contexto donde estén, llámese laboral, escolar, social, entre

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

otros. En otras palabras, las actitudes muestran la manera como el sujeto se siente frente a algo o alguien.

Por su parte la investigación de Maestría: “**Rol orientador del docente en la resolución de conflictos escolares.**” de Francly Lorena Roa Rangel publicada en el año 2012 en Venezuela, plantea el interrogante: ¿Cómo es el rol orientador ejercido por los docentes en la resolución de conflictos en la Unidad Educativa Nacional Cristina Sánchez Montoya, ubicada en el municipio San Judas Tadeo del Estado Táchira? ¿Cuáles son los tipos de conflictos ocurridos en la Unidad Educativa Nacional Cristina Sánchez Montoya, ubicada en el municipio San Judas Tadeo del Estado Táchira?, para hacer el respectivo análisis se desarrolló una investigación cuantitativa y descriptiva, pues analiza sistemáticamente el rol orientador del docente en la resolución de conflictos escolares en la Unidad Educativa Nacional Cristina Sánchez Montoya del Estado Táchira y es de rural ya que busca el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. La investigación efectuada pertenece a un diseño no experimental y utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, utilizando el cuestionario como herramienta. Finalmente, una vez analizados y discutidos los resultados obtenidos en esta investigación, se pudo concluir que la mayoría de los docentes encuestados consideran que estimulan a sus alumnos y alumnas el desarrollo y consolidación de los valores, en el descubrimiento de sus potencialidades y limitaciones personales, el fortalecimiento de su autoestima, su auto aceptación, desarrollo de sus capacidades e intereses, los asesoran en sus problemas académicos y dificultades, en el desarrollo de la tolerancia, honestidad y respeto. De igual forma, detecta dificultades de aprendizaje, de adaptación y personales en los alumnos. Los docentes consideran que casi nunca existe un intercambio insuficiente de información ni han surgido dificultades semánticas como resultado de diferencias de capacitación, ni por información inadecuada sobre los demás en los conflictos en los que participa, ni por ambigüedades en la definición de quien tiene la responsabilidad de las acciones, ni por dificultades generadas del tamaño del grupo, ni el estilo de liderazgo dentro de la organización. De igual forma, no consideran que existan diferencias en los valores, características de personalidad o de la idiosincrasia de las personas. También se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

logró concluir que casi siempre en los conflictos, los individuos compiten, son egoístas y no cooperadoras y una persona trata de satisfacer sus propios intereses, cualquiera que sea el efecto en las otras partes de un conflicto. Sin embargo, al colaborar, la intención de las partes es resolver el problema aclarando las diferencias, en lugar de ceder en varios puntos de vista, se comparte y se llega a un resultado que equilibra los intereses.

También la investigación de Maestría: **“Conflicto en convivencia escolar: formación del Sujeto político”**, elaborada por Federico Fernández Baeza, publicado en el año 2009 en Colombia, este estudio parte de la pregunta: ¿Cómo la comprensión de la relación entre el conflicto y la convivencia me permite potencializar el conflicto, como insumo de formación de sujetos políticos?, el procedimiento metodológico que se siguió fue el del Residuo donde son los sujetos conflictuantes, quienes van descubriendo lo oculto de sus reacciones, diferencias, prevenciones, rechazos, antipatías, posiblemente ocultas en su sub-cociente. Una vez que estas causas afloran, constituyen el residuo y ese residuo ya es potencial de algo, como insumo de subjetivación, dependiendo de la habilidad de los sujetos, ese residuo, les puede ayudar a subjetivarse o a caer más en el rechazo, la degradación; o si hay intervención inadecuada del facilitador, puede haber un control manipulador. Los instrumentos están relacionados con el tipo de investigación estos fueron: la encuesta y el cuestionario. Finalmente, se pudo concluir que es importante posibilitar y potencializar el debate en dialogicidad constante, donde el conflicto sea un aliciente de construcción de nuevas alternativas de convivencia. Aceptar el conflicto como positivo, no es anarquía, es educarnos para crecer; aceptándonos a nosotros mismos, y aceptando a los otros; de lo contrario, esto nos podría conducir a la anomía, consistente en el estado de una sociedad caracterizada por la ausencia de normas en un orden social. El conflicto visto desde esta óptica generaría etiquetas o estereotipos para evadir y no darle curso al mismo. Ante la constante incidencia de la evaluación escolar como causal de conflictos, se sugiere no solo prestar más atención a la forma como estas evaluaciones se efectúan, sino establecer diálogos y consensos, para realizarlas de una forma más justa, sin bajar necesariamente el nivel académico ni de exigencia de la institución.

Por otro lado, la investigación de Maestría: **“Gestión de convivencia en instituciones Educativas oficiales”** de Martha Patricia Suarez Ángel, Omar Alfredo Rodríguez Estupiñan, Luis José Mora García del año 2009, en Colombia, tomaron como base dos preguntas

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

problémicas ¿Qué tipos de violencias se presentan en las instituciones de educación oficial? ¿Cuáles son los procesos que actualmente siguen los directivos de la institución frente a la violencia escolar?, se llevó a cabo un proceso de tipo cualitativo con un enfoque Exploratorio-Descriptivo. Se trabajaron las siguientes fases: Fase de Exploración, Fase de Información y Fase de elección de herramientas. Se utilizaron los siguientes instrumentos, Revisión documental de políticas, conceptos y procesos, Recolección de información a través de encuestas y análisis de información. Este estudio encontró finalmente que la influencia de los medios y la búsqueda de aceptación social dentro de un grupo, son considerados factores favorables. Los padres específicamente opinan que las conductas punibles y los conflictos son propios de la edad, se une a esto que quienes pertenecen a estos grupos no cuentan con un buen desarrollo académico. Muy posiblemente relacionan estos dos aspectos proporcionalmente. Para los docentes, las políticas educativas representan otro obstáculo que detiene la gestión de convivencia, pues la permanencia de estos estudiantes conflictivos, motivan a otros estudiantes a actuar de esta manera. En cuanto a las situaciones de violencia en la mayoría de los casos las causas, tiene raíces muy profundas en el ambiente y en relaciones intrafamiliares; por lo tanto, es indispensable un análisis de cada una de las situaciones, el procedimiento y la búsqueda de factores que inciden en la conducta de un niño o niña y los jóvenes, pues generalmente son personas abusadas, maltratadas y con baja autoestima, viviendo en condiciones de extrema pobreza y con familias desarticuladas.

En la investigación Doctoral: **“El Rol del Profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el Aula 2º Ciclo de enseñanza general Básica”** de Antonio Santos, David Chávez y Susana Adasme, publicada en el año 2004, Santiago de Chile. Para ejecutar este proyecto los autores se plantearon la siguiente pregunta: ¿Cómo los profesores resuelven las situaciones que se hacen evidentes en la convivencia en el aula?, se estableció como enfoque cualitativo, pues se trató de indagar en torno a concepciones y vivencias de personas de una realidad particular, sin afanes de generalizar. De aquí que para ello se utilizarán técnicas de recolección de información como la entrevista en profundidad, concebida como una conversación informal sobre las distintas formas de abordar los conflictos al interior de la sala de clases. El proceso de investigación que se ha llevado a cabo ha permitido abordar con mayor profundidad la problemática señalada y en relación a ello, es posible señalar que: La convivencia escolar es compleja de construir en cualquier tipo de circunstancias, ya que

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

se debe hacer frente, como comunidad, a los problemas de la escuela, los profesores entrevistados pertenecen a colegios municipalizados con distintas realidades cada uno de ellos, donde existe gran vulnerabilidad social como, por ejemplo, alumnos repitientes que han sido expulsados de otros colegios por su mala conducta, los altos grados de agresividad a los cuales se ven expuestos los profesores cada día al interior de la sala de clases, lenguaje vulgar y grosero, el rompimiento de las normas, el espiral de violencia generado desde su ámbito familiar etc. Frente a todas estas manifestaciones todos los profesores entregaron su propia visión y formas de resolver los conflictos y en donde podemos dar cuenta de un gran esfuerzo por parte de ellos a la hora de construir un clima de confianza y afecto que pueda influenciar a los alumnos a tener una convivencia sana y armoniosa.

El proyecto de investigación de Maestría: **“Manejo de emociones, conflictos, perdón y reconciliación: Análisis del proceso en niños y niñas de un colegio privado de Bogotá”** de Catalina Rodríguez López del año 2005, en Bogotá Colombia, quien mencionó como base dos preguntas problemáticas: ¿Qué efecto tiene la innovación pedagógica sobre el manejo de emociones de conflictos del perdón y la reconciliación en los niños y niñas participantes? ¿Cómo es el proceso de adquisición de estas habilidades a lo largo de la intervención?, se llevó a cabo un proceso descriptivo, se realizaron pruebas piloto con un grupo control y se hizo el respectivo análisis también se utilizaron encuestas que buscaban identificar el efecto de la intervención sobre el manejo de emociones, conflictos, el perdón y la reconciliación en los niños participantes. También se llevó un diario de campo y se utilizó un formato para el reporte de conflictos, para describir el proceso de adquisición de las habilidades de los estudiantes a lo largo de la intervención. El hallazgo más novedoso de este estudio es que muestra cómo los estudiantes fueron adquiriendo diferentes habilidades sociales, es decir, el proceso que siguieron para desarrollarlas. Al inicio de la intervención las estrategias más comúnmente utilizadas por los estudiantes durante los conflictos fueron las acciones egocéntricas, con las cuales buscaron lograr el propio objetivo sin tomar en cuenta al otro y evadir los conflictos. Este estudio encontró que la intervención pedagógica para desarrollar habilidades sociales relacionadas con el manejo de emociones, conflictos, el perdón y la reconciliación tuvo un efecto en varios de los estudiantes participantes.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Así mismo, la investigación de Maestría titulada “**Resolución de Conflictos desde las Competencias Ciudadanas con estudiantes del Grado Noveno del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali**” de Clara Patricia Dallos Santos y Olga Liliana Mejía Giraldo, en el año 2012 en Colombia, parte de la pregunta: ¿Qué factores de los ambientes escolares son favorables para la convivencia escolar de los estudiantes de la Institución Educativa Compartir?, es una investigación de tipo cualitativa, con una metodología crítico social, fundamentada en la teoría crítica de la educación, centrada en un proceso de investigación acción pedagógica, donde se aplican las competencias ciudadanas (cognitivas, comunicativas, emocionales e integradoras). Para este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos: La observación, el cuestionario y el diario de campo, para finalizar se hizo el análisis de resultados y el cierre del procesos, por medio del desarrollo de la presente unidad didáctica se observó, que las estudiantes identifican en el conflicto un problema o choque entre sus relaciones cotidianas, sin darse la oportunidad de experimentar por medio de esta, la posibilidad de aprender a madurar y crecer en las relaciones interpersonales escolares. Adicionalmente, se identificó que a las estudiantes les falta más comunicación, manejo de emociones y tolerancia; lo cual se soluciona con la implementación total y el fortalecimiento de las competencias ciudadanas dentro de la institución, logrando así la satisfacción de las partes en conflicto por medio de la ganancia mutua es decir que no hay perdedores sino ganadores.

Por otra parte, la investigación de Maestría: “**Una comunidad justa en el aula de clases**” de Andrés Molano Flechas y publicado en el año 2005 en Colombia, como pregunta del proyecto se encuentran los siguientes interrogantes: ¿Qué impacto tiene la implementación de una práctica con las características reseñadas sobre el desarrollo del juicio moral, las relaciones del ciudadano, la atmósfera moral, y la empatía frente a diferentes actores de su clase? ¿Cómo es el proceso de transformación en la manera como analizan sus conflictos y dilemas reales de interacción y su desarrollo con una comunidad en el curso de los integrantes del grupo experimental? Esta investigación buscó combinar métodos cuantitativos y cualitativos, dada la naturaleza de las preguntas de investigación los primeros pretendieron dar cuenta de los cambios de las variables mencionadas, mientras que los segundos buscaron dar cuenta de algunas transformaciones en la manera como los participantes analizan, manejan y narran los conflictos y dilemas que surgen en sus en sus interacciones y su influencia en el desarrollo de una

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

comunidad en el aula de clase. En esta investigación se utilizaron instrumentos de mediación cuantitativa aplicada a grupos experimentales y entrevistas. Finalmente, los resultados obtenidos señalan cambios significativos en el juicio moral de los participantes del grupo de intervención. De igual manera, señala la necesidad de desarrollar intervenciones que desde distintos niveles posibiliten el desarrollo psicológico de los individuos y el desarrollo sociológico de sus comunidades.

La investigación de Maestría: **“Los conflictos en la organización escolar, una perspectiva desde las causas, las emociones y los modos de abordarlos en el Centro Educativo Municipal San Francisco de Asís de Pasto”** de Carmen Cecilia Cabezas Cortés, Nancy Estela Ceballos Garcés, Adriana Patricia Cújar Gómez, publicada en el año 2009 en Colombia. Este proyecto parte de la siguiente pregunta ¿Cuáles son las causas que generan los conflictos, los modos de abordarlos y las emociones que subyacen a estos por parte de los actores del Centro Educativo Municipal San Francisco de Asís de la ciudad de Pasto?, de acuerdo a las características y el propósito de la investigación, se enmarca dentro del enfoque cualitativo, puesto que se parte de una realidad, que para este caso corresponde a los procesos, hechos y personas que en su totalidad intervienen dentro de la comunidad educativa pertenecientes al Centro Educativo en mención. Ahora bien, debido a la reflexión que genera la presente investigación en busca del sentido de la acción humana de los actores del C.E.M.S.F.A con relación a los conflictos en la organización escolar, este estudio se orienta desde el diseño Histórico hermenéutico, con un método etnográfico, como instrumentos para recolectar información fue utilizada la entrevista y el diario de campo. A partir de los resultados obtenidos en el estudio se pudo concluir que evidentemente las causas de los conflictos se encuentran en todas las relaciones de la comunidad educativa del C.E.M.S.F.A., pero ellas se focalizan de manera especial entre la directora y los docentes debido al exceso de autoridad de esta última y de la aparente tolerancia de los docentes frente a las directrices impartidas por la directora. Es claro que otra de las fuentes de los conflictos entre docentes y directora, está directamente relacionada con la falta de motivación para propiciar ambientes de participación de los docentes en los eventos académicos, pero la organización escolar no pretende eliminar las fuentes de conflicto a fin de que todo se observe en orden y bajo control; lo contrario, es la misma organización escolar la que debe reconocer a manera de autoevaluación sus tensiones o

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

conflictos, de suerte que estos sean el pretexto para emprender ese camino colectivo de construir democracia bajo principios de libertad, equidad y participación.

En cuanto a la investigación Doctoral: **“La construcción discursiva del fracaso escolar: Conflictos en las aulas, el caso de un Centro Escolar Multicultural de Madrid”** de Adriana Patiño Santos, publicado en el año 2008 en Colombia, parte de las preguntas de investigación: ¿Se comporta el alumnado de la misma manera con otros docentes? ¿Qué factores influyen para que el alumnado se comporte de manera diferente o de manera similar? ¿Inciden esas diferencias / similitudes en las consecuencias fuera del aula?, para hacer el respectivo análisis, la investigación manejó el análisis socio-pragmático de la comunicación intercultural en las prácticas educativas, las características de los cuatro centros, foco de atención de distintos etnógrafos, se presentan de manera comparativa. La composición del alumnado, la situación laboral de los docentes, así como la aplicación de los distintos programas de atención a la diversidad en cada Instituto, han permitido cubrir diferentes realidades que van de una menor a una mayor concentración de alumnado de origen inmigrante. Esta tesis ha ofrecido un estudio local que permite observar cuestiones sociales. La retórica del fracaso escolar, ritualizada en las prácticas de una comunidad escolar, ha aislado a unos participantes de otros y se ha alineado con políticas educativas que segregan y restringen el acceso social. Esta retórica del déficit y la separación, ampliamente estudiada por los analistas del discurso en los medios, requería de un estudio de otras prácticas sociales para observar en alguna medida, su grado de influencia. La escuela, es un marco ideal para estudiar estas repercusiones debido a su lugar dentro de las instituciones sociales, como distribuidora de capitales. En consecuencia, el estudio de diversas prácticas discursivas desde una perspectiva sociolingüística etnográfica crítica, ha permitido identificar las maneras en las que estudiantes, mayoritariamente de origen latinoamericano, aunque que no comparten la lengua de instrucción son posicionados de manera marginada dentro del sistema educativo de acogida. Se conjugan así los distintos órdenes interaccional y social, mediados por el institucional, reproduciendo y naturalizando una situación de fracaso escolar.

En cuanto al Estado del Arte: **“Violencia, Conflicto y Agresividad en el escenario escolar”** de Camilo Andrés Ramírez-López y William Orlando Arcila-Rodríguez, publicado en el año 2013 en Colombia -Bogotá, este Estado del Arte no tiene pregunta de investigación. Se desarrolla mediante revisión documental y construcción de categorías abiertas, axiales y

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

selectivas con el método de relevancias y opacidades. La masa documental se constituyó por 34 documentos, resultados e investigación publicados en los últimos cinco años y rastreados en bases de datos científicas. Los resultados logrados dejan ver cómo los procesos investigativos en su mayoría, se han ubicado sobre intereses descriptivos, abordando como principales fuentes de información: los escolares; así mismo en los hallazgos se hace relevancia a la caracterización y descripción de la violencia, la agresividad y el conflicto, produciéndose así dificultades en torno a la comprensión de las dinámicas que movilizan este tipo de situaciones en el escenario escolar.

Para finalizar, la investigación Estado del Arte: “**La Convivencia en la escuela, manejo del Conflicto de los jóvenes con edades entre los 12 y 15 años**” de Alba Lucia Delgado Rúgeles y Esperanza Barón Duran, publicada en el año 2012 en Colombia - Ibagué, plantea el interrogante: ¿Qué dice parte de la bibliografía especializada, a nivel colombiano, en los últimos 5 años, acerca del manejo del conflicto con jóvenes escolarizados?, para hacer el respectivo análisis este Estado del Arte manejó el análisis crítico del discurso, es Histórico – Hermenéutico. Teoría de Habermas que fundamenta la comprensión del sentido en los hechos más que en la observación. El método fue Cualitativo. Finalmente, se puede observar cómo las estrategias metodológicas de abordaje, la gran fuerza de visibilidad se halla en el enfoque práctico, aunque si bien estos se alejan del interés histórico hermenéutico, en tanto que los alcances y procedimientos reales descritos en los documentos se acercan a lógicas causalistas y sustantivas del fenómeno próximo a los intereses empírico-analíticos. Así las cosas, se reconoce una tendencia casi hegemónica desde la mirada objetual y superficial, en tanto desconoce los *ethos* de fondo que movilizan las acciones violentas y agresivas.

Con lo anterior, y a partir del desarrollo de la fase descriptiva, se articuló el campo investigativo de esta tesis de grado con las investigaciones indagadas.

1.3 Fase Explicativa

Para direccionar esta fase se diseñó una matriz final (**Ver anexo 2**), analizando una a una las tesis consultadas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos fundamentales para llevar a cabo el procesamiento de la información:

- Título de la tesis: fundamental para identificar el estado investigativo del tema a indagar.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

- Programa: el cual permitió identificar si es tesis de Maestría, Doctorado o Estado del Arte.
- Facultad: clasificando así la disciplina que está relacionada con este proyecto de investigación (Educación, Pedagogía y Psicología).
- País: resaltó la trascendencia que tuvo el tema a investigar a nivel nacional e Internacional.
- Universidad: permitió identificar los estudios realizados en este campo investigativo.
- Año: las tesis consultadas no fueron mayor a 13 años.
- Población: permitió identificar, si el sujeto de estudio era Primaria, Educación Básica o Media Vocacional o si la investigación iba direccionada a Docentes, Directivos o Padres de familia.
- Institución: identificando si es pública o privada.
- Territorio: Urbano o rural.
- Metodología: puntualizando, enfoque (cualitativo, cuantitativo), diseño (estudio de caso, investigación documental, narrativa), técnicas o instrumentos (investigación estructurada, semi- estructurada, diario de campo, cuestionario, entrevista, etc.).

El desarrollo de la matriz anterior permitió tener una visión más clara y objetiva sobre el estado de esta investigación.

Retomando a Hoyos (2000), esta fase amplió el horizonte de estudio por unidad de análisis, donde se proporcionaron datos nuevos integrativos y por núcleos temáticos; es decir, trascendieron lo meramente descriptivo, ubicando el problema de investigación y teniendo en cuenta el objeto de estudio; con este trabajo se identificó el estado actual de la investigación de manera global, de tal forma que permitió orientar la línea de investigación.

Este capítulo presentó un análisis y reflexión de la información suministrada por núcleos temáticos, las categorías de la investigación y su respectiva reconstrucción interpretativa, a través de un trabajo hermenéutico, donde se precisaron las tendencias seguidas en el campo de la investigación del conflicto escolar; así como los factores e indicadores, que dieron como resultado una categorización general, que se le hicieron a los temas y problemas presentados a

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

partir de las clasificaciones específicas dadas y aquí presentes, todo lo anterior para dar cuenta del desarrollo fundamentado en la labor interpretativa.

En el transcurso de este capítulo, con acento históricamente hermenéutico, se presentaron los resultados más importantes de las diferentes indagaciones realizadas en diversos escenarios sobre la problemática de las Narrativas del conflicto escolar.

Es importante resaltar que de las 55 tesis consultadas se seleccionaron 26, incluidos 2 Estado del Arte. Del cual el Estado del Arte titulado: “Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar” se consultaron y seleccionaron 34 documentos de Investigación para su realización.

Las siguientes 24 tesis consultadas y seleccionadas, 15 correspondieron a un estudio de Maestría y 9 a estudio de Doctorado, demostrando así el proceso investigativo llevado a cabo con este tema.

Cabe mencionar que los países que mayor trascendencia en investigación fueron: Colombia (17), España (6), Chile (2) y Guatemala (1), mostrando así la gran preocupación e interés que tiene Colombia con respecto al tema de investigación.

Visto de esta manera, los estudios realizados en Colombia, partieron de Universidades como: Católica de Manizales, del Tolima, La Sabana, La Salle, San Buenaventura de la ciudad de Pereira, al igual que se evidenció la participación de Universidades como los Andes y la Javeriana, identificando Universidades a nivel internacional se contó con Universidades como : La Académica de Humanismo Cristiano de Chile, Universidad de Málaga, de Cádiz, de Barcelona y Universidad de Salamanca de España, Universidad Experimental de Guayana y de Zulia de Venezuela, entre otras.

Las anteriores Tesis de Investigación, se realizaron en un periodo de tiempo que oscila entre el 2002 al 2014, tiempo no mayor a 13 años, factor fundamental en este estudio de investigación, ya que reflejó el proceso transformativo que se ha generado frente a este tema y al igual creó una reflexión sobre la problemática constante a tratar en el entorno escolar, la cual representa un tema de preocupación por toda la Comunidad Educativa.

A raíz de lo anterior, se clarificó el por qué de las Facultades de Educación por interesarse en este tema, ya que representa un factor determinante de análisis de la Educación y Pedagogía en general.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

La Investigación de carácter cualitativo predominó en todo este estudio detallado, en donde los estudiantes fueron los actores representativos, tomando como eje central el papel que desarrollan en el entorno escolar, involucrando también a padres de familia, docentes y directivos.

En esta investigación predominó el enfoque cualitativo ya que como lo menciona Creswell (1998) quien considera,

La Investigación cualitativa es un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológicas, la biografía, la fenomenología, la teoría fundamentada en los datos, la etnografía y el estudio de casos, que examina un problema humano o social. Quien investiga construye una imagen compleja y holística, analiza palabras, presenta detalladas perspectivas de los informantes y conduce el estudio en una situación natural. (como se cita en Vasilachis, 2006, p.255)

Los anteriores factores fueron determinantes para caracterizar el enfoque cualitativo de esta investigación, con respecto a los instrumentos (cuestionario, diario de campo, entrevistas estructuradas, semiestructuradas y observaciones), utilizando un diseño (narrativo, descriptivo, estudio de caso, exploratorio, documental, etnográfico y empírico), logrando informes escritos sobre el proceso de investigación realizado.

El territorio urbano tuvo mayor relevancia en este proceso investigativo con 18 estudios en instituciones ubicadas en el campo urbano y 8 en el territorio rural. La población objeto de estudio predominante en este proceso investigativo fueron los estudiantes, vistos desde diferentes escenarios pedagógicos, tomando como eje central el papel que desarrollan en todo el entorno escolar, involucrando también a padres de familia, docentes y directivos. Se observaron 13 estudios con estudiantes de media vocacional, 11 de básica y 2 de primaria.

Al igual predominaron estudios, en los cuales la participación de los docentes representó el eje central así: 5 investigaciones en donde participaron solo docentes, 2 Directivos, 2 padres de familia ,1 estudiante de Educación Superior.

Las entidades públicas y privadas representaron un punto central, ya que la gran mayoría de estudios fueron evidenciados a partir de lo público sin dejar de lado lo privado.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

A partir de las tesis indagadas, con el fin de ubicar el estado de esta investigación y dar continuidad se determinó el enfoque Cualitativo, el cual permite rescatar desde los relatos de los estudiantes el manejo para la resolución de conflictos entre pares en el entorno escolar.

La anterior información se sustentó desde una matriz general (**Ver anexo 3**). Donde se encuentra el consolidado de las investigaciones consultadas.

Dando continuidad, los núcleos temáticos más sobresalientes desde las indagaciones realizadas fueron: conflicto y aula definidos como:

Conflicto, ya que resulta ser el eje central en este campo de investigación, el cual marcó un referente en todas las tesis analizadas, tal como lo define Vinyamata (1999),

El conflicto es definido como, lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es natural con la vida misma está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor con el desarrollo de la acción, que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos o violentos. (p.129)

Por consiguiente, se habla de conflicto para aludir al hecho de lucha o desacuerdo. De esta forma se entiende que el término “conflicto” se refiere a las fuerzas o posiciones contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan. Un individuo entra en conflicto con alguien porque algo pasa y es positivo, porque se lleva a luz un hecho que a lo mejor si no fuera exteriorizado seria callado y guardado.

El conflicto sirve para el cambio, ya que a partir de una situación explicita, conflictiva se desencadena una serie de reacciones positivas o negativas. Cuando se entra en conflicto con alguien de su entorno es porque en cierta parte se siente inconforme desde sus valores sociales, éticos, morales, culturales, entre otros. De igual manera, un conflicto interpersonal existe cuando se da cualquier tipo de posicionamiento o actividad incompatible entre dos o más sujetos, lo cual no es necesariamente negativo.

Aula como segundo eje temático representada como los diversos escenarios escolares donde se desarrolla la actividad pedagógica, tal como lo menciona Vasco (2001),

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

El aula es el espacio que le es más directamente propio al maestro en donde se inicia o se define lo específico de su quehacer de enseñar, así sea de manera meramente simbólica... no debe pensarse en el aula como en las cuatro paredes de un salón, sino como el lugar de reunión de maestros y alumnos en torno al saber. (p.57)

En este estudio detallado, los estudiantes fueron el punto central a tratar, tomando como eje central el papel que desarrollan en todo el entorno escolar, involucrando también a padres de familia, docentes y directivos.

El conflicto escolar es un fenómeno que ha trascendido en diversos escenarios a través del tiempo y en todas las culturas, una realidad que viene desde las aulas de clase originadas desde el entorno familiar. Fue importante abordar este tema a partir de varias concepciones teóricas y metodológicas orientadas a la comprensión del campo investigativo, aplicado en la institución con estudiantes del Ciclo IV de la I.E.D. Colombia Viva J.M. Localidad 18 Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos.

Para finalizar con los antecedentes de este Estado del Arte, se realizó un esquema a partir de una Cartografía Metodológica y Teórica de los mismos (**Ver anexo 4**), con el fin de dar una mayor claridad a los resultados arrojados de manera particular y global de cada una de las tesis consultadas.

CAPÍTULO II

2. Planteamiento del Problema

Al delimitar el campo de conocimiento en el cual se encuentra este trabajo de grado, en primera instancia resulta inapropiado desligar la investigación educativa de la investigación pedagógica, ya que los dos campos de conocimiento investigativo se articulan desde lo teórico y lo práctico. Teniendo en cuenta que la investigación como tal se centra en la producción de conocimiento no solo como medio para orientar la acción educativa y pedagógica, también para ser valorada en sí misma. Tal como lo afirma Calvo (2008),

La investigación educativa se entiende como aquella producción de conocimiento que se ubica en los términos más amplios de la vida social e involucra los campos teóricos y disciplinares de la sociología, la psicología, la antropología y la economía. (p. 4)

Partiendo de lo anterior, resultaría inapropiado omitir esta investigación del campo educativo ya que involucra el contexto social a nivel macro, relacionándolo con otras disciplinas; esto lleva a analizar que el campo teórico visto desde la investigación educativa es un factor relevante en la investigación pedagógica, puesto que la primera es la base fundamental para el desarrollo de la segunda.

Cabe resaltar que esta investigación está fundamentada desde el campo pedagógico, apoyado en el siguiente concepto; Calvo (2008) expresa,

La investigación pedagógica abrió el espacio para buscar, sobre todo, lo que reflexionan quienes tratan con la enseñanza, en especial los maestros que, al sospechar sobre su quehacer, toman distancia de él, lo interrogan, lo escriben, reportan el saber y hacer específico del trabajo escolar: qué se enseña, cómo, a quién, con qué medios, orientaciones y en qué contextos. (p. 4)

En consecuencia, la investigación educativa constituye un factor predominante para el desarrollo de la investigación pedagógica, tal como lo menciona Herrera (2010),

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Esto implica que no se puede establecer una separación tajante entre la investigación educativa y pedagógica, pues entre ellas hay vasos comunicantes. No se puede pensar en la interpretación de la propia práctica pedagógica sin apelar al conocimiento decantado por la investigación educativa y, al mismo tiempo, es difícil concebir una teoría educativa divorciada de las formas que adopta lo educativo en lo local. (p.9)

Por consiguiente, se puede aseverar que esta investigación se centra dentro del campo investigativo del conocimiento pedagógico en mayor proporción que en el campo educativo, sin desconocer la relación que ejercen entre sí. Esta investigación se inserta desde el campo educativo como un fenómeno macro fundamentado por diversas disciplinas, en donde proporciona el sustento teórico para reconocer el conflicto escolar, delimitando así el campo de investigación pedagógico, en el cual el quehacer del docente determina un factor fundamental para asumir una postura reflexiva y crítica sobre el mismo. De ahí la importancia de rescatar el concepto de conflicto mencionado por Vinyamata (1999).

Desde el anterior concepto se puede afirmar que esta investigación va direccionada hacia el Conflicto Escolar, vista esta desde varios escenarios en los cuales se desarrolla el proceso formativo de los estudiantes y la relación con su entorno. Por consiguiente, el tema de investigación se manifiesta en un contexto epistemológico pedagógico, ya que es fundamental la práctica docente, reflejada desde los diversos procesos formativos del estudiante. Partiendo de las diversas labores pedagógicas se evidencian manifestaciones que impiden una sana convivencia dentro de los escenarios escolares, presentándose situaciones conflictivas entre los estudiantes. Es así como el docente desempeña un papel fundamental en el manejo de situaciones generadoras de conflicto de ahí que, puede ser mediador para propiciar ambientes favorables en el contexto escolar.

Para el diseño de la pregunta de investigación se retomaron los cuestionamientos presentes en las tesis indagadas, analizando minuciosamente cada una de las preguntas y teniendo en cuenta los siguientes parámetros descritos en una Matriz de Posiciones Epistemológicas de la pregunta de investigación (antecedentes) (**Ver anexos 5, 5.1, 5.2**),

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

tomando como ítems: Título, Pregunta, WH- Questions, Objeto/Fenómeno, Actores, Metodología, Lugar y Emergentes.

De igual modo, se identifica el Análisis Categorical, según Ospina y Murcia (2012),

Se acudió al procesamiento, desde las lógicas del análisis de contenido. En esta perspectiva el procesamiento se realizó atendiendo los contenidos primarios del texto hasta lograr categorías generales o conceptuales que engloban las categorías primarias. El procesamiento se realizó según la propuesta de Hammersley y Atkinson (en Murcia, 2009) en su orden: categorización primaria, categorización axial y categorización selectiva. (p.83)

Con base en las anteriores categorías, se identificaron los conceptos más relevantes, inmersos en cada una de las preguntas propuestas de las tesis consultadas, resaltando así que dentro de las Categorías Axial y selectivo, tuvo mayor participación: el conflicto y los escenarios en donde este se desenvuelve (Resolución de Conflictos, Conflictos Relacionales, Conflicto Escolar, Conflictos Interpersonales, Conflictos Intragrupales, Transformación del Conflicto, Manejo del Conflicto y Dinámicas del Conflicto), con lo anterior se evidencia el conflicto como eje central en cada una de las tesis consultadas. A partir del resultado anterior, esta investigación va encaminada hacia **Las Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar**, donde se rescatarán las voces de los actores involucrados en el contexto escolar.

La Ley 16 de 2013 reglamenta a las Instituciones Educativas en la elaboración del Manual de Convivencia, incluir el manejo del conflicto, visto este como:

Artículo 39. Definiciones. Para efectos del presente Decreto se entiende por:

Conflictos. Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.

De ahí que el conflicto es una situación permanente dentro de la cotidianidad presentada en el entorno escolar, razón por la cual es importante darle un manejo adecuado al mismo, donde el estudiante tenga la oportunidad de reflexionar descubriendo sus debilidades y fortalezas. Las situaciones conflictivas son generadas por diversos factores como: diferentes puntos de vista, confrontación de ideas, manejo de poder, sistema de evaluación, dominio de la palabra,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

diversidad cultural y de género, tolerancias, relaciones interpersonales, palabras soeces, etc. Todas estas problemáticas se ven reflejadas en el ámbito escolar, desde diversos escenarios. De ahí la importancia de investigar este tema, ya que es fundamental para mejorar el proceso formativo del estudiante dentro del entorno escolar.

De acuerdo a la Ley del Manual de Convivencia (2013), Artículo 39, se resalta la importancia del manejo adecuado del conflicto para así evitar llegar a:

Conflictos manejados inadecuadamente: son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa de los cuales por lo menos uno es estudiante y siempre y cuando no exista una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados Los cuales pueden trascender en agresiones físicas y verbales ocasionando así violencia escolar. (p.14)

Los estudiantes del Ciclo IV de la Institución Educativa Distrital Colombia Viva, J. M. Presentan situaciones de cara al conflicto escolar, a partir de sus interacciones reflejados en diversos escenarios.

2.1 Pregunta de investigación

De acuerdo a lo mencionado, se llega la formulación de la pregunta de investigación:

¿Cuáles son las Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar generadas entre estudiantes del Ciclo IV de la Institución Educativa Distrital Colombia Viva, jornada mañana, Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos?

2.1.1 Objetivo General

Identificar las Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar que poseen los estudiantes del Ciclo IV de la Institución Educativa Distrital Colombia Viva jornada mañana, Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Relacionar las categorías y subcategorías propuestas a partir de la fundamentación teórica sobre el conflicto escolar.
- Comparar las narrativas sobre el conflicto escolar con las teorías propuestas en el marco teórico.
- Interpretar las narrativas de los estudiantes y sus relatos apoyados en los autores propuestos desde las categorías y subcategorías.

CAPÍTULO III

3. Marco Teórico

Este proyecto de investigación está fundamentado con varias teorías, con el fin de guiar el trabajo y darle un sentido claro y ordenado para cumplir los objetivos propuestos, ya que permite integrar todos los procesos que se llevarán a cabo en la investigación.

Para el diseño de este marco teórico se partió de la pregunta de investigación: **¿Cuáles son las Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar generadas entre estudiantes del Ciclo IV de la Institución Educativa Distrital Colombia Viva, jornada mañana, Localidad Rafael Uribe Uribe, UPZ 52 Marruecos?**, para lo cual se abordarán aspectos teóricos como Conflicto, Conflicto escolar, Tipología de conflictos, Mediación, Resolución de conflictos. Al igual: Arbitraje, Actores, Comunicación, Escucha Activa y Comunicación no verbal, entre otros.

Para dar inicio al marco teórico se tuvieron en cuenta las bibliografías de la matriz (**Ver anexo 6**), presentes en las tesis indagadas de los antecedentes. Teniendo en cuenta los anteriores antecedentes se seleccionados los autores más representativos (**Ver anexo 7**), los cuales fueron un referente significativo, para desarrollar el proyecto de investigación.

3.1 Conflicto

El conflicto representa un factor común en las interacciones del ser humano desde sus ámbitos sociales, razón por la cual se convierte en un tema a estudiar desde diferentes disciplinas. Para dar inicio a estos referentes teóricos, es importante tener claridad del concepto, por lo cual se recurre a las voces de los diferentes autores expertos en dicha temática, donde el Conflicto es definido, según Vinyamata (1999) como:

Una confrontación de intereses, percepciones o actitudes, entre dos o más partes. Esta confrontación no debería interpretarse de manera negativa, ya que los conflictos poseen aspectos positivos que permiten un desarrollo que beneficie a todas las partes implicadas. Cuando los conflictos comportan perjuicios para una o las diversas partes afectadas, podremos concluir que el conflicto en cuestión se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

halla deficitariamente gestionado y que esto puede conducir a enfrentamientos perniciosos. (p. 137)

Es así como el conflicto, visto desde un proceso natural del individuo, en sus relaciones interpersonales y a partir de la consecución de una serie de intereses, ya sean particulares, generales e individuales, solo demuestra un estado más del ser humano.

En todo ambiente social, se generan posiciones y situaciones comunes, que pueden encaminar hacia un proceso positivo generando posiciones de cambio, en beneficio de un grupo en particular. Del mismo modo el conflicto, gestionado desde un manejo inadecuado, puede llegar a generar enfrentamientos que afectan las relaciones entre los actores, de ahí que el conflicto en sí no es malo, todo depende del manejo que se le dé, por tanto así serán los resultados obtenidos.

Razón por la cual es factor fundamental, tener clara una posición objetiva frente al tema para así determinar su direccionamiento. De igual manera, para Alzate (1994),

La concepción y las actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas. El conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales. El problema estriba en que todo conflicto puede adaptar un curso constructivo o destructivo, y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentar a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgamos enriquecidos de ellas. (p. 2)

Por tal razón, en sus inicios el conflicto se definió como un aspecto negativo en cuanto al comportamiento del ser humano, motivo por el cual se relacionaba con los enfrentamientos sociales, visto así, se creó un concepto negativo como agresiones físicas, violencia, disputas; estos generados por el mismo individuo. Actualmente este concepto ha cambiado, evidenciando así que el conflicto hace parte del ser humano, dependiendo del manejo que se le dé, ya sea este, positivo o negativo. Por consiguiente, se puede afirmar que no se trata de evitarlo o prevenirlo, sino de asumir una posición frente al mismo en beneficio de los actores involucrados.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Es por esto que las actuaciones del ser humano determinan acciones en sí mismo, en el otro o en un grupo de personas en particular. La diferenciación de estas genera diversos puntos de vista en las interrelaciones sociales. Razón por la cual Fernández (2001), afirma,

El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses. Cuando está en juego una tensión de interés y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. (p. 20, 21)

Por tal motivo, las controversias que se presentan en la vida cotidiana, y en diversos escenarios, desencadenan algunas situaciones conflictivas, en pro de lograr unos beneficios, sea para el individuo o un grupo en particular, lo cual conlleva a buscar herramientas para llegar a encontrar ambientes de armonía y así lograr darles un manejo adecuado a las relaciones entre los actores inmersos en él.

Es así como a partir de las voces de los diferentes autores, se generan puntos en común con respecto al concepto del conflicto, visto desde una postura en general, se podría determinar su interpretación, como algo inherente, propio y natural del ser humano, evidenciado en las relaciones sociales, fundamentado en conseguir beneficios personales o grupales dependiendo de la confrontación de intereses, ya sea este, positivo o negativo, los resultados pueden ser constructivos o destructivos. Con lo anterior se puede determinar que el conflicto en sí, está condicionado al manejo que se le dé, buscando puntos en común para lograr alternativas de solución frente a los mismos.

Con esto, se deduce que los autores coinciden en cuanto a la definición del conflicto, ya que va muy encaminado a las relaciones e intercambios con otras personas, a los intereses y necesidades de cada individuo para darle solución a estas situaciones que se presentan en la cotidianidad.

Es así como el ámbito escolar representa un objeto de estudio en esta investigación, las relaciones entre los diversos actores generan ambientes conflictivos, tema de interés ante las frecuentes situaciones presentadas entre los estudiantes de la I.E.D Colombia Viva, Ciclo IV j. m. Por tal motivo, es primordial reconocer e identificar el conflicto escolar de los diversos escenarios escolares sustentados desde diferentes perspectivas teóricas. Por tal razón, Herrera (2001) define,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

El conflicto escolar el cual no es la simple concentración espacial, la que permite la aparición de nuevas relaciones, pues más allá de los muros de la escuela hay una realidad que se debe considerar. Sin duda existe una diferencia significativa, entre analizar los conflictos que ocurren en un espacio geográfico como la Escuela y el considerar aquellos conflictos propios de la esencia misma de la educación y sus contenidos, en la producción social del espacio, desde la trama de relaciones de la comunidad educativa. La Escuela entonces debe entenderse como un modelo de organización, un espacio social y culturalmente construido, e históricamente determinado por las relaciones sociales de subordinación, de intercambio y de cooperación. Por consiguiente, no hay tal determinación espacial del conflicto, sino que este emerge de la trama de relaciones que se construyen en este ámbito. (p. 57)

Es así como los conflictos suelen ser asumidos como tensiones, contradicciones o enfrentamientos entre sujetos, por diferencias de intereses, valores, o recursos escasos. Sin embargo, es una tensión donde los otros son presencia, son reconocidos, y es precisamente ese reconocimiento de la diferencia lo que propicia los conflictos, los cuales han de ser comprendidos como posibilidades en la formación personal y social, que aportan a la transformación de las interacciones y al desarrollo de las instituciones y la sociedad.

Por lo tanto, la escuela no está representada en un espacio físico delimitado, sino que va más allá de las relaciones formativas generadas entre los diferentes actores, que constituyen la comunidad educativa, reflejada en un sistema jerarquizado, en donde cada uno asume un rol determinado por unos derechos y deberes, los cuales son importantes para mantener una armonía escolar. La familia es la base fundamental de toda sociedad, donde se construyen los principios y valores, reflejados en la escuela a partir de las interrelaciones entre los individuos en donde las diversas situaciones particulares son asumidas con identidad y autonomía propia del ser humano. De ahí la importancia del asumir un buen manejo ante los diversos escenarios conflictivos para el direccionamiento apropiado en beneficio de un grupo en general y en donde todos los procesos institucionales cobran fuerza desde un entorno específico en beneficio de toda la comunidad en general.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Por esta razón el sistema educativo está orientado hacia un programa acorde a las necesidades de los estudiantes y en donde la escuela está abierta a todos los individuos sin importar su raza, costumbres, procedencia o condición social y económica, factor por el cual el conflicto se ve reflejado desde los diversos escenarios escolares y a partir de las interacciones entre los mismos. Al respecto Gaviria y Rubio (1995) refieren,

La investigación de la cotidianidad escolar frente a situaciones problemáticas, muestra a la escuela como centro permanente de conflictos; hay allí diversidad de intereses, de criterios de evaluación, metodologías, corrientes pedagógicas y perfiles profesionales, que en el interactuar se manifiestan en comportamientos de agresión e intolerancia porque la escuela no ha generado los mecanismos necesarios para regularlo y convertirlo en motor de desarrollo social. El conflicto es un proceso de interacción que está presente en todas las actividades de la vida escolar, por lo cual su análisis permite comprender las relaciones, los valores y las formas como los agentes escolares lo enfrentan, aspectos estos que conforman la cultura escolar. El conflicto se configura a partir de una situación problemática, la cual se define como divergencia entre lo que sucede y lo que los agentes piensan debería suceder. (p. 31)

Es así como a partir de las interrelaciones diarias que tienen los actores desde su entorno escolar se presenta problemáticas normales a su cotidianidad, observando la escuela como un escenario en continuo conflicto ocasionando divisiones que no son sanas para la formación de los educandos. Lo cual conlleva a situaciones de comportamiento agresivo e intolerancia entre los mismos y sus superiores, ya que no se lleva a cabo el debido proceso en las diversas situaciones presentadas. Cabe resaltar que cada instancia merece un trato específico y particular reconociendo y asumiendo una posición imparcial ante la situación por parte del educador.

Por consiguiente, la escuela es un lugar donde se presentan diferentes situaciones que provocan conflicto, ya sea a nivel académico o convivencial, pero en muchas ocasiones no hay el suficiente conocimiento y preparación acerca de cómo abordarlo, esto con el fin de no agravar la situación. Es importante que la comunidad educativa aprenda y se concientice de los pasos que hay que tener en cuenta para llevar a cabo el debido proceso, respetando el quehacer del docente.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Es así como el docente, cumple un papel primordial en el manejo del conflicto, puesto que puede utilizar diversas estrategias para abordarlo de manera positiva o constructiva dentro un proceso formativo direccionado hacia el aprendizaje de los estudiantes, por esta razón Casamayor (1999) afirma, “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima”. (p. 19) En esta medida las necesidades del ser humano surgen a partir de la consecución de una serie de intereses, las cuales pueden terminar en una confrontación de ideas, opiniones, pareceres en busca de un objetivo, ya sea este particular o grupal, esto es en beneficio propio o de un grupo en general, a partir de la convivencia diaria, desde un contexto escolar en cualquier escenario, se pueden generar una serie de conflictos, los cuales deben ser asumidos y manejados en pro y beneficio del grupo en general. De ahí que Girard y Koch (1997) explican que

Los conflictos escolares, tienen que ver con la forma de relacionarse con los demás, consigo mismo, la reacción, ante las contrariedades o las facilidades, el aceptar las opiniones de los demás o el contemplar, sus necesidades, la perseverancia o la renuncia en la resolución de problemas, el grado de implicación en la vida escolar. Estas actitudes si son positivas, posibilitan personalmente. (p. 73)

Las relaciones personales e individuales son importantes para desenvolverse entre un grupo de personas dentro de la escuela, resaltando así algunos valores que son un instrumento significativo para las relaciones en el entorno; dentro de los más relevantes están, el respeto, la tolerancia, esto con el fin de lograr darle una buena alternativa a los inconvenientes que se presentan dentro de la institución donde cada situación que se muestra sea tomada y manejada de una manera imparcial para fortalecer el crecimiento personal y grupal.

Al respecto el autor fundamenta su idea, expresando otra breve definición sobre el conflicto escolar. Para Girard y Koch (1997),

Las diferencias de creencias, ideas, opiniones y costumbres pueden o no llevar al conflicto, según cómo, dónde y cuándo las diferencias se manifiestan en la conducta, las connotaciones de la desarmonía, la incompatibilidad y la pugna son negativas. El conflicto significa ira, odio, traición y pérdida. Condición humana

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

orgánica, como un fenómeno natural y un suceso potencialmente positivo, es crítico para mejorar nuestra respuesta al conflicto. Saber que el conflicto es normal y potencialmente beneficioso, no es suficiente para cambiar la creencia de toda una vida acerca de que el conflicto es peligroso, ni para alterar una respuesta incorporada y establecida de evitar el conflicto. (p. 47)

Con esto se hace necesario reafirmar que diversas situaciones pueden provocar conflicto, dependiendo del contexto donde se presentan dichas circunstancias, el conflicto es algo normal en el ser humano, además resulta ser algo inevitable. Las emociones y sentimientos son muy importantes, ya que pueden definir el camino que debe seguir el conflicto, asimismo verse como negativo cuando el comportamiento no es el mejor y positivos cuando la persona lo usa para un cambio y un enriquecimiento personal, para llegar a una transformación social.

Con esto cabe señalar que Darino y Olivera (2000) reafirman que el conflicto “es inherente al ser humano. Es un hecho básico en la vida y una constante oportunidad para aprender. Hacerse cargo del aprendizaje que se da a partir de los conflictos que nos rodean es una importante responsabilidad para todos los educadores” (p.13). Se demuestra que el conflicto hace parte de los seres humanos, por lo tanto, es una buena herramienta y oportunidad de aprendizaje con el fin de que el docente lo aplique en las diferentes actividades para mejorar el desempeño del grupo y de la organización. Al igual para Darino & Olivera (2000) argumentan,

En sí mismo el conflicto no es ni positivo ni negativo. Nos afecta a todos, en todas las edades, en todas las culturas. Es importante recordar que sin conflicto no hay crecimiento, ni cambio, ya que su presencia moviliza a modificar, su ausencia a menudo indica estancamiento. (p.13)

Considerando que en el contexto escolar el conflicto es algo que está presente en todos los ámbitos sociales, dado que es indispensable para lograr un desarrollo integral en los estudiantes, asimismo puede ser una buena estrategia pedagógica, muy útil en la escuela teniendo como finalidad que los estudiantes progresen en la formación y las relaciones personales con su entorno.

Visto así el conflicto es oposición o contradicción entre dos o más personas, generado por diversas condiciones, teniendo como principal factor la mala comunicación, los intereses

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

personales, la falta de confianza; evidenciándose en el ambiente escolar. Es por eso que Darino & Olivera (2000) expresan,

El conflicto como un proceso, no un producto y son indicadores de desacuerdo y de tensión entre individuos o dentro de una organización. No son disputas, ya que constituyen un proceso: las disputas pueden ser uno de los productos del conflicto. Las disputas son concretas y más tangibles. El conflicto es menos tangible y más ambiguo. (p. 14)

Los conflictos son un proceso continuo en la vida del hombre y se pueden interpretar de diversas maneras, no debe confundirse con las disputas ya que estas, son enfrentamientos entre dos o más personas o grupos por conseguir un objetivo, los conflictos son intereses en común y desacuerdos desde diversos puntos de vista. Para finalizar con los conceptos de las autoras, cabe enfatizar que, Darino y Olivera (2000) replican, “según las teorías de la comunicación, las causas del conflicto tienen siempre una base de mala comunicación, el Mediador puede comenzar por observar las fallas de la comunicación” (p. 14). Por consiguiente, de una mala comunicación resultan diversos conflictos, ya que la información que se establece no es clara y pueden presentarse malos entendidos, es primordial que la persona que hace la mediación conozca el mensaje que realmente se quiere transmitir para abordar el conflicto de manera satisfactoria.

Resulta importante destacar que la comunicación es un proceso mediante el cual se presenta intercambio de ideas en un escenario determinado dado que es una herramienta significativa para el manejo del conflicto.

Para dar una mejor comprensión a esta percepción cabe mencionar otros autores que ayudan a esclarecer este proceso investigativo, como lo indica Herrera (2001),

El conflicto no es bueno o malo, es moralmente neutro. Va hacer que sea bueno o malo la manera como lo asumimos, y lo colocamos en el entramado social; y usándolo en circunstancias de poder nos sirve para oprimir, segregar, dominar, censurar, excluir, invisibilizar a los otros, o encubrir mi zona oscura o mis maneras de relacionarme ejerciendo poder. (p.20)

De tal manera, se resalta aquí la importancia de entender que el conflicto como tal no determina un juicio de valor, el autor enfatiza en el manejo, ya sea positivo o negativo que se le dé al mismo, visto desde diferentes aspectos puede reflejarse desde un ambiente de poder,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

generando así una situación en desigualdad de condiciones, con el fin de conseguir beneficios propios. Tal como lo menciona Muñoz (2004),

El conflicto es una parte normal de la vida y, en especial, es una parte normal de la vida escolar. En las comunidades escolares es común que sus integrantes se enfrenten a conflictos de distinto tipo, intensidad y frecuencia. Las preocupaciones de profesores, padres y alumnos en relación con los conflictos se centran en cómo disminuir sus consecuencias. (p.95)

Del mismo modo, el autor coincide con los demás en afirmar que el conflicto es un proceso normal dentro del quehacer cotidiano en el entorno escolar, es una situación que se vive a diario con toda la comunidad educativa, bajo diferentes escenarios y situaciones, la invitación desde estas perspectivas es involucrar a todo los integrantes de la escuela en el manejo del mismo, con el fin de mantener una constante comunicación entre padres, directivos y docentes para fortalecer el manejo adecuado del conflicto. Por consiguiente, para Armejach (1999),

El conflicto es cualquier situación de no adecuación a los distintos ámbitos del proyecto de centro y que por tanto los pueden tener cualquiera: conflicto es tanto el que presenta un alumno o alumna caracterial, como el que tiene el alumnado que no progresa en su aprendizaje porque carece de incentivos y retos intelectuales. (p. 97)

Retomando las voces de los autores en mención, el conflicto es entendido como: confrontación, combate, lucha, pelea, incompatibilidad, tensión, contradicción, enfrentamiento, proceso de interacción, agresión, intolerancia, contraposición, contrariedad, diferencias, desarmonía, pugna, ira, odio, traición, disputa, desacuerdo, insatisfacción, intensión, opresión, dominio, exclusión. Con lo anterior se evidencian puntos a favor y en contra referente al concepto de conflicto, pero finalmente se llegan a bases teóricas con gran afinidad, sin dejar a un lado la posición individual del autor.

Se evidencian las diferencias de posiciones y actitudes entre los agentes directamente involucrados, sea este consigo mismo, entre pares o a partir de grupos determinados, llegando a la conclusión que el actor principal y único es el ser humano con sus relaciones en los diferentes escenarios desde un ámbito social a partir de las interacciones cotidianas, o en un entorno escolar, generado entre estudiantes, docentes, o comunidad en general. De esta manera se determina que el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

conflicto visto como un hecho natural y propio del ser humano en sí no es ni bueno ni malo, positivo- negativo o constructivo-destructivo, desde las diversas interpretaciones se llega a determinar, que lo primordial es el manejo que se le dé.

Es así que la participación del docente como agente mediador durante todo el proceso generado desde los escenarios escolares y con diversos actores: entre estudiantes, estudiante-docente, estudiante-directivo, estudiante-padres de familia; representa un hecho significativo en las situaciones conflictivas que se presenten en estos entornos. En las interacciones propias del ser humano, surgen una serie de intereses; los cuales pueden ser individuales o grupales, direccionadas hacia la consecución de unos beneficios particulares o de un grupo en general. Es así como el conflicto visto en el ámbito escolar, representa un proceso de formación y transformación en el ser humano (estudiante), con un aprendizaje positivo en el estudiante dependiendo del manejo y curso dado al mismo. Finalmente y respecto al tema del conflicto escolar, se retoman las voces de los autores, donde cabe mencionar, que la escuela es el espacio propicio en donde suceden muchos acontecimientos en la cotidianidad de la vida del ser humano.

En el contexto escolar, se evidencia el comportamiento de los actores, confrontación de las partes, intolerancia, contraposición de intereses, necesidades individuales o grupales, aquí los actores expresan sus emociones y sentimientos. Por este motivo se generan una serie de factores, actitudes, manifestaciones y conductas que hacen parte de la condición humana, que están muy marcados en la vida escolar de todos los integrantes de la comunidad educativa a intervenir. Otros autores señalan que el conflicto es un proceso de interacción mediante el cual las relaciones están en constante cambio y transformación, donde los valores son indispensables en el transcurso de la formación de los actores, cabe resaltar que los conflictos son necesarios como oportunidad de cambio, aprendizaje significativo, crecimiento personal y son inevitables en la vida escolar.

Por otra parte la mala comunicación es una de las causas de los conflictos escolares, la poca comunicación genera malos entendidos entre los estudiantes de la institución, es aquí donde el docente juega un papel primordial en este proceso es decir, está en medio de todos los problemas surgidos en el ámbito escolar. El educador es quien determina las metodologías y los procesos de evaluación, los cuales son un componente importante para llevar a cabo un adecuado manejo del conflicto y no generar discrepancia entre los actores.

3.2 Naturaleza del Conflicto

El Conflicto visto desde las diversas disciplinas, representa un objeto de estudio fundamental en este marco de investigación, razón por la cual; la ciencia, la Psicología, la sociología, la antropología, las ciencias políticas han dedicado un trabajo arduo en el tema. La naturaleza del conflicto es una condición humana, lo que se adquiere a lo largo de la vida. Todos los seres humanos son incomparables y únicos, piensan, actúan, sienten de manera diferente, depende del contexto donde cada uno se desenvuelve y los valores que trae de su formación para aplicarlos en el momento en que se relaciona con las demás y desde el quehacer cotidiano.

Este es un tema que compete a toda la población en general, disciplinas como la sociología establecen que el comportamiento humano, va acompañado de situaciones condicionadas por la sociedad y sus entornos, los cuales son primordiales en el desarrollo socializador en el hombre. Por tal motivo se afirma que el hombre es determinativo en sus comportamientos, por lo cual se tiene autonomía para decidir sobre sus actuaciones, sean estas bajo una incidencia positiva o negativa. Por tal razón la voluntad y las decisiones están sometidas a una serie de factores dado que, si se tiene dominio sobre el actuar, no se tendría una repercusión ante la sociedad.

Por consiguiente, varios autores presentan sus argumentos sobre la naturaleza del conflicto y cómo esta se relaciona con el ser humano. Tal como lo menciona Mcneil (1965) “La mayoría de las reglas de vida, basadas en el sentido común tienen que ver con cosas que afectan directamente a la humanidad” (p. 22). Existen unos parámetros determinantes, los cuales no son negociables para convivir en sociedad de una manera sana y armoniosa, cuando se sobrepasan estos límites se generan ambientes agresivos poco favorables en la interacción de una colectividad.

Con esto no se quiere decir que no deben existir discordias en el proceso de interacción del ser humano sea cual sea su escenario, lo importante ante este hecho es el manejo que se le dé en beneficio de una mayoría. Como lo alude Mcneil (1965),

El énfasis puesto en los aspectos individuales, más que en los emotivos de la naturaleza del hombre parecían indicar, que éste frente al conflicto, debiera poder haber un balance del pro y contra y luego, examinados los hechos, tomar una decisión racional. (p. 50)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

El autor invita al ser humano a reflexionar sobre su comportamiento individual, para que repercuta positivamente en su entorno social. Cabe resaltar la importancia del hombre de interiorizar sus sentimientos, los cuales dependen de él y del manejo que se dé al mismo, sea este positivo o negativo. Razón por la cual, el individuo se siente a gusto cuando la socialización con su entorno es acorde con sus intereses y particularidades. Desde la Psicología se direcciona el conflicto hacia el individuo visto en su interior, en donde se genera una confrontación consigo mismo. Al respecto el autor menciona sobre la importancia de darle un manejo apropiado ya que esto se verá reflejado en su entorno.

Los conocimientos que se adquieren a través de los sentidos, son sujetos a ser interiorizados, y direccionados por el ser humano, teniendo así la capacidad de recibir y asimilar lo que considere sea provechoso para sí y para su medio. El ser humano tiene la autonomía para interiorizar sus emociones, pensamientos, sentimientos y frustraciones. El contexto social es un factor predominante en el comportamiento del ser humano, de ahí que su influencia es definida desde la interiorización de los diversos procesos asimilados. Aunque el ser humano es autónomo en el manejo del conflicto, existen unos parámetros generales, a nivel de socialización, los cuales deben ser respetados dentro de un contexto determinado para mantener una sana convivencia en cualquier escenario de interrelación.

Por tal motivo existen intereses en común dentro un contexto dado, los cuales son factores determinantes, estos pueden ser a partir de ideologías, ventajas, objetivos, estos generan puntos en común dentro de un sistema de interrelación, asumiendo roles dentro de un proceso dado y evidencia el papel desempeñado por cada uno de los participantes y escenarios en donde se genera el conflicto. A pesar de la existencia de roles y participaciones en un contexto dado, el ser humano asume un identidad particular y única, la cual será el factor fundamental para la generación o no de un conflicto en sí, de acuerdo a unos intereses ya sean individuales o grupales. Las discrepancias ideológicas desde un manejo adecuado, determinan un campo de enriquecimiento y formación permanente entre los participantes, de lo contrario solo generan disgregación, conflicto y un ambiente de trabajo tedioso y aburrido.

De acuerdo a lo anterior, se generan situaciones en donde Withey y Katz expresan, “Si el conflicto externo no está ligado al conflicto interno, puede sencillamente arrasar con él” (como se cita Mcneil, 1965, p. 113). Se debe tener en cuenta, hasta qué punto el conflicto, visto desde

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

un aspecto positivo genera cambios favorables en el individuo, desde su interior, para ser reflejados en sus comportamientos e interrelaciones, razón por la cual se invita a llevar y hacer un manejo apropiado de este.

Desde la perspectiva sociológica, la naturaleza del conflicto ha estado presente en toda la historia de la humanidad, causante de muchas guerras, las cuales, no lograron fijar acuerdos, ocasionando movilizaciones, afectando a personas inocentes, en donde cada uno defiende su posición y los intereses de las naciones para alcanzar el poder, vulnerando los derechos de la contraparte. Como lo menciona McNeil (1965),

Para tener éxito en donde nuestros antecesores fracasaron, debemos enfrentarnos al enigma del conflicto con los instrumentos excepcionales de nuestra era actual, para evitar la multiplicación de los errores del pasado. La importancia de adentrarnos cada vez más en la naturaleza del conflicto y la certeza de que sus causas son numerosas dan a entender que la búsqueda de una solución no debe dejar de explorar ninguna posibilidad. (p.31)

Al respecto, el conflicto se entiende e interpreta de manera acertada, es un factor inmerso en el contexto actual, de ahí, la importancia de conocer su origen, con el fin de no volverlo a transmitir, su naturaleza y desarrollo representan un factor determinante en esta investigación. De ahí que en toda sociedad se hace necesario el conflicto puesto que permite los cambios necesarios en las estructuras sociales, conllevan a generar transformaciones por medio de lucha de clases, en nuestra sociedad se puede palpar el conflicto presente en el país, la lucha de clases entre los que tienen el poder y los que no, predomina la explotación del hombre por el hombre (propietario-obrero) típico del capitalismo.

La lucha de clases, funda intereses y metas totalmente diferentes en las que unos imponen y otros obedecen. Angell explica,

El conflicto visto desde el punto de vista de los sistemas sociales. Su teoría básica es que el conflicto nace cuando las metas perseguidas por las partes son mutuamente excluyentes, en el sentido de que si la meta de una se cumple será a expensas de la otra. En el conflicto interno las metas son buscadas por diferentes

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

secciones del sistema total y el costo lo soportará el más débil. (Como se cita en Mcneil, 1965, p. 147)

La meta de los propietarios es adquirir ganancia a expensas de los obreros, los cuales buscan una igualdad social para suplir sus necesidades, estas situaciones crean desacuerdos y tensiones entre las partes, lo cual genera diversos conflictos que se viven en la actualidad, en todos los sistemas sociales, como lo es la educación en este país. Asimismo, la naturaleza del conflicto en la escuela está dominada por una serie de relaciones de jerarquías que se establecen desde la política, como lo indica Beltrán citado por Jares (1997),

La naturaleza conflictiva de las escuelas, se explica por el emplazamiento de los centros, derivado de su condición institucional, en el seno de la macro política escolar, delimitada por las relaciones existentes entre el estado, la administración y la sociedad civil; a la vez que (de) su dimensión micro política, determinada por las relaciones, por igual peculiares, entre profesores, curriculum y estructuras organizativas. (p. 64)

La escuela vista como una institución, es el reflejo de la sociedad, está sujeta a las políticas surgidas desde las administraciones que inciden en la misma, Igualmente estas políticas no obedecen a las necesidades del pueblo, sino a intereses particulares de los gobernantes. La educación se maneja desde las políticas públicas, donde no hay coherencia ni se tienen en cuenta los contextos en los que se aplican dichos componentes. Toda esta serie de realidades se presentan entre lo macro y lo micro, razón por la cual conllevan a una tensión entre las partes; ya que generan conflicto. Por consiguiente, la naturaleza del ser humano es conflictiva y se evidencia en la escuela, ésta reproduce los conflictos que se dan en la sociedad, por ello, se coincide con Fernández (1992), quien afirma, “Las escuelas son sedes de conflictos propios y de la sociedad en general”. (Como se cita en Jares, 1997, p. 64)

De ahí que, el conflicto es visto como una lucha de clases, en donde cobra gran relevancia la clase social que maneja el poder, y la participación de esta en la sociedad, la lucha de clases se presenta como el factor fundamental para que se genere y desarrolle, más que un hecho individual, llega a ser general y colectivo. Al respecto, Novicow refiere,

El hombre ha pasado por luchas fisiológicas, económicas y políticas, el conflicto estaba destinado a ser tratado en el futuro en un plano intelectual. Tales conflictos

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

se presentarán tanto dentro de las sociedades como entre los miembros de diferentes sociedades. (Como se cita en Mcneil, 1965, p. 134)

Se reafirma la idea que el conflicto es inevitable al ser humano, desde la disciplina que se vea, genera una serie de situaciones que determinantes para dar un manejo apropiado al mismo. Por otro lado, Fernández (2001) explica, “desde una perspectiva ecológica, El conflicto es un proceso natural que se desencadena dentro de un sistema de relaciones en el que, con toda seguridad, va a haber confrontación de intereses”. (p. 20) A su vez, el conflicto está presente en todos los seres humanos, es algo natural, se ve reflejado en los comportamientos y actitudes en el momento en que se relacionan con el medio en el que viven, como consecuencia se generan diversas situaciones conflictivas. Avanzando con el análisis, Vinyamata (1999) considera,

El Conflicto no surge como una manera propia de la naturaleza genética humana, sino que es el resultado de un error en el desarrollo de nuestras relaciones, en nuestra evolución como personas. Como error, éste es susceptible de ser modificado y, por tanto, resuelto. (p. 10)

Se infiere que el conflicto no es hereditario, se adquiere en el transcurso de las relaciones sociales que se establecen con el entorno, en donde se desenvuelven los seres humanos, ya que este puede ser transformado mediante el comportamiento y las conductas que adquiere a lo largo de su vida razón por la cual, buscará la manera más viable para solucionarlo. Continuando con el autor Vinyamata (1999) expresa,

El conflicto es connatural con la vida misma y establece sus referencias evolutivas. Es un fenómeno presente en todas las relaciones humanas. Los conflictos se relacionan directamente con la satisfacción de las necesidades vitales o de cualquier otra índole, guarda una relación directa con los procesos que se generan en el miedo y la angustia como estimuladores de la acción por obtener satisfacción a las necesidades planteadas. (p. 137)

Es así que el conflicto, propio de la naturaleza de un ser viviente y no adquirido, es un proceso de evolución que se va estableciendo mediante el transcurso de las etapas de cada ser humano. Las necesidades primordiales son esenciales para subsistir ya que, si estas no se suplen, podrían generar emociones no aptas para cumplir con los objetivos propuestos. Se señala que el conflicto está presente en todos los ámbitos de la vida, razón por la cual, cada persona cumple

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

una función evidenciada en la interacción con los que lo rodean; asimismo, es una oportunidad para tomar el papel dirigente del grupo conflictivo con el fin de manejarlo satisfactoriamente.

La naturaleza del conflicto como lo afirma Morales (1999), “es negativo, debe ser evitado y que surge de la búsqueda del máximo beneficio para el propio grupo, de manera muy especial cuando va ligada a intentos de perjudicar al grupo rival”.(p. 12) Por tal motivo, cuando el conflicto se afronta de manera negativa, destruye y daña a la otra persona, afecta un grupo en particular, esto con el fin de obtener sus intereses significativos, pasando por encima del otro para lograr las metas propuestas, sin importar lo que le suceda al contrincante. Es por esto que la naturaleza del conflicto, visto desde las diversas disciplinas, crea espacios de transformación, tanto internos como externos, a partir del individuo y la sociedad, factor fundamental para generar cambios en la misma, ya que manejados apropiadamente son fuente de aprendizaje, progreso e innovación.

Los autores tienen varias similitudes en sus teorías, puesto que argumentan que la naturaleza del conflicto es un proceso natural en la evolución de las personas y es omnipresente en todos los ámbitos de la sociedad, siendo un fenómeno tangible en todas las relaciones humanas, susceptible a ser modificado y a su vez resuelto. El conflicto no es algo con lo que se nace, se adquiere en el momento en que se relacionan los seres humanos, asimismo; representa la capacidad que tiene cada uno para cambiar y darle un manejo satisfactorio a las diversas situaciones conflictivas que se presentan a lo largo de la vida.

Desde un escenario escolar, la naturaleza del conflicto va directamente relacionada con el ser humano en su esencia, involucrándolo con el entorno en que se desenvuelve, la escuela es un espacio generador de conflictos permanentes en donde el estudiante como ser humano y a partir de su naturaleza, dentro de su proceso de formación es generador de conflictos permanentes consigo mismo, con sus pares, con los docentes, directivos y toda la comunidad en general. Es así como la familia juega un papel fundamental al ser el primer formador del estudiante, desde su entorno afectivo, su comportamiento es llevado al contexto escolar, reflejadas en las relaciones que tiene el estudiante con la comunidad en general, en donde las situaciones conflictivas pueden ser un eje transformador efectivo para éste y su entorno cuando este es manejado adecuadamente.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Por lo tanto, el conflicto desde su naturaleza es un proceso normal del estudiante, razón por la cual, el papel que desempeña el docente en este escenario es fundamental en la obtención de resultados favorables para sí y su entorno. Convivir con el conflicto representa un reto, específicamente al manejo que se le dé al mismo, sea el contexto en que se desenvuelve, la importancia del buen manejo que se le dé a este, puede generar un espacio positivo de transformación y formación dentro de un contexto determinado, especialmente en un escenario escolar.

Es así como a partir de las situaciones presentadas en diferentes contextos en el escenario escolar, la interiorización de las mismas, la asimilación y el manejo representan un papel fundamental, porque a partir de lo convivencial diversas situaciones pueden ser entendidas como conflictivas; para algunos estudiantes, más no para otros, todo depende de la interiorización y manejo que se le dé a la misma en donde es clave la participación e intervención del docente como agente mediador. El conflicto bien direccionado representa un factor formativo dentro de su proceso de aprendizaje, eje transformador en el estudiante desde su entorno escolar.

3.3 Actores del Conflicto Escolar

A partir de los conceptos trabajados en los capítulos anteriores, los actores cumplen un papel fundamental en este campo, puesto que son los sujetos dinamizadores en este tema como lo es el conflicto, en el cual se asume una situación ya sea individual o colectiva de la interrelación, se pueden generar situaciones conflictivas las cuales pueden ir acompañadas de un proceso transformador en el ser humano. La disposición y situación particular del individuo ante una situación determinada, representa un papel fundamental en el proceso de socialización, sin tener en cuenta el rol que cumple en determinado escenario donde se desenvuelve.

La escuela es un escenario en el cual se promueven numerosas relaciones interpersonales, al estar organizada jerárquicamente, se involucran diferentes actores, como son: directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, cada uno desempeña un papel fundamental en la formación de los educandos. Por lo tanto el individuo debe cumplir unas normas y reglas que permitan una sana convivencia. La escuela es un escenario donde llegan actores de diversos contextos sociales, se perciben necesidades, problemáticas familiares, económicas, sociales, falta de valores etc. Todas estas situaciones generan inestabilidad en los adolescentes puesto que, lo que traen de sus hogares lo reflejan en el colegio, mediante sus comportamientos y conductas en

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

algunos casos no apropiadas entre sus pares, es aquí donde se generan una serie de conflictos que se manifiestan en los diversos procesos formativos realizados en la institución, situaciones que, algunas veces no desencadenan de una manera apropiada.

En este proyecto de investigación tendrán gran participación los actores escolares, particularmente los estudiantes de ciclo cuatro, sin dejar a un lado los docentes y directivos ya que representan un factor de estudio detallado durante todo el proceso de indagación visto desde los diferentes escenarios en que se desenvuelve el conflicto escolar y su resolución. Desde los aportes investigativos dados por los expertos en el tema, se evidencia un objeto de estudio arduo y dispendioso, dando el protagonismo oportuno a los actores y su participación en la escuela desde su quehacer diario, es así como las diversas teorías al respecto representan una base fundamental para esta investigación, como lo señala Muñoz (2004), quien identifica el concepto como,

Se llama actores a las personas o grupos implicados en un conflicto. Así podría ser una persona, una familia, un matrimonio, un grupo de amigos, una clase, una ciudad, una asociación, una peña, un partido político, un sindicato, un país, una región, un estado, etc. Es decir, cualquier tipo de entidad humana. (p.153)

Desde las relaciones interpersonales en cualquier escenario surgen los actores, los cuales desempeñan un rol o papel en particular razón por la cual y a través de esta investigación se identifican con claridad cada uno de estos, rescatando las voces de los estudiantes con sus propias narrativas desde los relatos de vida sobre la resolución del conflicto escolar. Por consiguiente, los actores se diferencian y presentan ciertas características como lo menciona Robayo (2003), “Es indispensable determinar quiénes están directamente involucrados y quiénes indirectamente, qué influencia desempeñan o tienen dentro o sobre el grupo”. (p.24)

Por consiguiente, es importante observar a los actores que giran alrededor del conflicto determinando la actitud ejerce cada uno en las interacciones dentro de la escuela, ya que cada individuo o grupo tiene unas características que los hacen diferentes frente al otro en las contradicciones generadas dentro de un escenario educativo. Además, cada actor tiene sus propias características, también se pueden clasificar como lo menciona Etelman (2002), “una primera e indispensable clasificación del universo de los actores, nos conduce a distinguirlos en dos grandes grupos: actores individuales y actores plurales o colectivos” (p. 77).

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Los actores se pueden categorizar en individuales, cuando el estudiante asume el conflicto como personal sin acudir a los demás para resolverlo y grupal cuando muchos estudiantes están involucrados en un conflicto, pero siempre hay alguien que lo lidera y los demás lo apoyan, tal como lo expresa Etelman (2002), “los actores conflictúan para obtener objetivos, enfrentándose con oponentes que a su vez pugnan por alcanzar los suyos, que son incompatibles con aquellos” (p. 99). Cada individuo o grupo siempre está en la búsqueda de obtener sus intereses particulares, puesto que les permite alcanzar las metas y el poder, sin importar si afecta a los demás para lograrlos.

De ahí que el entorno escolar está compuesto por una serie de actores y causas como lo indica Muñoz (2004), “en general, las situaciones de conflicto escolar están determinadas por una serie de factores que abarcan desde el contexto social hasta el ámbito institucional, especialmente sus protagonistas más cercanos, el profesorado y los alumnos” (como se cita en Vinyamata, 2003, p. 101). Todas las problemáticas que se evidencian en la sociedad tienen repercusión en la escuela, el cual es el lugar donde interactúan numerosos estudiantes, profesores y directivos, en este sentido se presentan diversas relaciones de jerarquía de acuerdo a los contextos y escenarios dados, ocasionando en algunas circunstancias conflictos presentados dentro del establecimiento educativo. Por tal motivo Ianni (1998) afirma,

Los actores institucionales – los alumnos, los directivos, los auxiliares, etc., y la institución, en nuestro caso, materializada en la organización de la escuela, están unidos por lazos, por vínculos de mutua “necesidad”, es decir que cada parte es condición para la existencia de la otra, pero a la vez necesita de la otra para su propia existencia. (p. 37)

La comunidad educativa está conformada por diversos actores que conforman una institución pedagógica, donde todos trabajan en equipo para alcanzar las metas y los objetivos propuestos establecidos por la colaboración y cooperación siendo estos necesarios en las interacciones de los protagonistas. Tal como lo muestra Fernández (2001),

Los iguales se definen como aquellas personas que están en una posición social semejante, lo saben o lo asumen implícitamente, y esto les permite, por un lado, ser consciente de su asimetría respecto de otros y de su simetría social respecto de los miembros del grupo. (p. 23)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

En otras palabras, en el caso de esta investigación cuando se habla de iguales se hace referencia a estudiante-estudiante, quienes comparten similitudes y diferencias en su quehacer escolar; los cuales tienen claro su rol frente a los demás compañeros de clase. En la escuela se generan diferentes situaciones conflictivas, las cuales son provocadas por los mismos estudiantes dentro de la cotidianidad, en donde sobresalen los grupos dominantes, generando, falta de respeto, agresiones, e intolerancia. Los estudiantes tienen una manera diferente de percibir la realidad, es importante tenerlo en cuenta para darle la apropiada solución al conflicto, lo que para los jóvenes puede ser algo normal, para el adulto puede ser de mayor trascendencia. La familia, base fundamental en la formación de los jóvenes, la cual se cimienta en la función de los padres, quienes enseñan valores, principios, los cuales deben estar durante todo el proceso formativo de sus hijos, como lo menciona Ortega (2008),

Quando un centro da la oportunidad a las familias para que se encuentren con los padres de los amigos/amigas de sus hijos/hijas, se están abriendo las puertas a que la red social se haga más tupida y solidaria; es mucho más difícil guardar la ley del silencio, que hace que el abuso y los malos tratos se mantengan. (Como se cita en Torrego, 2007, p. 112)

De ahí la importancia que los padres estén más involucrados en la escuela para que entre ellos puedan interactuar y conocerse, con el fin de compartir opiniones y evitar malos entendidos, de esta manera se podría prevenir algunos conflictos que se presenten dentro de la institución entre los estudiantes. Los padres son los principales responsables de la formación de sus hijos, deben prestar atención reconociendo e involucrándose con el entorno social de los mismos, para prevenir que los jóvenes se dejen llevar por una mala amistad y adquieran malas costumbres.

Como se había mencionado anteriormente, la familia y el entorno son fundamentales en el desarrollo de los jóvenes, como lo precisa Torrego (2007),

El conjunto de componentes ambientales que rodean al alumno o a la alumna en su núcleo familiar, tales como: estilos básicos de afrontamiento de los conflictos, la relación que mantiene con el centro educativo, el nivel de expectativas con respecto a los hijos, las explicaciones que se le dan a los éxitos y fracasos académicos, tipos de relaciones que se fomentan entre los hermanos, actitudes de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

protección o sobreexigencia familiar, normas, relaciones que establecen con el centro educativo. (p. 112)

La familia debe afrontar un sinnúmero de situaciones que rodean el entorno de sus hijos, cuyo compromiso es la creación de pautas y reglas, como en cualquier ámbito de la sociedad que tenga que ver con relaciones interpersonales, la participación y compromiso de los padres en cuanto a las actividades que se realizan en la escuela son importantes en el proceso de aprendizaje de sus hijos. Con respecto a la intervención que cumplen cada uno de los actores en el proceso conflictivo se determina el resultado del mismo, en busca de un beneficio particular o general, tal como lo afirma Dahrendorf (1966), “los conflictos comprenden todas las relaciones contrarias que se originan estructuralmente y que tienen una relación estrecha con las normas, las expectativas y las relaciones de poder originadas según los roles que ocupan la personas dentro de la estructura social” (p. 118). A partir de las interrelaciones que se dan entre los individuos en un contexto determinado, de acuerdo al rol que cumple cada uno de los actores en un escenario, se pueden generar ciertos conflictos, evidenciando la posición de cada uno de los sujetos frente a una situación determinada.

La sociedad cumple un papel fundamental en todo el proceso de interrelación entre los seres humanos, dado que asume una función macro dentro de las instituciones y estructuras organizativas para la ciudadanía mostrando que, a partir de las situaciones establecidas, se generan campos de socialización particulares en los diversos estamentos. Se confirma con esto que los intereses, ya sean particulares o grupales determinan un eje fundamental en el campo socializador, cuando se busca un mismo fin en un contexto determinado, las situaciones conflictivas que se puedan presentar entre los actores. Estos sucesos pueden ser más fáciles de manejar, determinan la búsqueda de unos intereses colectivos en pro de un bien común, situación un tanto más compleja cuando lo que se busca es la consecución de unos intereses individuales por parte de los actores o sujetos presentes.

El rol que desempeñan cada uno de los actores determina un papel primordial en un contexto determinado, la diferencia de edades, las diversas culturas, la comunicación, el conocimiento, la posición que asume cada uno de los sujetos en el proceso, representan factores decisivos en dicha situación conflictiva. A partir de la formación y posición que se asume en una situación determinada, se genera un campo de transformación en el individuo, puesto que

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

muchas veces resulta un tanto difícil entender la situación conflictiva por parte de los actores, con esto se asumen unos roles de desigualdad sobre todo o principalmente cuando lo que se busca es un interés particular por parte de los protagonistas del conflicto.

Diversos factores determinan los procesos conflictivos, entre ellos el cambio de escenarios y grupos, el innovar en cierta manera y el salir de la zona de confort constituyen un factor determinante en los actores directamente involucrados, cumplen un rol protagonista de acuerdo al papel que desempeñan en el contexto en el cual se desenvuelven. Cuando se generan cambios drásticos por parte de alguno de los actores, dicha situación puede ocasionar escenarios conflictivos.

El docente como actor cumple un rol determinante en todo el proceso formativo de enseñanza- aprendizaje, al fomentar el diálogo y una comunicación asertiva, ante cualquier escenario escolar, es representativo en todas las situaciones que se presenten con los estudiantes; de ahí la importancia del actuar objetivamente ante las situaciones conflictivas que se generen. El rol que desempeña cada uno de los actores en cualquier escenario, es determinativo en el proceso convivencial, por tal razón del manejo que se le dé depende el resultado y la solución dado al mismos, llevándolo así a una situación formativa, enriquecedora, de transformación para el sujeto y para su entorno, o también puede ser una situación generadora de violencia y agresión.

Los escenarios son espacios fundamentales en el desarrollo de las situaciones conflictivas, al igual la relación que tienen los actores en estos ambientes, las cuales no son iguales cuando los actores cumplen roles diferentes en el contexto, no se desarrolla la misma situación en el momento en que, los actores involucrados cumplen un mismo rol (estudiantes – estudiantes, estudiante- docente-estudiante-directivo, directivo- docente, etc.).

Cabe resaltar la importancia del discurso en el contexto escolar este al ser variado, único y específico desde cada uno de los actores cumple o desempeña un rol en especial, este se manifiesta de diversas maneras de acuerdo en el escenario en que se encuentren los mismos, razón por la cual, las interacciones personales sea cual sea el rol, determinan un papel esencial en donde la objetividad es vital en estos casos. Los factores externos llevados desde el núcleo familiar, en el cual, el rol de los estudiantes, son fundamentales en el contexto escolar, a partir de su desempeño, se asumen posiciones subjetivas que de alguna manera afectan su convivencia escolar mejorando o desmejorando las relaciones con los pares dentro de un contexto dado.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Se evidencian escenarios de conflicto permanente entre los estudiantes en el contexto escolar, siendo este un hecho constante desde este ámbito, la importancia radica en no convertirlo en una situación normal. De ahí que la participación del docente y el manejo que se le dé a las situaciones conflictivas para que generen espacios de transformación positiva entre los agentes o también puede desencadenar en una situación de agresividad o violencia. Es primordial tener claridad respecto a las reglas establecidas en el aula de clase desde cualquier contexto escolar, a partir del papel que desempeñan cada uno de los actores, hecho que es determinante en el manejo de situaciones conflictivas desde diversos escenarios. Se resalta la importancia del manejo de la buena comunicación entre los actores, dado que gran parte de los conflictos se genera por la falta o mala comunicación entre los agentes participantes, la empatía es un factor relevante en el contexto escolar. A partir del rol del docente y como lo menciona Fuéguel (2000),

Hoy en día resulta difícil hablar de un rol docente; ello depende del ámbito y contexto en el que éste se halle. Se podría hablar del rol ideal en una sociedad también ideal o del rol real en una sociedad real. (p. 80)

Con esto se afirma que, aunque existe un rol docente desde su papel, es difícil estipular los quehaceres diarios del mismo; se evidencian desde el contexto en que se desenvuelva, notando así su participación, a partir del contacto con seres humanos, el rol del docente cumple una función dependiente de su contexto escolar, contando con el grupo de trabajo a interactuar. No existe un rol de docente ideal, ni específico lo que nos lleva a pensar que, a partir del trato con jóvenes, incluso niños en una edad de transición y en un estado de inmadurez, todo contexto y escenario depende de las situaciones que de alguna u otra manera se ven reflejadas desde un contexto personal, familiar y social y que de alguna manera se ven reflejadas en el contexto escolar.

Los perfiles de los actores escolares dependen de los contextos sociales los cuales se evidencian en los comportamientos de los estudiantes, ya sean estos individuales o grupales. De ahí que la participación de la escuela desde este sentido, es determinante para establecer los roles de cada uno de los actores escolares, por esto la importancia de resaltar cuando, Angulo citado por Ángulo (1990) afirma,

Analiza la figura del profesor desde el paradigma humanista. Define al profesor como un ser humano con todo lo que ello implica; emociones, deseos, objetivos

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

personales, que entran a formar parte de la clase y esto influirá en su actitud frente a ella. El profesor siempre actúa implícita o tácitamente, consciente o inconscientemente, de acuerdo a determinada teoría. (Como se cita en Fuéguel, 2000, p. 83)

Desde la participación misma del docente y con todos los actores que intervienen en el proceso formativo de los estudiantes, en el escenario escolar, las situaciones convivenciales son determinantes, de acuerdo a las interrelaciones que se presenten es así como cada actor interioriza las situaciones vividas, sean estas conflictivas o no, razón por la cual cada uno asume posiciones diferentes desde una perspectiva única y particular; de ahí la importancia de establecer roles de conciliación y participación en beneficio de buscar alternativas de transformación en mejoras de ubicar situaciones formativas que lleven a cambios productivos y formativos ya sean individuales o grupales . Tal como lo expresa Rosales (1991),

El futuro profesor debería reflexionar sobre sus formas de comportamiento, no ya sobre sus actuaciones puntuales; debería tomar conciencia de las características de ciertos rasgos personales en su interacción con los alumnos (comunicación, comprensión, respeto, disponibilidad, equidad) y de los efectos de estos rasgos o formas de ser causan en el aprendizaje y formación personal de los alumnos. (Como se cita en Fuéguel, 2000, p. 83)

El proceso interactivo juega un papel principal, determinando cada uno de los aspectos a mejorar, desde diversas situaciones que se presentan en el contexto escolar en cualquiera de los escenarios con los estudiantes, el docente como agente mediador desempeña un papel primordial en el proceso formativo de los mismos. Cabe resaltar, el papel determinante del docente ante diversas situaciones, en donde gran responsabilidad de los resultados de dichas situaciones son factores determinantes para el proceso formativo de enseñanza- aprendizaje, visto desde la labor docente en todo el contexto escolar; por tanto, se menciona que en los objetivos de la escuela se espera que los docentes cumplan estas condiciones, como lo afirma Fuéguel (2000),

Ser agentes de cambio, formar parte de una vasta comunidad educativa, ser consejero de sus alumnos, facilitar las ocasiones de aprendizaje, diagnosticar las necesidades del individuo en materia educativa y responder a ellas, seleccionar las

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

metodologías más adecuada, evaluar el progreso de los estudiantes, desplegar relaciones personales, responder ante la comunidad. (p. 82)

Se rescata la importancia de la labor docente en el escenario escolar, razón por la cual su participación en este proceso investigativo es protagónico y fundamental, de ahí que se le ha dedicado gran parte de estudio en esta investigación. En conclusión, los actores que se intervendrán en este proyecto de investigación están organizados de manera jerárquica y son quienes le dan vida a una institución, los cuales se encuentran establecidos de la siguiente manera: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes, cada uno desempeña un papel primordial para la formación integral de los educandos. Estos sujetos deben cumplir unas normas y tener unas responsabilidades, las cuales son indispensables en las relaciones interpersonales que ese establece dentro de la escuela. Es necesario rescatar las voces de los protagonistas, para identificar la objetividad frente a los diversos conflictos presentes en el contexto escolar. Estos conflictos obedecen a la concesión de unos intereses sean estos individuales o colectivos.

3.4 Clasificación de los conflictos

Las diferentes clases de los conflictos dependen en gran medida de la forma como intervienen los actores en discordia, los problemas que surgen ante las discusiones dadas en el contexto, ya sea social o cultural en los cuales se desarrollan. Estas clasificaciones han sido analizadas y abordadas por diversos expertos en este ámbito, para este estudio es necesaria la exploración y el conocimiento sobre algunas de ellas a fin de identificarlas, entenderlas y ubicarlas con facilidad en cualquier escenario. Desde las indagaciones realizadas, la importancia de organizar los conflictos y la perspectiva en donde este se manifieste, se clasificarán los conflictos de acuerdo con la tipología, clasificación según los actores y contexto, al igual es pertinente mencionar los estados y etapas del conflicto, para tener claridad del desarrollo del conflicto desde el escenario escolar

3.4.1 Tipología de los conflictos

Este apartado hará referencia a los conflictos de relación, los cuales surgen de las interrelaciones que se generan entre los individuos. De ahí que los *conflictos de relación* para Álzate (1994), “se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas” (como se cita en Moore 1995, p.5). En muchas ocasiones los conflictos surgen desde el individuo mismo razón por la cual, en el momento de interrelacionarse, se pueden generar conflictos innecesarios que surgen por cuestión de pareceres subjetivos por circunstancias reales en un contexto determinado. La percepción emocional y subjetiva juega un papel o rol fundamental en este tipo de conflicto va más relacionado con la interiorización que hace el ser humano de su entorno. Pueden ser vistos como negativos ya que, partiendo de una subjetividad en particular solo intenta buscar intereses individuales, dominantes y egoístas. Al igual surgen *los conflictos de información* los cuales,

Se dan cuando las personas les falta información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflictos. Otros conflictos de información pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas para recoger datos. (Alzate, 1994, p.5)

La falta de información en determinado asunto representa un factor común del conflicto entre pares, generar conflicto a partir del desconocimiento, el mantenerse en la equivocación es un factor generador de situaciones adversas, las cuales deben ser manejadas con mucha cautela y prudencia, ya que pueden generar toma de decisiones incorrectas y equivocadas. El no tener la información adecuada y oportuna puede ser otro factor relevante generador de conflicto sobre todo en escenarios donde los actores cumplen el mismo rol. La otra situación se relaciona que, aunque teniendo la información desde una paridad generada por los mismos actores, cada uno lo asume de una manera diferente, interioriza esa información desde una perspectiva, propia, razón por la cual es fundamental desde aquí no perder la objetividad de dichas situaciones. Del manejo que se le dé al mismo este tipo de conflicto puede ser positivo o negativo, dependiendo así de la participación, función y gestión de cada uno de los actores.

Se presentan *los conflictos de intereses*, los cuales determinan la obtención de unos beneficios particulares ya sea individual o grupal de acuerdo a la situación presentada,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. *Los conflictos de intereses* resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente, para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y/o satisfechos un número significativo de los intereses de cada una de las partes. (Alzate, 1994, p.5- 6)

La búsqueda de intereses, representa una situación base generadora de conflicto, es un hecho común en las interrelaciones generadas entre pares, principalmente cuando interactúan desde un mismo escenario. Esto se da cuando surgen intereses particulares en la búsqueda de objetivos propios. Visto desde un manejo adecuado puede generar una situación positiva de cambio y transformación formativa para cada uno de los agentes participantes, de otra manera conlleva a resultados negativos, la importancia radica en el manejo adecuado, apropiado y certero que se le dé a esta situación. Con *los Conflictos estructurales* Galtung (1975), menciona.

Causados por estructuras opresivas de relaciones humanas, estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. La escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, promueven con frecuencia conductas conflictivas. (Como se cita en Alzate, 1994, p.6)

Situaciones externas a los mismos actores también son generadoras de hechos conflictivos que de alguna manera generan ambientes poco apropiados, en las interrelaciones de los agentes participantes dentro de un contexto dado, el entorno es un factor que se evidencia y hace parte de la gestión y relación tanto a nivel de infraestructura, como la sana comunicación desde la función de cada uno de los actores, es factor fundamental para la creación de ambientes sanos y agradables. Con el fin de generar una sana convivencia desde cualquier escenario de interrelación social. De ahí que, *los conflictos de valores*, fundamentados bajo la interiorización que cada uno de los agentes le dé se ven reflejados en las interrelaciones con otros desde diversos escenarios, generando cambios en algunos casos de transformación ya sea individual o colectiva.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto, los valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes. (Moore, 1995, p 5,6)

Algunas situaciones pueden ser vistas como conflictivas dependiendo de los principios y creencias que se tenga ante los hechos y situaciones presentadas, la interpretación de lo bueno y lo malo cobra un papel fundamental en estos casos. El conflicto llevado a cada una de las tipologías en que menciono, genera resultados determinantes para su manejo, se delimitan los aspectos propios, los cuales inciden favorable o desfavorablemente para dar fin al conflicto. Lo anterior confirma la inherencia del conflicto en el ser humano, lo importante es aprender a convivir con él y manejarlo adecuadamente para transformarlo positivamente entre los sujetos participantes en busca de un cambio de formación y crecimiento permanente.

Las Tipologías del conflicto llevadas al entorno escolar, no se alejan para nada de este escenario, de una u otra manera representan un hecho inmodificable, se resalta que los conflictos de relación reflejados en el ámbito escolar tienen un factor predominante en el escenario en que se desenvuelven los estudiantes, las relaciones entre pares dependen en muchos casos de los estados de ánimo que puedan tener los mismos en un momento dado, influye así en gran medida en el entorno familiar, personal y escolar de los estudiantes .

El manejo apropiado de la comunicación es primordial en estos escenarios, dado que al hablar de *conflictos de información* en el contexto escolar, cuando los estudiantes poseen la información precisa y adecuada sobre el tema a discutir, puede llegar a ser un proceso enriquecedor y transformador en el campo de la formación enseñanza -aprendizaje, aquí y en todas las situaciones, el rol del docente es fundamental para hacer de esos espacios situaciones pedagógicas formativas, enriquecedoras productivas y positivas.

Se observa que cuando el estudiante no tiene o posee la información frente al tema asume el rol de agente pasivo frente al este. En cuanto a los conflictos de intereses en el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

escenario escolar, se evidencia la competencia entre los estudiantes que bien direccionada por parte del docente puede generar espacios positivos de transformación permanente. De ahí la importancia de generar espacios de competencia sana, bien direccionados, a partir de la búsqueda de intereses ya sean individuales o colectivos y desde las necesidades generadas en el contexto escolar, los procesos pedagógicos transformadores pueden llegar a ser constructivos.

Los conflictos estructurales ubicados en el entorno escolar representan un hecho fundamental, ya que contando con los espacios y escenarios apropiados para el desarrollo de formación de los educandos, se fortalece y mejora el proceso de enseñanza – aprendizaje. Los conflictos de valores representan un hecho marcado en el escenario escolar, para los estudiantes el sentido de bueno o malo, el sentido de justicia va arraigado hacia su relación con el docente, hacia lo que ellos consideren puede ser justo e injusto, esta situación entre estudiantes, se refleja ya que al parecer el sentir de valor representa un equilibrio de opiniones entre ellos, diferencia que se evidencia desde el escenario entre los directivos y docentes, especialmente en entidades públicas. Es así como las diversas tipologías del conflicto, ubicadas en el escenario escolar representan un proceso de cambio, la gestión del docente como agente mediador constituye un hecho relevante en el proceso formativo del estudiante.

3.4.2 Clasificación del conflicto según los actores

Los niveles del conflicto, representados en criterios previamente establecidos desde las tipologías de los conflictos, significan un tema clave para la interpretación de los mismos, razón por la cual será un tema de interés en este trabajo de investigación. Dado que *el Conflicto Intrapersonal o Intrapsíquico* está definido como, “en este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos, incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros” (Álzate, 1994, p.6). Se identifica hacia un conflicto que tiene el individuo consigo mismo, y que de una alguna manera es llevado a su entorno social, cuando el sujeto tiene clara la objetividad de las circunstancias desde su interacción, de acuerdo a la situación presentada, en la cual se caracteriza a nivel individual del sujeto, interiorizando su percepción un tanto subjetiva frente a los acontecimientos adversos presentados.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Cuando difieren dos o más individuos ante la percepción de su realidad se pueden generar situaciones adversas las cuales de acuerdo al manejo que se les dé pueden llegar a ser favorables o desfavorables para los agentes implicados. En la sociedad actual, los medios de comunicación se han encargado de ventilar estas problemáticas en las que participan más de dos personas, los cuales son una constante en una sociedad que es poco tolerante, indolente y donde las estas no valoran entre sí, se hace necesario tomar actitudes de cambio llevadas al aula para inculcar valores desde la infancia, fomentar el diálogo y la negociación para generar espacios de reconciliación.

Son situaciones que afectan las emociones y comportamientos de las personas afectadas, se presenta en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo la escuela donde hay un sinnúmero de relaciones, algunos estudiantes son muy vulnerables ante estos escenarios, es importante conocerlo para que no afecte su autoestima y conlleve al fracaso escolar. Además *el conflicto interpersonal*, expresado como, “este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc.” (Álzate, 1994, p.6). Tiene que ver con el conflicto que se puede generar entre pares, especialmente cuando estos presentan una afinidad, a nivel personal o laboral, cuando se identifican unos intereses particulares o una lucha de poderes frente a un tema dado, debido al acercamiento afectivo que puedan tener los agentes involucrados, este nivel de conflicto puede llegar a tener un manejo transformador y positivo entre los pares.

La discusión que puede ocurrir entre pares y los conflictos interpersonales son una constante en la vida de todo ser humano, generalmente se relacionan entre los mismos, sea con familiares o particulares o aquellas personas con las que tienen más aproximación generando emociones, hábitos y percepciones con dirección opuesta que impactan estas relaciones. Es así como, el aula es uno de los tantos espacios propicios para el desarrollo de estos conflictos, se observa el caso de los alumnos que se encuentran dispersos e incomodan a los que están a su alrededor, muchas veces agreden a sus compañeros verbal o físicamente. En este sentido, el procedimiento no debe consistir en sancionar o castigar sino en buscar mecanismos dialógicos que aclaren el conflicto con el fin de encontrar alternativas viables.

Se infiere que los conflictos son inevitables en todos los ámbitos de la sociedad, habitualmente cuando los seres humanos interactúan, se presentan situaciones como rivalidades,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

contraposiciones, inconvenientes, antagonismos, discrepancias, etc., los cuales hacen que se dañen las relaciones y se creen disputas entre los actores. Es decir, en todo ámbito donde el hombre interactúe con el otro, se pueden generar conflictos, cabe resaltar que los conflictos no son negativos, por el contrario, surgen para que el hombre esté en la capacidad de evaluarse y evaluar los aprendizajes que se pueden obtener la inconformidad de pensamiento y formas de actuar.

Por consiguiente, *el Conflicto Intragrupal* se precisa como, “este conflicto, se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc. En este nivel se analiza cómo el conflicto afecta la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos” (Álzate, 1994, p.7). Visto de una manera sana y natural el conflicto es un factor ineludible desde cualquier contexto en donde exista interacción con los seres humanos, ya sea este a nivel personal, familiar, o grupal. Representa un proceso transformador y enriquecedor hacia los agentes involucrados dependiendo que terminen positiva o negativamente.

Los antagonismos son muy evidentes en estos tipos de conflicto, cada grupo impone sus inconformidades y oposiciones frente a los demás, con el fin de hacer respetar su postura ante cualquier situación que se presente. Este tipo de conflictos surgen en diversos contextos en los cuales, los integrantes de un grupo pueden llegar a sentirse ofendidos o burlados por los otros; es decir, se oponen a la solución o a un posible acercamiento que conlleve a resolver el problema, se pueden descubrir serias diferencias entre ellos, tales como: actitudes, metas, acciones, ideologías, entre otras. En ocasiones, los miembros del grupo suelen expresar con facilidad sus sentimientos de forma positiva, pero en otras ocasiones no lo hacen. Entonces, el conflicto aporta aspectos positivos y también negativos al grupo, como consecuencia los grupos pueden disminuir su participación y llegar a sentir menos satisfacción con el otro grupo, de modo que aumente la discordia frente a los demás.

De la misma manera, *el conflicto intergrupal* se presenta en diferentes contextos de la sociedad,

Se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos. (Alzate, 1994, p. 7)

Una institución es una corporación que ha sido fundada y establecida con el fin de desempeñar una determinada labor, en este caso es una institución educativa pública, organizada por una serie de actores como: (Rector, Coordinadores, Docentes, Padres de Familia, Estudiantes, Administrativos, etc.) por tal motivo, se crean relaciones entre los diversos actores, quienes interactúan para lograr unas metas. Cuando no se cumplen, se genera inconformidad, discrepancias, incompatibilidades, oposiciones y rivalidades, ya que si no se les da una medida apropiada pueden desencadenar en relaciones destructivas, no benéficas y poco apropiadas para lograr las metas propuestas afectando la formación de los estudiantes.

Este nivel del conflicto se evidencia en grandes masas o grupos mayoritarios, se torna un tanto difícil y complicado de manejar, debido a que en este tipo de conflictos se generan intereses particulares. Cabe resaltar la importancia para el buen direccionamiento del mismo con la conformación de subgrupos, representantes voceros de los grupos mayoritarios, para llegar a la concertación y al diálogo. El proceso comunicativo representa en este trabajo un factor fundamental, en este contexto mediante una comunicación asertiva que llega así a un feliz término; buscando el beneficio de todos los agentes involucrados, bajo la representación de unos pocos. Vistos así los niveles del conflicto, representan un factor predominante para el estudio del mismo, desde cualquier escenario, con esto se afirma que el conflicto de acuerdo al nivel en donde se desarrolle, tiene un manejo específico, depende de la situación, los escenarios y los agentes involucrados. Al igual, el conflicto visto desde cada una de las perspectivas mencionadas, representa un proceso de transformación y formación en el sujeto.

Ubicando estos niveles del conflicto en el contexto escolar, los escenarios y situaciones donde estos se presenten representan un factor determinante para el manejo de los mismos; cobran gran importancia, los escenarios, las situaciones, los contextos y hasta los mismos agentes, el conflicto intrapersonal representa un hecho predominante y notorio en el entorno escolar, de ahí que las situaciones personales de los estudiantes, en su entorno familiar tienen gran participación en la escuela.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Se ve así como los educandos evidencian su proceso de madurez o inmadurez propio de la edad en los diversos escenarios formativos en la escuela. Es importante que el docente desde su rol este muy atento a estas situaciones, ya que a los jóvenes adolescentes les afecta todo lo que ocurra a su alrededor, interiorizando así desde su perspectiva lo que ellos consideran bueno o malo; cualquier palabra, cualquier actitud inapropiada para ellos repercuten favorable o desfavorablemente en su ser.

En el nivel del conflicto interpersonal, representado entre pares, directivos – docentes, docente-estudiante, es común evidenciar este tipo de relación conflictiva ya que hace parte del proceso formativo entre los agentes involucrados, razón por la cual su manejo al igual es particular e individual en donde en primera instancia y debido a su manejo se particularizan los agentes a nivel individual en donde se tiene el tiempo suficiente para escuchar cada una de las partes afectadas, para luego tomar una decisión clara veraz y objetiva en beneficio de las partes implicadas; viéndolo así como un proceso pedagógico de formación y transformación permanente desde el contexto escolar.

Situación diferente presentada desde el conflicto a nivel intragrupal, por consiguiente, las situaciones conflictivas representan un factor y hecho más complejo de manejar, a pesar de presentarse en un grupo minoritario, puede llegar a generar situaciones de inconformidad entre los actores involucrados. Desde el contexto escolar el diálogo, la conciliación y la mediación son factores determinantes para un manejo adecuado, por tal razón la participación del docente en este nivel es crucial y fundamental para llegar a un término satisfactorio en el proceso formativo de enseñanza-aprendizaje.

El conflicto intergrupalo, último nivel presente en esta investigación desde escenarios escolares con grupos más grandes exige un manejo un tanto más complejo debido a su magnitud razón por la cual es de sumo cuidado su manejo, al presentarse en grupos más grandes, representan un factor de interés a manejar, involucrando a todos los agentes implicados, el docente mediador desarrolla una ardua labor desde este escenario porque su participación y manejo es fundamental para el proceso de transformación pedagógica con los estudiantes.

Los tipos y niveles del conflicto trabajados en este capítulo representan un objeto de estudio fundamental, resulta clave e importante determinar cuál es el tipo de conflicto encontrado

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

y los niveles del mismo, con el fin de tener una intervención acorde con la problemática generada en la escuela, además la participación de la misma es clave para llegar a transformar sujetos capaces de interactuar y generar cambios positivos en su entorno social.

3.5 Clasificación del conflicto escolar

Los conflictos se clasifican en diferentes categorías, se describirán cada uno de ellas, las cuales se tendrán en cuenta para el desarrollo de este proyecto de investigación, relacionado con la institución que se va a intervenir. Como lo menciona, Iturbide (2007), *Conflictos Abiertos*, “se manifiestan de forma visible, como por ejemplo una agresión física o verbal, que nos permite identificar las partes y las causas del conflicto” (p.63). Este tipo de conflicto es el más evidente dentro de una institución educativa, dado que los actores involucrados no encuentran solución o no comprenden realmente el motivo de este y actúan de manera agresiva, dándole una alternativa negativa al conflicto.

La escuela es un espacio integrado por niños de distintas edades con docentes profesionales que realizan diferentes tareas, conviven en el mismo espacio durante varias horas del día y como en toda sociedad, sus miembros tienen diversidad de problemas personales, familiares y grupales. Dentro de la institución, la aparición de un conflicto es suficiente para que se afecte la actividad pedagógica desarrollada. En diversas circunstancias, los estudiantes que constantemente interrumpen la clase, amenazándose unos a otros, agrediendo verbalmente, convirtiendo la clase en una interrupción constante, haciendo que el profesor retrase las actividades por tratar de solucionar las problemáticas generadas en el ambiente escolar. No es de extrañarse que en la escuela se originen este tipo de conflicto, los cuales pueden verse de forma positiva ya que es fácil detectar a los implicados y los motivos originados del conflicto, en la medida que se reconocen a las personas que se encuentran involucradas, es decir, se debe indagar sobre lo sucedido con el fin de lograr conocer los motivos que los llevó a desencadenar tal hecho.

De lo contrario *el Conflicto Cerrado*, “se ocultan tras un clima tenso en el centro o en el aula, sin distinguirse la palabra o la mirada, y en lo que las personas que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos” (Iturbide, 2007, p.63). En la escuela sucede este tipo de situaciones, cuando los actores no dialogan y aclaran el motivo que generó el conflicto, esto con el fin de esclarecer los inconvenientes y no ocasionar un ambiente tenso ya que, si no se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

le da la una solución viable podría desencadenar en un ambiente negativo. Estos conflictos son difíciles de detectar, debido a su misma forma de manifestarse, pues las actitudes de los implicados son disimuladas. El contexto escolar es un lugar donde frecuentemente se rompe la armonía de las relaciones interpersonales, hasta tal punto de hacer imposible la convivencia. Los conflictos cerrados hacen que el ambiente del aula se torne tenso, los estudiantes se cohiben de hablar del problema, muchas veces son amedrentados por sus contrincantes, difícilmente hay una comunicación asertiva y lo más probable es que termine en enfrentamientos mayores.

Es aquí donde la comunidad educativa enfrenta nuevos retos para encontrar alternativas que permitan detectar con sutileza y disimulo, quién o quiénes son los directamente implicados. Se agrupan los conflictos en *Previsibles*, “son conflictos recurrentes, se puede anticipar su aparición. Están relacionados con las zonas de fractura o zonas de incertidumbre” (Ianni, 1998, p.57). Son los conflictos que se pueden prever u observar a través de indicios o actitudes de los estudiantes puesto que están presentes en el común de la escuela, es importante el diálogo para encontrar la raíz del conflicto y que no se instaure un mal ambiente dentro del aula.

En la cotidianidad de la escuela los docentes se ven inmersos en los conflictos que se presentan, no solo en el aula de clase también en patios, corredores y alrededores de la institución. Los conflictos previsibles son otra problemática, que se detectan en diversos escenarios escolares, los enfrentamientos son constantes, los insultos entre iguales, la falta de tolerancia ante la diferencia, la incompatibilidad de metas, entre otros; los cuales son recurrentes y se podrían evitar. De igual modo, algunas veces la actitud de indiferencia por parte de algunos docentes o directivos frente a las situaciones conflictivas que observan en sus estudiantes, han sido motivo de muchas problemáticas previsibles dentro de las instituciones educativas.

De igual manera, *los Imprevisibles*: “son aquellos que irrumpen en la institución, son novedosos. Estos son los conflictos que producen Shock, pues aparecen sin que se hayan reconocido los indicadores con anticipación” (Iturbide, 2007, p.57). Aparecen con fuerza o de repente sin conocer cuáles fueron las causas que lo ocasionaron. Los individuos que posiblemente están implicados en el conflicto difícilmente pueden pronosticar el momento en que aparecerá, puede suceder durante una clase o en cualquier lugar del colegio, probablemente tampoco se pueda evidenciar el peligro del mismo y los efectos que lo originan, de tal manera

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

que los estudiantes que siempre están prevenidos con los demás y al menor incidente, por insignificante que sea terminan en discordia. De manera inconsciente, se genera un choque al pasar por el lado del otro, lo cual hace que actúen de forma inapropiada, ofendiendo al otro y desatando el conflicto. Estas son las situaciones que el docente enfrenta aún en sus momentos de “descanso” y a los que debe dar solución de una forma constructiva.

Pérez y Pérez (2011) clasifican los conflictos escolares, como *Conflicto competitivo*, “los sentimientos negativos, la intensidad de las emociones y el tener en cuenta sólo los propios intereses suelen provocar conflictos. Los conflictos ligados a la autoestima tienen más posibilidades de ser competitivos” (p. 25). Esta situación es muy evidente en el aula de clase, cuando cada integrante lucha y rivaliza con el fin de lograr un objetivo o metas, buscando sobresalir ante el grupo, este escenario produce disputas entre personas, que anhelan un mismo objetivo o la superioridad de predominar.

Los conflictos son inevitables, una escuela que niegue y evite este, forma a sus estudiantes para que difícilmente sean críticos y logren actuar frente a los mismos. En los ambientes escolares este tipo de conflicto abunda entre los estudiantes, tanto que logran afectar las actitudes, la buena marcha de las actividades y la comunicación de las personas que hacen parte de estas situaciones, asimismo. Si el objetivo es ganar a toda costa difícilmente permite reforzar las relaciones interpersonales, los estudiantes en un partido de fútbol, compiten por ganar cueste lo que cueste. La competencia conlleva a conflictos que involucran a toda la comunidad educativa.

En cuanto a, *los Conflicto Cooperativos*, “cuanto menos intervengan las emociones, sentimientos y mayor sea la distancia personal, más fácil será resolver el conflicto de modo cooperativo. Los conflictos no ligados a la autoestima se resuelven” (Pérez y Pérez, 2011, p. 25). Cuando se presenta este tipo de conflictos la cordura y mesura frente a las situaciones presentadas pueden ser el factor determinante para su resultado y posterior resolución en beneficio de ambas partes, es así como, la negociación y el diálogo son factores determinantes en dicha solución. Ante estos conflictos, los protagonistas tienen claro que, mediante el diálogo y la negociación, pueden encontrar solución a las dificultades con la ayuda de todos, “la unión hace la fuerza”. Es por eso que sus integrantes ponen sobre la mesa una lluvia de ideas que

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

buscan posibles soluciones a las problemáticas presentadas con la finalidad de lograr ejecutar actividades que los regresen a la normalidad y tranquilidad del grupo. Continuando con la clasificación de los conflictos evidenciados en los centros escolares, es importante resaltar a Viñas (2004), quien los tipifica en cuatro grupos, el primero hace parte de los *Conflictos de Relación*, *Conflictos de rendimiento*, *los Conflictos de Poder* y *los Conflictos de Identidad*. (Pérez y Pérez, 2011, p. 27)

Estos conflictos son comunes en la escuela e involucran a toda la comunidad educativa puesto que, todos están en constante trato y comunicación con el otro. Asimismo, llevarse bien con todos nunca ha sido una tarea fácil; en algunos casos las relaciones son afortunadas. La sana convivencia con las personas permite una cordialidad recíproca, que facilita los acuerdos e interacciones, restando importancia a los desacuerdos y contrariedades. Por otra parte, la crítica destructiva y la intolerancia pueden llegar a incomodar al otro, ocasionando discrepancias y una mala comunicación, que no conducen a un buen fin ya que, no propiciarían un ambiente de diálogo, acercamiento y armonía propensos a mejorar las relaciones. Una vez más es claro que los conflictos forman parte del diario vivir y están presentes en todos los ámbitos de la sociedad es decir, el cambio personal no es un proceso fácil; sino que requiere entrega, compromiso y decisión con el fin de mejorar las relaciones entre los diferentes contextos.

Con los *conflictos de rendimiento*, el aula es un escenario donde se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo el docente un actor primordial en este camino y cuya finalidad es lograr motivar al estudiante para cumplir los objetivos propuestos en cada contenido, igualmente; en el aula se generan muchos conflictos y competencias entre los actores ya que algunos no encuentran interés y motivación por mejorar su rendimiento académico. En la cotidianidad de la escuela se fragmenta, la armonía interpersonal hasta tal punto de hacer imposible la formación, se encuentra que durante el desarrollo del trabajo académico y los resultados obtenidos de los mismos se generan conflictos debido a la inconformidad del estudiante frente a su resultado y del docente frente a lo que esperaba. Cabe resaltar que enseñar y obtener los mejores resultados, es una ardua labor, por lo tanto, el docente que transmite conocimientos con una metodología inadecuada genera en sus estudiantes desinterés, apatía que puede producir desobediencia y conflicto en los alumnos.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Estas actitudes difícilmente permiten la apropiación de conocimientos y por ende los resultados son deficientes, es así que, la relación docente – estudiante se puede ver afectada pues que, la convivencia se torna hostil. Los *conflictos de poder* surgen en la institución educativa la cual está constituida por una comunidad educativa donde todos desempeñan un papel primordial en el proceso formativo de los estudiantes además están supeditados a unas normas y reglas que deben cumplir con el fin de determinar la autoridad y el poder que ejerce cada uno de los actores, sin pasar por encima del otro, respetando y cumpliendo los acuerdos establecidos.

Los conflictos escolares pueden ser constructivos cuando el estudiante logra aportar benéficamente en la elaboración de las normas y destructivo, cuando involucra a más estudiantes los cuales se rebelan contra el sistema. Al igual surgen los *Conflictos de identidad*. “El prototipo de este tipo de conflicto está relacionado con las expectativas de los alumnos y alumnas sobre los estudios, aspectos personales sobre la obligación y motivación por los estudios, la autopercepción que el profesorado tiene sobre su trabajo” (Pérez y Pérez, 2011, p. 28). Estos conflictos dominan el desarrollo de la persona, dado que es un conjunto de rasgos o informaciones que los individualizan de los demás y que los hacen únicos.

A través de las relaciones interpersonales se logra ampliar las relaciones interculturales, es importante la búsqueda de identidad en los jóvenes. Ahora bien, cuando se permite a los docentes pensar en que los jóvenes deben tener y crearse un perfil positivo de sí mismo, sin duda, se les está apoyando a que ellos valoren sus cualidades y debilidades personales, con el fin de que aprendan a conocer sus propias capacidades y limitaciones. En las instituciones se trabaja en la búsqueda de la identidad, se piensa en la valoración de estudiantes y en la adaptación al ambiente social en que habitan, dado que, el hecho de pertenecer a una pandilla o “tribu” urbana en la cual la aceptación es la que le ofrece la identidad.

3.6 Desarrollo del conflicto

El proceso del conflicto representa un factor determinante de estudio en este trabajo de investigación, resulta importante determinar y dar claridad sobre cómo a partir de las experiencias de interrelación se pueden generar situaciones conflictivas. A partir de esto cabe resaltar las fases que se desarrollan dentro del conflicto tal como lo menciona Alzate (1994), “el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

conflicto empieza por nuestras actitudes y creencias sobre el mismo, estas influyen en la forma en que respondemos cuando ocurre un conflicto” (p.9).

La asimilación y formación en los procesos formativos determinan un hecho notorio en el conflicto y el manejo que se le dé, la interiorización hacia la percepción de los hechos conflictivos son factores cruciales ante la reacción y resultado de este. Al igual como lo expresa Álzate (1994), “el conflicto como tal es un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación. Es un fenómeno, por lo tanto, ubicuo y universal” (p.9). Desde la interrelación, el sujeto asume el conflicto como un proceso inherente al ser humano, viéndose así mismo como un eje transformador del mismo, razón por la cual el conflicto va inmerso a cualquier relación social.

Para Alzate (1994), “la respuesta como fase esencial en donde esta corresponde al punto donde empezamos a actuar, se puede empezar a gritar, o intentar hablar sobre la situación, o se puede simplemente abandonar” (p.9). Del manejo que se le dé a este tipo de situaciones, depende, el resultado que este genere, en donde son factores determinantes, los actores y el contexto donde este se desarrolle. Por último, Álzate (1994) hace mención al resultado afirmando, “La respuesta, llevará siempre al mismo resultado. La consecuencia servirá para reforzar la creencia, en la mayoría de los casos el resultado frente al proceso del conflicto refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón” (p.9). Con esto, se resalta que del desarrollo del conflicto su resultado puede ser positivo o negativo, el sujeto tiene en si la decisión de definir sobre este, involucrando los actores y los contextos.

Desde el contexto escolar, las fases presentes en el conflicto representan un factor determinante en el aula de clase, vista esta desde todo escenario en el ámbito escolar, razón por la cual es fundamental el direccionamiento y manejo que se le dé al mismo por parte del agente mediador en este caso puede ser un par, un docente o un directivo. Es así como resulta importante la participación de un tercero como agente mediador dentro de este proceso formativo. Por tal motivo las actitudes, las creencias, el conflicto, la respuesta y el resultado como bases del ciclo del conflicto determinan en el ámbito escolar unos ejes principales para el manejo del mismo desde cualquier escenario, ya sea entre pares, entre estudiante- docente, entre directivo-estudiante.

3.7 Análisis del conflicto

Examinar el conflicto desde sus fases, niveles, o a partir del ciclo mismo, representa un hecho de interés en este proceso de investigación, se determinan los agentes tanto internos como externos que lo conforman, como lo menciona Álzate (1994),

El conflicto es un proceso, que puede llegar a ser muy complejo, ya que incluye un gran número de aspectos a tener en cuenta. Es además cambiante y dinámico, evoluciona a lo largo de una serie de fases. Así que cuando la gente se ve inmersa en un conflicto suele sentirse confundida e impotente por la dificultad de comprenderlo bien y por no ver con claridad la situación. (p.14)

Es así como el conflicto desde un análisis detallado, determina unos pasos a seguir para su manejo, fundamentado este para que el resultado sea positivo o negativo, dependiendo de lo anterior, es primordial que los agentes en conflicto tengan claridad objetiva sobre tal situación para determinar su manejo, llegando así a un resultado, de acuerdo a la complejidad del mismo. Resulta importante analizar el conflicto, este representa el punto de partida para su intervención, comprendiéndolo desde la posición de cada uno de los actores, buscando un punto de mediación entre las partes, con la intervención de un tercero, resulta un hecho trascendental para su posible manejo y solución.

El conflicto, como una oportunidad de transformación positiva para el ser humano, permite realizar una ruta para su manejo, desde un aspecto objetivo a partir de un tercero, razón por la cual es importante mencionar los aspectos positivos y negativos del mismo, para darle un direccionamiento de cambio y oportunidades de transformación en busca de nuevas oportunidades para cada uno de los agentes involucrados. Al igual Alzate (1994) menciona, “segundo lugar, resulta importante hacer el análisis de un conflicto, el cual nos ayuda a seleccionar el proceso o estrategia a seguir en función de los elementos del conflicto y los recursos disponibles” (p.14). Delimitado el conflicto como tal desde su contexto y la participación de cada uno de los actores involucrados, resulta más fácil darle una ruta objetiva desde la visión imparcial de un tercero, por lo cual resulta más fácil seleccionar una herramienta o metodología para darle un manejo adecuado, dejando claridad que los procesos van a ser cambiantes de acuerdo a la situación conflictiva presentada.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Visto desde el contexto escolar el rol del docente determina el análisis y el manejo del conflicto, ya que cumple el papel de agente mediador para lo cual debe tener una visión objetiva de los hechos, en donde los estudiantes vistos como actores resultan involucrados, durante el proceso conflictivo. El rescatar las voces de los estudiantes desde el contexto escolar genera un ambiente imparcial, donde los agentes presentes se sienten en igualdad de condiciones hacia la ruta para el análisis del conflicto, el cual va direccionado hacia el seguimiento del debido proceso, cada situación conflictiva presentada debe tener un manejo adecuado y apropiado de acuerdo a lo estipulado bajo la normatividad por la institución ante cada uno de los casos presentados, lo que hace del manejo y comprensión generar espacios formativos de transformación positiva para los estudiantes involucrados.

3.8 Formas de afrontar el conflicto

Las diversas formas de manejar y afrontar un conflicto son determinantes y fundamentales durante el desarrollo del mismo, aquí influye de gran manera el contexto, el escenario, la situación, los actores, las temáticas entre otros factores que cobran importancia durante el proceso. Como lo expresa Álzate (1994),

Las personas tendemos a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales. (p.24)

Las respuestas que se les dé a las acciones conflictivas pueden llegar a ser únicas y particulares dependiendo esto del contexto y otros grandes factores determinantes para este proceso. Juega un papel importante, todos los hechos que permitan comprender la situación conflictiva influyendo de gran manera entre otras acciones la intensidad con que se evidencie el conflicto desde cada uno de los agentes- actores involucrados durante el desarrollo del mismo, hasta los mismos estados de ánimo cobran un papel fundamental ante estas situaciones. La emoción aunque suene un poco subjetiva trasciende positiva o negativamente durante este proceso.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Alzate (1994) menciona cinco maneras diferentes de afrontar un conflicto, las cuales pueden llegar a ser base clave para la solución del mismo. La primera es la *Competición-Confrontación*, la *Evitación*, la *Acomodación*, el *Compromiso* y la *Colaboración*. Cuando se decide tomar la *competición-confrontación* como vía de manejo del conflicto, y como eje articulador para su solución, se debe tener en cuenta que el equilibrio formativo entre pares ante dicha situación representa un factor fundamental para el direccionamiento del mismo, ya que cuando se presenta desigualdad de condiciones durante este proceso, los resultados ante este tipo de manejo resulta ser notorio desde uno de los agentes involucrados. Cuando se busca obtener intereses propios por encima de lo que sea, se deben tener las bases previas para la consecución de dichos beneficios, de lo contrario resultaría un tanto riesgoso afrontar dicha situación. No solo se trata de decir y afirmar que se tiene la razón si no se cuentan con los argumentos suficientes para demostrarlo.

Como estrategia de manejo ante el conflicto, *la evitación* resulta ser un factor válido para dar solución al conflicto por parte de los actores, se puede presentar con una de las partes involucradas, o con las dos en general, puede ser un camino o ruta rápido para la solución del conflicto, se da cuando los agentes participantes asumen una posición objetiva para ver si vale la pena o no entrar en conflicto frente a una situación presentada. La evitación ante el conflicto deja entredicho la situación conflictiva que se puede ver desde dos rutas, una donde el conflicto queda latente, siendo así podría ser un tanto perjudicial, ya que, a partir de la no solución, puede llegar a general situaciones violentas, debido a que no se le dio solución en su momento, visto así resulta inoportuno no darle solución inmediatamente, siguiendo el debido proceso.

La Acomodación como tercera manera de afrontar el conflicto y desde el punto de vista de los actores sean las dos partes o una sola, se antepone el sentido de mantener una relación sana y cordial ante la situación expuesta, aún por encima de los conflictos representa otra forma de manejo al mismo, se evidencia que por encima de la consecución de los propios intereses prima el mantener una buena relación con la otra parte. Representa para algunos una manera sana y sensata de manejar situaciones conflictivas. *El Compromiso*, representa una manera objetiva, sana e imparcial de manejar el conflicto, se les da prioridad a los intereses de las partes de una manera equilibrada, dejando a un lado los intereses propios, es buscar un punto en común para

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

conseguir una solución pacífica al conflicto, representado en una formación enriquecedora para las mismas, transformando dicha situación en un proceso de aprendizaje y formación.

La Colaboración, vista desde las relaciones diarias de los agentes participantes, como una manera de manejar el conflicto, se evidencia como un sistema sano, enriquecedor, formativo, y positivo desde todo punto de vista, donde ambas partes asumen una posición objetiva, frente a los hechos presentes en las relaciones cotidianas, buscando soluciones enriquecedoras para todos. A partir de las diversas posturas dadas para el manejo del conflicto, se identifican cada una de estas en las cuales todas son válidas, de acuerdo a como las partes implicadas la quieran asumir, con esto se evidencian algunos caminos o rutas viables que sirven de soporte para este trabajo de investigación, se deja claridad que pueden generarse otras, ante las situaciones generadoras de conflicto.

Desde el entorno escolar, el papel del agente mediador ante el manejo del conflicto, representa un factor muy útil y productivo para el manejo adecuado a las situaciones presentadas desde el proceso enseñanza-aprendizaje. Formas como la Evitación, la Acomodación, el Compromiso y la Colaboración representan rutas positivas y alternativas para la solución al conflicto entre los actores.

3.9 Resolución de conflictos

Dando continuidad a la temática vista de los diferentes autores, la resolución del conflicto determina un aspecto clave en este proceso investigativo, razón por la cual Vinyamata (1999) argumenta,

Al hablar de resolución de los conflictos no me refiero a la simple prevención de los mismos mediante la represión, el camuflaje o el retraso, sino que, en todo caso, me refiero a aquellos que proporcionan soluciones durables, aquellos en los cuales se han resuelto las causas que los motivaron. (p.15)

En el proceso de resolución de conflictos lo más indicado es el conocimiento de las causas que lo originaron, no para señalar, sino para proporcionar soluciones que permanezcan, creando oportunidades de consenso, reconocimiento de errores cometidos y favoreciendo la convivencia en cualquier contexto. En efecto cuando se ha detectado el conflicto, se adoptan

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

medidas para su resolución, es necesario agotar todos los aprendizajes y vivencias que puedan servir para solucionar el conflicto. Inicialmente se debe analizar los motivos que lo desencadenaron, de igual manera deben ser escuchadas cada una de las partes para conocer quien realmente tiene la razón. En estas condiciones se procede a encontrar la solución más adecuada.

Vinyamata (1999) menciona, “la resolución de conflictos se encuentra decididamente abocada a la intervención, la aplicación y la práctica. Su actividad reflexiva y teórica se mantiene muy ligada a la experiencia y a la acción real” (p.11). Son muchos los elementos que hacen parte del proceso de resolución de conflictos, en este caso se acude a la intervención de las partes, la reflexión, la aplicación y la puesta en práctica de diferentes estrategias que seguramente conducirán a la solución del conflicto. La experiencia al manejo juega un papel importante en este proceso, puesto que conlleva con mayor rapidez a la finalización de la situación conflictiva.

Las resoluciones de los conflictos deben trabajarse incluso antes de que estos se presenten, motivando ambientes de armonía y comunicación. No solo antes, sino una vez detectada la problemática, una vez solucionado, se deben ejecutar estrategias que permitan conservar esa armonía que fue lograda. En síntesis, Vinyamata (1999) recalca que la resolución de conflictos no es simplemente una prevención, sino que es un proceso que se desarrolla con fortaleza buscando obtener el fin del mismo. Además, mejorar el ambiente social ayuda a reducir la ansiedad, aporta una mayor confianza para mejorar las relaciones interpersonales y minimiza los inconvenientes que frecuentemente resultan de un conflicto sin solucionar.

Los conflictos son parte de la existencia del ser humano y afectan a todas las personas, en todos los ámbitos de la vida. Tener conflictos es normal ya que son inevitables pero lo sano es buscar una solución positiva con el fin generar crecimiento personal y aprendizaje para relacionarse con los demás de forma apropiada ya que, de no haber alternativas que ayuden a mejorar, se podrían generar consecuencias negativas que no desencadenan en algo benéfico para las relaciones entre los involucrados. Continuando con el proceso investigativo y tomando como referente el trabajo realizado, cabe resaltar lo mencionado en el capítulo anterior, referente a las diversas maneras para afrontar el conflicto, de la postura que se asume para la resolución del mismo. Resulta conveniente analizar en detalle los diversos procesos que se pueden generar

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

durante la resolución del conflicto como tal, en donde tal situación puede llegar a algunas instancias sin tener que llegar a todas en su totalidad.

Durante el desarrollo del conflicto y abarcándolo ya en un proceso de solución del mismo, tal como lo menciona Alzate (1994), cuando una de las partes decide evitar trascender en el problema, por diversas razones, una de ellas puede libremente dar por terminada la discusión, posición muy válida dentro de este proceso. Ante esta situación vale la pena determinar si definitivamente queda solucionado o a futuro puede llegar a otras instancias. Es así como lo menciona el autor que cuando es imposible evitar el conflicto, se llega a una instancia de discusión informal para solucionar problemas, Alzate (1994) argumenta,

En la vida cotidiana, la mayor parte de nuestros desacuerdos se solucionan mediante, este procedimiento, o bien logrando acuerdos que satisfacen más o menos, a las distintas partes implicadas, o bien abandonando el asunto porque carece de interés, o no tiene solución. (p. 59)

Una discusión informal puede llegar a ser oportuna en algún momento de acuerdo al manejo que se le dé, dependiendo de la posición de cada uno de los agentes involucrados, al ver si están o no dispuestos a dialogar sobre el tema, para llegar de común acuerdo a una solución práctica y oportuna, de no ser así, puede llevar a una instancia mayor, poco favorable para las partes implicadas.

3.9.1 Negociación

En este apartado, primero se abordará el tema de la negociación, luego se procederá a explicar, definir el concepto de la misma, negociación posicional, y la negociación basada en los intereses. En esta última encontramos tres tipos de intereses que son: los fundamentales, de procedimiento y psicológicos, para finalizar una breve conclusión. La negociación es un asunto, en el cual están involucradas unas partes que buscan sus propios intereses y necesidades, se establecen unos acuerdos que sean en beneficio individual o grupal en donde Moore (1995) la define como,

La negociación es una forma de resolución conjunta de problemas. Los problemas importantes en los cuales los negociadores concentran su atención a menudo

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

recibe el nombre de cuestiones. Hay una cuestión porque las partes coinciden en un tema dado y porque tienen necesidades e intereses aparentes o reales de carácter exclusivo. (p.74)

Los conflictos tienen diferentes maneras de ser resueltos, la negociación es una opción viable que ayuda a que las partes muestren su posición frente al otro, para llegar a acuerdos favorables, con el fin de buscar soluciones apropiadas que integren el mayor número de necesidades entre los actores.

Entre las partes se evidencian procedimientos principales de negociación, esto con el fin de abordar las cuestiones en disputa, es decir; está compuesto por dos negociaciones; a partir de las posiciones o la negociación basada en los intereses. Primero se hará un análisis e interpretación de la negociación posicional ya que como la define Moore (1995), “es la práctica que consiste en elegir una serie de posiciones – alternativas específicas de arreglo que satisfacen los intereses de una parte - para presentar éstas a un oponente como la solución del problema en cuestión” (p.75). Esta negociación tiene como finalidad que las partes negociadoras fijen sus posiciones respecto al asunto en disputa, mediante el diálogo, para alcanzar unos acuerdos establecidos es decir, satisfacer las necesidades y los intereses de una parte la ganancia de una significará la pérdida para otra, además el compromiso de las partes es fundamental para lograr soluciones eficaces y no darles tanta trascendencia a los conflictos.

En segundo lugar, está la negociación basada en los intereses, tal como lo indica Moore (1995), se basa en “la actitud del negociador basada en el interés es la del que resuelve problemas. La meta de la negociación es hallar una solución unánimemente satisfactoria, y desemboca en resultado gana –gana” (p.77). En este tipo de negociación se evidencia la igualdad y la autonomía entre ambas partes; para lograr que salgan ganadoras en los acuerdos que se establezcan. Cabe resaltar que los intereses corresponden a tres tipos generales: *fundamentales, de procedimiento y psicológicos*. A continuación, se definirá cada uno, ya que según, Moore (1995 “los *intereses fundamentales*, son las necesidades que un individuo tiene de determinados objetos tangibles” (Moore, 1995, p. 77). En este sentido hace referencia al tiempo y al interés material que invierten en las negociaciones.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

“*Los intereses de procedimiento*, son las preferencias que tiene un negociador por el modo en que las partes discuten sus diferencias y la forma en que se obtiene el resultado de la negociación” (Moore, 1995, p. 77). En estos intereses las partes se expresan libremente, de forma ordenada, siendo oportuno y respetuoso en la argumentación que presente, con el fin de lograr unos acuerdos satisfactorios, en los cuales ambos salgan favorecidos.

Los intereses psicológicos, son “las necesidades emocionales y relacionales que un negociador experimenta durante las negociaciones y como resultado de las mismas. Los negociadores desean gozar de elevada autoestima, quieren ser respetados por el oponente, y no desean que los rebaje” (Moore, 1995, p.78). Los sentimientos, la actitud, el respeto, la tolerancia, juegan un papel trascendental dentro de las negociaciones, de acuerdo con la manera de comunicarse, de adquirir resultados positivos o negativos, asimismo, se deben buscar activamente caminos y medios para satisfacer los intereses de cada una de las partes. Para terminar, los mediadores pueden utilizar la negociación posicional o la negociación basada en los intereses según sea la situación con el fin que las partes logren un acuerdo satisfactorio para obtener resultados positivos.

Por otra parte, Alzate (1994) define la negociación como,

Un proceso de regateo entre distintas partes que perciben, que tienen un conflicto de intereses. Los participantes se juntan con base a una relación temporal dirigida a informarse mutuamente de sus necesidades e intereses, intercambiar recursos específicos, o solucionar cuestiones tales como el sentido de su relación futura o los procedimientos que adoptarán para resolver futuros conflictos.(p. 59)

Con este proceso de negociación se busca, de una manera sana y pacífica, llegar a unos acuerdos equilibrados entre las partes, en donde por iniciativa de las mismas negocian entre sí buscando alternativas de solución acordes para los agentes involucrados. En cierta manera, es ponerse en el lugar del otro mirando sus intereses y necesidades, para asumir una postura objetiva y equilibrada frente a la problemática.

3.9.2 Mediación

En primer lugar, se tendrán en cuenta tres teorías que sustentan este proyecto de investigación, los autores definirán mediación con sus respectivas características, inmersas en este proceso, finalizando con las conclusiones.

En este punto Vinyamata (2003) precisa que,

Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa pueden llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás. (p. 17)

La mediación como su nombre lo indica es un medio o un canal que trata de abrir alternativas de solución del conflicto, afecta a dos o más personas. Supone un diálogo sobre las experiencias o puntos de vista entre las partes con miras a alcanzar consensos sobre una situación específica y particular que viene interfiriendo y/o distorsionando la calidad de las relaciones interpersonales. Vinyamata (2003) expresa, “la mediación contribuye a los procesos de socialización de las dificultades, de los conflictos que éstas provocan, así como el proceso de aprendizaje mediante otra manera de acometer soluciones a los conflictos” (p. 18). Desde este punto de vista del autor, la mediación se constituye en un aprendizaje continuo en el que las partes involucradas en un conflicto.

Es así como los actores tienen la oportunidad de aclarar sus dudas, de dialogar o socializar las causas que pudo haber desencadenado en este, a la vez aprenden otras maneras de abordar el análisis de una determinada situación o problemática con lo cual hay oportunidad de ampliar los conocimientos sobre esas mismas situaciones y encontrar nuevas formas de comprender y darle significado a vivencias, en un momento dado pudieron verse alteradas por los malentendidos o por no saber establecer contextualizar las circunstancias que dieron lugar a la aparición del conflicto

Por otro lado, Vinyamata (2003) menciona, “el mediador ni juzga ni sanciona las actitudes y los comportamientos de las partes en conflicto; procura, simplemente, que éstas

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

puedan encontrar por si mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación” (p.17). El mediador es ante todo un comunicador, alguien que utiliza los medios y recursos apropiados, acordes con las situaciones de conflicto, tratando de resolver las disputas que se han presentado entre las partes. En ese sentido, como comunicador para el restablecimiento de la información que se ha visto interrumpida por el mismo conflicto. Esa habilidad debe saberla transmitir a las partes para que mediante el diálogo logren superar las diferencias y reconocerse mutuamente en sus razonamientos, aceptando sus culpabilidades y proponiendo formas de resolución del conflicto que afecta el bienestar y sus relaciones.

En el transcurso del tratamiento del conflicto los mediadores deben garantizar a las partes implicadas una reserva total de lo que se habla durante todo el proceso de Mediación, exigen respeto mutuo, se prohíbe el uso de apodos, ofensas verbales o tonos de voz desmedidos. También se encarga de orientar a las personas para que hagan sus intervenciones de forma organizada, respetando los turnos. De esta manera, se trata de evitar enfrentamientos quizá violentos que pueden opacar el proceso.

Ahora bien, Vinyamata (2003) alude, “la mediación interviene en aquellos conflictos en los cuales la capacidad comunicativa es la causa principal del conflicto y ésta ha llegado a producir ofensas y malentendidos” (p. 34). Es conveniente señalar que no es propiamente la capacidad de comunicación la causa principal del conflicto sino la mala orientación que se le da igualmente, los canales de la comunicación adecuados y las circunstancias que generaron el conflicto. Si se logra las partes en conflicto podrán entender las causas que lo provocaron y entre ambas encontrar soluciones que sean de mutuo beneficio para que se motiven a asumir las responsabilidades y retos que tales soluciones consensuadas les imponen.

En síntesis, Vinyamata (2003) deja claro que la mediación es un proceso mediante el cual las personas implicadas logran aminorar o solucionar un conflicto, haciendo uso de la socialización, el respeto, la capacidad de escucha y la libre expresión. Cuando se busca la ayuda de un mediador este ha de ser neutral, que ni juzgue ni sancione, sino que facilite la comunicación, reflexión y el diálogo con miras a mitigar el conflicto.

El proceso de mediación como parte de esta investigación es un elemento significativo, para dar solución apropiada al conflicto, con el fin que este no desencadene en situaciones negativas como: dañar al otro física y psicológicamente o destruir a la contraparte, sino por el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

contrario generar una situación positiva en la cual, se tome otro rumbo que conduzca al crecimiento personal y sea beneficioso para todas las partes. Se tendrán en cuenta varios mecanismos que hacen parte de la mediación, ya que son fundamentales para lograr que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio y alcanzar un ambiente en beneficio de todas las partes involucradas.

La mediación, como lo menciona, Moore (1995), “es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (p. 44). La mediación es una manera de resolver un conflicto con la ayuda de un tercero. El Mediador es la persona que está en medio de la situación tratando de que las partes de manera individual lleguen a un acuerdo, en el cual el mediador conoce la disputa, coordina, sugiere y ayuda, para hacer más eficaz la negociación de las mismas. Asimismo, el mediador vela para que las partes que compitan logren satisfacer sus intereses o necesidades con el fin, de una reconciliación, que permita que la negociación mejore sus relaciones personales y consigan equidad en las decisiones que se tomen.

Con la finalidad de facilitar la comprensión de los términos mencionados en la cita anterior, se precisa mencionar cada uno de los componentes de la mediación, como lo afirma Moore (1995). *La intervención* significa, “la incorporación a un sistema dinámica de relaciones, para manifestarse entre dos o más personas, grupos u objetos, con el propósito de ayudarlos” (p.45). Las intervenciones son primordiales en la mediación, con el fin de transformar las creencias y comportamientos de los individuos para hacer un proceso más eficaz y provechoso en beneficio de todos para resolver la disputa por la cual los participantes se encuentran reunidos.

El segundo componente al proceso de mediación hace referencia a que las partes aprueben que un tercero conozca la situación, para que les ayude a pactar acuerdos y consigan una solución adecuada, como lo afirma Moore (1995) “*la aceptabilidad*, es la disposición de los litigantes a permitir que un tercero se incorpore a una disputa y les ayude a alcanzar una resolución” (p.45). Esto significa que las partes escuchan y reciben las respectivas sugerencias para hacer factible la mediación. En el tercer aspecto, se menciona *la imparcialidad*, Moore (1995) “se refiere a la actitud del interventor, y significa una opinión no tendenciosa o la falta de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

preferencia en favor alguno/s de los negociadores” (p.46). La equidad es fundamental en este proceso y las decisiones tomadas de forma ecuánime, sin tratar de beneficiar a una parte, además es primordial no dejarse llevar por convencionalismos o terquedad de los negociadores para manipular los efectos. En el cuarto y último componente, Moore (1995) señala,

La neutralidad, alude al comportamiento o a la relación entre el interventor y los litigantes, asimismo; se refiere a que el mediador no espera cosechar directamente beneficios o retribuciones especiales de una de las partes como compensación por los favores prestados al encauzar la mediación. (p.46)

En el momento de la mediación debe haber un diálogo constante, en el cual el Mediador no debe actuar en favor, ni inclinarse por ninguna de las partes, el respeto es importante, dejar de lado los prejuicios y creencias, ya que afectan los objetivos de los participantes.

Con el fin de lograr un acertado proceso de mediación es trascendental tener en cuenta las anteriores categorías para conocerlas, analizarlas y ejecutarlas en el momento del proceso de mediación, la finalidad es que cada negociador obtenga sus intereses, necesidades y objetivos sin afectar a la contraparte, sino por el contrario, haya equidad en las decisiones y que ambas partes salgan beneficiadas. *El rol del mediador* es significativo ya que su participación es determinante en cada una de las funciones asumidas durante este proceso, su desempeño es fundamental para obtener resultados favorables en las disputas. El mediador es un tercero en las negociaciones de ahí que adopta una actitud imparcial y mantiene una relación neutral con las partes, las funciones que debe ejercer el mediador en el momento de la intervención, Moore (1995) los analiza de la siguiente manera:

- Inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.
- Es quien legitima, y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones.
- Es el facilitador del proceso que suministra un procedimiento.
- Es el instructor que educa a los negociadores novicios, inexpertos o sin preparación, formándolos en el proceso de la negociación.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

- Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, ayuden a definir cuestiones e intereses fundamentales, y busquen opciones mutuamente satisfactorias.
- Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable, y cuestiona y se opone a las partes que afirman metas extremas o poco realistas.
- Es la víctima propiciadora que puede asumir parte de la responsabilidad o la culpa por una decisión impopular que las partes de todos modos estarían dispuestas a aceptar. Esto les permite mantener su integridad y cuando tal cosa es apropiada, obtener el apoyo de sus propias bases.
- Es el líder que toma la iniciativa de impulsar las negociaciones mediante sugerencias de procedimiento, y a veces de carácter sustancial. (p.50, 51)

Para simplificar, el mediador es el protagonista de diferentes intervenciones y el encargado de propiciar la comunicación de un modo constructivo y moderado, alcanzando unos esquemas adecuados para una comunicación eficaz. Asimismo, ayuda a las partes a facilitar el proceso, es el instructor que educa, explorador de problemas, es el agente de la realidad, la víctima propiciatoria y por último es el líder. Todos estos aspectos son primordiales en la intención que el mediador promueve, de modo que logre unos acuerdos equitativos y justos.

El mediador debe tener la capacidad de analizar la situación específica, además asumir con imparcialidad dicho proceso, para llevar a cabo una respuesta significativa de acuerdo a las metas propuestas. Los negociadores analizan las propuestas que da el mediador, cada parte da sus respectivos puntos de vista para que lleguen a concertar sus diferencias. El mediador debe dar más responsabilidad y compromiso a los negociadores, ya que esto garantiza mejores resultados.

El mediador interviene a las partes acerca del proceso específico de negociación y mediación y los roles que representan cada uno. Los negociadores deben tener una pequeña comprensión del proceso, si desean lograr el éxito. Es fundamental que las partes se comprometan para obtener una solución satisfactoria. Además, la franqueza, la sinceridad son importantes para cumplir los acuerdos que se establezcan, al igual el diálogo es fundamental para lograr acuerdos entre las partes.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Desde otra perspectiva Alzate (1994) menciona, otro paso a seguir, dado caso que el proceso negociador llegue a fallar se alude que,

Si hay un estancamiento, o por distintas circunstancias el proceso negociador no se puede llevar a cabo, se necesita la ayuda de alguien ajeno al conflicto. La Mediación, es una extensión de la negociación que implica la intervención de una tercera parte, aceptable por todos, que no tiene autoridad para tomar decisiones, su participación se reduce a ayudar a las partes a alcanzar, voluntariamente un acuerdo mutuamente aceptable. Al igual que la negociación, la mediación deja el poder de tomar las decisiones en manos de las partes del conflicto. (p.60)

Este proceso para la solución del conflicto, constituye un factor fundamental en esta situación, cuando la negociación no llega a ser suficiente, se recurre a esta instancia buscando la participación y reconocimiento de un tercero, como eje articulador, objetivo e imparcial para la solución del conflicto. El agente mediador resulta ser el protagonista en todo el proceso, aunque no tenga poder de decisión frente a la solución puede llegar a conducir las alternativas viables a futuro con los agentes involucrados en el conflicto. Siendo imparcial el mediador tiene una visión objetiva y equilibrada de la situación conflictiva, satisfactorias para las partes implicadas. Alzate (1994) indica que,

Si el conflicto se da dentro de una organización existe, en general un procedimiento administrativo o ejecutivo. En este procedimiento, se da la intervención de una tercera parte que tiene, pero que no tiene que ser necesariamente imparcial, y que toma una decisión sobre el problema. El proceso puede ser privado, si el sistema dentro del cual ocurre el conflicto es una compañía o grupo de trabajo privado, o público si se trata de alguna institución u organismo público. Los procedimientos administrativos suelen tener como objetivo equilibrar las necesidades del sistema con los intereses de los individuos. (p. 60)

Dando cabida a esta instancia, un tanto más formal debido al contexto en donde se desenvuelve, la trascendencia se da en la autonomía que tienen las entidades para tomar decisiones, según su parecer radical y oportuno para la solución del conflicto presente. Teniendo

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

la intervención de unas instancias administrativas y objetivas la solución del conflicto como tal se sale de las manos de los actores involucrados, dejándolo a una tercera con poder y autonomía, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo al criterio establecido por su posición, perjudicando o beneficiando a los agentes que intervienen en el conflicto.

En la mediación escolar las relaciones interpersonales en el colegio son trascendentales porque los estudiantes llegan con pautas de crianza y conductas aprendidas de sus hogares, allí adquieren los primeros modelos de comportamiento social. En la institución educativa se amplía esta interacción porque se involucran otros adultos, otros iguales y los medios de comunicación, generando en algunos casos situaciones de conflicto que detectados a tiempo intervienen los docentes y son conscientes de la necesidad de implementar estrategias para dar soluciones, desarrollando habilidades sociales y competencias ciudadanas que lleven a una sana convivencia.

La mediación implica participación activa y flexibilidad, en las aulas el mediador podría ser un docente o estudiante, pero requiere que sea neutral, justo, es aquella persona tolerante encargada de acompañar el proceso y guiar a las partes implicadas para que logren una comunicación conveniente de tal manera que contribuya a la estabilidad y permanencia de las buenas relaciones interpersonales y por ende una sana convivencia. El mediador utiliza el diálogo y la escucha activa para que los integrantes del conflicto encuentren una solución en una forma dinámica. En medio de este clima en igualdad de condiciones, las partes también pueden intervenir con sus aportes en pro de las soluciones, se sienten que fueron escuchados y tenidos en cuenta para obtener un acuerdo.

Este procedimiento se convierte en un reto para la ejecución en el contexto escolar, pues incluye unas técnicas para tratar el conflicto muy diferente a las vías tradicionales de disciplina, se trata de remediar una problemática en un ambiente de buena comunicación y con la participación de los implicados, más un tercero. Cabe resaltar que un elemento esencial en la mediación es la voluntad de las partes implicadas en acudir al mediador, verlo como esa persona justa e independiente de la problemática, que les puede colaborar en la búsqueda de uno o varios acuerdos, pero jamás visto como contrincante, ni mucho menos aliado.

En la actualidad se observa que el aula de clase y su contexto no solamente recrea conocimiento, también es un espacio de convivencia donde se refuerzan valores como la tolerancia, la solidaridad, el respeto, pero como en cualquier espacio de interacción social surgen

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

desacuerdos, intereses enfrentados y conflictos, emergiendo en algunos casos violencia o agresión. Pero no todo conflicto concluye en violencia, a veces crea ambientes cargados de hostilidad, y la socialización es el proceso que nos enseña a vivir con el conflicto, a tomarlo con una noción positiva para el desarrollo integral y autónomo de las personas. Un aspecto importante en el momento interno del conflicto es propiciar estructuras y escenarios que generen procesos de mediación creando condiciones para el diálogo, negociación y conciliación manejando estrategias y habilidades para la transformación del conflicto en un espacio educativo.

La comunicación es un factor determinante en la mediación y en efecto es una de las causas por las cuales se generan conflictos en las instituciones educativas por la falta de capacidad comunicativa. Si bien es cierto que tenemos tecnologías de punta en cuanto a comunicación, redes sociales, internet y medios de comunicación, entre otros, también es cierto que el ser humano tiene varias formas de interactuar y comunicarse con sus pares, es allí donde a veces surge una incorrecta interpretación de mensajes (léxico, implícitos, elementos no verbales, gestos, actitudes) o porque los interlocutores divergen en sus ideas u opiniones, ocasionando conflictos.

Evidentemente el proceso de mediación se logra ejecutar en aquellos conflictos en los cuales se presentan problemas de comunicación, permitiendo finiquitar el problema por medio de la entrevista entre los participantes en una disputa. Cuentan con un mediador quien juega un papel importante, pues es el apoderado del proceso, se encarga de compilar la información que proporcionan los implicados, va un poco más allá del conflicto e implementa estrategias y habilidades comunicativas que permitan visibilizar soluciones que los lleven a acuerdos beneficiosos para todos, propiciando una sana convivencia, y transformando el ambiente.

En un conflicto, generalmente, lo primero que se deteriora es la comunicación, evidenciándose falencias, malos entendidos, lenguaje inapropiado e inconveniente. Es cierto que debe intervenir un tercero o mediador y es él, quien después de dar unas pautas en la comunicación, debe intervenir de forma objetiva y confiable para que entre las partes en conflicto existan canales de comunicación que permitan llegar a acuerdos y acercamientos. Por otra parte, cuando la comunicación está muy estropeada, es necesario reevaluar y buscar otras estrategias que permitan una comunicación no verbal. En el entorno escolar es muy común

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

encontrar situaciones en las cuales los estudiantes difícilmente comunican las dificultades que tienen con sus pares.

La implementación de la mediación en la solución de conflictos en el entorno institucional permite mejorar el clima escolar. Así mismo, al intervenir oportunamente en un conflicto mediante el diálogo, se desarrollan habilidades comunicativas y se crea un ambiente transformador en actitudes y valores sociales, que son primordiales para tener una sana convivencia. Es de vital importancia concientizar al estudiante que sus acciones tienen consecuencias y deben ser afrontadas con entereza, muchas veces los comportamientos inapropiados crean malestar e incomodidad tanto en el que lo genera como en los demás.

En los entornos escolares cada día se hace más evidente la necesidad de buscar estrategias que logren dar solución de una manera pacífica a los diferentes conflictos que allí se presentan. Por lo tanto, la mediación es una herramienta indispensable en este proceso, pues permite socializar las divergencias que se presentan entre los involucrados en el conflicto, para ello es necesaria la presencia de un tercero neutral (mediador) que utiliza la reflexión en la búsqueda de una salida en beneficio de todos. A su vez, la comunicación en la mediación juega un papel preponderante para la negociación, porque, al ser manejada correctamente, la resolución del conflicto facilita resultados óptimos y transforma el ambiente escolar.

3.9.3 Arbitraje

Para el proceso de resolución del conflicto Alzate (1994) menciona,

El arbitraje es un término genérico que se refiere a un proceso voluntario, en el que las partes en conflicto solicitan la asistencia de una tercera parte neutral e imparcial que toma la decisión por ellos. El resultado de la decisión puede ser consultivo o vinculante. El arbitraje puede ser llevado a cabo por una persona (árbitro) o panel (tribunal), cuyo elemento en común es que son ajenos a la relación conflictiva. El arbitraje es un proceso privado que no está abierto al escrutinio público. Es precisamente esta naturaleza privada, junto a su carácter informal, lo que lleva a elegir en varias ocasiones, el arbitraje en lugar del procedimiento judicial. (p. 60)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

A diferencia de la mediación, en este proceso se permite la participación en común acuerdo por parte de los actores involucrados de una tercera instancia, sea esta una persona en particular o un ente mayor. Esto resulta ser más formal debido al manejo que se le da, ya que el ente regulador tiene voz, voto y poder de decisión frente a la solución del conflicto, de alguna manera sin contar con la opinión de los agentes involucrados, la objetividad e imparcialidad de este árbitro debe ser un factor predominante en este proceso ya que la toma de decisiones representan la solución al conflicto presente.

Desde otra teoría Moore (1995) afirma que el arbitraje,

Es un término genérico que designa un proceso voluntario en que las partes en conflicto solicitan la ayuda de un tercero imparcial y neutral, que adopta una decisión para aquellos, por referencia a los temas en disputa. El arbitraje puede estar a cargo de una persona a cargo o de un panel de terceros. (p.33)

Este es un proceso privado en el cual, si las partes no llegan a un acuerdo, el árbitro que conoce la situación, es elegido por los actores involucrados en el conflicto y será quien tome la decisión que considere correcta. En la escuela, de acuerdo a los procesos planteados para la solución del conflicto, se llega a esta instancia cuando los anteriores mecanismos no cumplen su objetivo; es necesaria la participación de un tercero para gestionar y tomar decisiones radicales en beneficio general, el cual prima sobre el particular. Las partes asumirán y cumplirán dicha decisión.

3.10 Resolución de conflicto escolar

Es así como todos los procesos de resolución de conflictos en mención representan un factor predominante llevados al contexto escolar, se evidencia que no todos se dan, ni se pueden aplicar en este escenario, el evitar el conflicto entre estudiantes en algunas instancias se evidencia, es notorio cuando se manifiestan situaciones de desigualdad entre los agentes. Cuando el estudiante considera que definitivamente el entrar a una situación de conflicto no vale la pena o porque ya se siente derrotado o simplemente considera que no vale la pena entrar en la discusión, aunque en muchas ocasiones el poder de los agentes o compañeros de clase cobra un valor representativo, ya que la presión del grupo es tanta que el actor se siente tensionado a

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

participar en el conflicto así no quiera, las discusiones informales como manera para solucionar los conflictos representan un hecho más frecuente en el ámbito escolar. A partir de ofensas, groserías, agresiones verbales, los estudiantes tienden a solucionar sus problemas, al igual se sienten más respaldados cuando están con sus compañeros, apoyándose y defendiéndose entre sí a costa de lo que sea, inclusive manejando la mentira como mecanismo de defensa ante una situación de respuesta.

Difícilmente el proceso negociador se evidencia en el contexto escolar, ya que los estudiantes no tienen la madurez necesaria para ser conscientes del manejo del conflicto y llevarlo a una situación positiva para ambas partes, el estudiante no toma la decisión de entrar a negociar con su opositor por iniciativa propia, de ahí que el proceso negociador no aplica en el escenario escolar. Opuesto a lo anterior, el proceso de mediación representa un factor fundamental en el entorno escolar, razón por la cual se le dedicará gran parte de investigación en este trabajo de tesis, aquí el agente mediador que puede ser un compañero otro estudiante, un docente o directivo cumple un rol trascendental e importante para dar solución a dicha situación.

Se dice que el ambiente escolar representa un proceso de continuo aprendizaje y formación permanente, razón por la cual, la situación comportamental del estudiante va ligada o unida con su formación académica en donde de fallar alguna de las dos se quebranta el proceso formativo del estudiante. Es así y por esto que la mediación como estrategia para la solución del conflicto en el entorno escolar resulta ser la ruta más apropiada para el manejo y la solución del conflicto escolar. Cuando este proceso no llega a un término esperado se recurre al arbitraje como última instancia, aunque en este escenario se denominaría Comité de Convivencia instancia que toma decisiones radicales, objetivas e imparciales en beneficio de toda una comunidad educativa, en donde el bienestar general prima sobre el particular.

En el día a día del ámbito escolar surgen conflictos cargados de una connotación un tanto negativa cuando los intereses no son favorables para un grupo determinado, por eso se concibe el conflicto como un acontecimiento que hay que saber manejar. En esta perspectiva el conflicto es necesario para la transformación de estructuras mediante el trabajo en valores, la promoción de la resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de habilidades negociadoras y mediación. En

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

el aula de clase cuando se presenta un conflicto, el docente como agente mediador debe estar en la capacidad de generar el espacio para que los actores del mismo logren solucionar de manera equitativa las diferencias y se evite al máximo las tensiones surgidas.

Para resolver los conflictos, más que utilizar una norma o el manual de convivencia como instrumento de coerción, se deben manejar unos canales de comunicación interpersonal de calidad y fluidez, respetando al otro, sus opiniones y puntos de vista. Lo que queda en instancia posterior es mejorar las buenas relaciones personales y mantener un clima convivencial armonioso en el aula y su entorno.

Para que la resolución de conflictos sea exitosa en el colegio, se debe crear un ambiente de confianza, que sea neutral y cuyo objetivo sea finiquitar el conflicto con imparcialidad, considerando las necesidades de ambas partes y encaminarlo a una negociación positiva sin que haya ganador y perdedor, es una oportunidad de consenso donde se debe cambiar la postura discrepante por una postura protagonista. En la resolución de conflictos no debe juzgarse ni sancionar a nadie, porque lo que se persigue es resolver enfrentamientos y llegar a una salida ventajosa para todos, no solamente para las partes en disputa, sino para todos los que los rodean, sólo así se puede llegar a mantener un ambiente convivencial agradable y sostenible.

A su vez, debe haber una intervención pedagógica, fuente de aprendizaje, con una dinámica de cooperación para saber abordar las dificultades de una forma constructiva frente a los desacuerdos. Ello implica liderar propuestas que evidencien procesos de autorregulación, que determinen actos evolutivos y constantes en la interacción entre pares. Al mismo tiempo, la resolución de conflictos y la educación en la cultura de paz generan posibilidades de reflexión y acciones tendientes a transformar el entorno tomando como base un nuevo concepto sobre el conflicto que incentive relaciones interpersonales basadas en el respeto, la cooperación y la participación.

Vinyamata (2003), muestra una visión positiva del conflicto con una intervención directa y de manera práctica en su resolución, propone habilidades interdisciplinarias, porque la concepción del conflicto en si tiene muchas matices, causas y consecuencias, donde cada situación requiere una intervención diferente. Aprecia la resolución del conflicto como una acción transformadora para mantener una convivencia armoniosa. En síntesis, el colegio como

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

institución socializadora debe responder al reto que le imponen los comportamientos antagónicos o de conflicto entre pares en el ámbito escolar, debe prevenir, minimizar los conflictos y potenciar las oportunidades de cambio y transformación social, para lograr una mejor convivencia. Cabe recalcar la importancia del rol que juega la familia en la formación del menor; ni la familia, ni la sociedad deben ser ajenos al proceso educativo y formativo de los estudiantes porque estos son los primeros espacios donde se interactúa con otros, donde se aprenden comportamientos culturales y sociales que permiten manejar los conflictos. Entonces la responsabilidad no es solo de la escuela, la familia debe ir de la mano en este aprendizaje.

Es así como desde las voces de los autores mencionados en este capítulo la resolución de conflictos debe verse como una oportunidad para mejorar el ambiente escolar y lograr una verdadera cohesión grupal, la cual requiere un cambio en la posición discrepante por una posición protagonista, sin ventaja para ninguna de las dos partes. Así las cosas, cuando se afronta la resolución de conflictos en forma constructiva, con la disposición de trabajar en pro de un cambio se contribuye a mejorar el ambiente escolar, a generar posibilidades de reflexión y permitir que las relaciones interpersonales se basen en el respeto, la aceptación del otro con sus virtudes y defectos, la cooperación y la participación.

3.11 Comunicación

La comunicación representa una base fundamental en todo proceso de interacción indiferente al contexto en que se encuentre, resulta importante culminar este capítulo con esta temática acorde al proceso dinamizador, en donde ciertas habilidades comunicativas son efectivas para el manejo adecuado del conflicto. Es un proceso relevante en la mediación ya que de una mala comunicación se desencadenan diversidad de conflictos, varias teorías lo han sustentado, una de ellas, Moore (1995) quien afirma,

El conflicto es el resultado de la mala comunicación, en la cual es defectuosa la calidad, la cantidad o la forma. Si la calidad de la información intercambiada puede mejorar, podrá alcanzar la cantidad apropiada de comunicación y los participantes avanzarán hacia la solución. (p.65)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Es importante que el mediador observe muy detenidamente la situación, alternando y organizando el diálogo para que la comunicación sea clara, concreta y no se distorsionen las discusiones que afectan las negociaciones. Este debe tener clara la situación para dar inicio a las negociaciones, es indispensable crear hipótesis para poder sacar conclusiones y dar inicio a las intervenciones, de acuerdo con los intereses de las partes involucradas. Como lo menciona Moore (1995),

El mediador observa la interacción, formula la hipótesis de que una causa del problema es la incapacidad de los litigantes para hablar unos con otros de un modo constructivo y moderado, y procede a realizar experimentos con modificaciones de los esquemas de comunicación. (p.66)

Cuando se habla de hipótesis se hace referencia a una suposición que hace el mediador acerca de las causas y consecuencias que originaron el conflicto, basadas en el análisis e información que expresan las partes, explicará por qué se produjo la situación, es quien orienta la disputa en la controversia que se genera, él procede a intervenir para conseguir una comunicación acertada y unos acuerdos factibles.

3.11.1 Escucha activa

Siendo la comunicación un proceso valioso en la solución de conflictos, si no hay un buen canal de comunicación se podría distorsionar la información, generar malos entendidos y obstaculizar los arreglos a los que lleguen las partes. Dentro de la comunicación se encuentra una técnica tal como lo afirma Moore (1995),

La escucha activa es una técnica de la comunicación en la cual el oyente descifra un mensaje verbal, identifica la emoción exacta expresadas, y después reformula, dirigiéndose a la persona que habló, el contenido emocional del mensaje, utilizando las mismas palabras o palabras análogas a las que usó el orador. (p.211)

Esta técnica se trabaja mucho en la mediación, el mediador es quien guía la conversación y hace las respectivas intervenciones con el fin de determinar las emociones expresadas por el hablante y verificar que el oyente responda de forma acertada lo expuesto por la contraparte, asimismo, darle coherencia al intercambio de opiniones sin afectar las declaraciones y asuntos en

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

disputa. La escucha activa cumple varias funciones que están relacionadas con los sentimientos de las personas, como lo expresa Moore (1995),

- Asegura que el hablante fue tenido en cuenta.
- Permite que el hablante y el oyente verifiquen que se ha percibido el significado exacto del mensaje.
- Demuestra la aceptabilidad de la expresión de las emociones.
- Permite que el hablante explore y aclare sus propios sentimientos acerca de un tema, y la razón de su propia reacción.
- Es posible que también cumpla la función fisiológica de alentar el suavizamiento de la tensión a través de la expresión de los sentimientos. (p.211, 212)

La escucha activa es un elemento fundamental para ayudar a las partes a darle una solución viable al conflicto, determina los estados de ánimo para que el mediador lo tome como referente y colabore en los acuerdos que se establezcan.

De ahí que la comunicación debe ser clara, la calidad, la cantidad o la forma, son importantes para darle una solución a las disputas, con el fin de lograr una buena comunicación. La escucha activa es una técnica de la comunicación en la cual están inmersos, los sentimientos y estados de ánimo las personas, son elementos que juegan un papel trascendental en las mediaciones.

La comunicación y la escucha activa están relacionadas con el fin de mediar y lograr resultados satisfactorios en las negociaciones y al mismo tiempo que las partes obtengan los beneficios e intereses que buscan alcanzar en la conciliación. Por esta razón

Para Alzate (1994) la comunicación,

Es una forma de responder, que implica el conocimiento de los pensamientos, sentimientos y experiencias de los otros, en otras palabras, empatía. Permite a ambos participantes, cambiar y comprender, verbal y no verbalmente, información sobre sus valores y estilos de comunicación. Cuando se muestra empatía, respeto y no se juzga, las personas se animan a continuar hablando y se sienten mejor expresando sus pensamientos y sentimientos. (p.51)

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

El manejo de una buena comunicación representa un factor fundamental en el proceso de interacción y socialización, los niveles en donde se pueden presentar de una manera sana, va relacionado, unido y contextualizado a la temática, los actores, las situaciones, los niveles de formación y el contexto en general en que este se presente. La escucha activa, constituye un aspecto trascendental ante cualquier situación, de ahí la importancia en el escenario escolar y desde el rol del docente para inculcar, mantener y fomentar una comunicación efectiva entre los agentes de la comunidad educativa.

El aprender y saber escuchar representa un eje fundamental para mantener una sana convivencia, enseñar a escuchar en un escenario entre los estudiantes representa la base para un manejo apropiado del conflicto, el ponerse en el lugar del otro, bajo la formación continua, representa un trabajo arduo, interesante y participativo en todo el proceso del conflicto, de ahí que este, desde cualquier escenario en que se dé, resulta ser un aspecto de formación permanente entre los agentes o sujetos involucrados.

3.11.2 Comunicación no verbal

En el momento de la mediación se observan muchos comportamientos y actitudes que expresan las emociones de las personas, el mediador juega un papel trascendental, es quien analiza la situación e impone las reglas para que no se presenten entornos incómodos durante las negociaciones. Como lo expresa Moore (1995), “es el modo principal que utiliza la gente para manifestar el dominio, la autoridad y la jerarquía” (p.240). Es una manera de manipular al otro dado que con su actitud cree sentirse el que manda y el que va salir victorioso en la disputa. Además, Moore (1995) afirma que, “los gestos sin duda pueden comunicar un enorme caudal de información acerca de la actitud de un litigante” (p.240). En estos escenarios el mediador puede determinar las causas que originaron el conflicto, para sacar sus propias hipótesis y guiar el proceso con el fin de intervenir de manera apropiada para disminuir así las tensiones entre las partes.

El mediador debe aclararles a las partes ciertos aspectos que son importantes en este proceso, tal como Moore (1995) las detalla,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

1. Que se enfrenten o se miren cuando están hablando; 2. Que miren y hablen sólo al mediador, para evitar el contacto visual con un oponente; 3. Que detengan algún ademán repetido de impaciencia o frustración; 4. Que adopte posturas que tienen más probabilidades de expresar cooperación en lugar de competencia. (p.241)

Determinar estas actitudes no es una tarea fácil, pero son un factor que influye en el proceso de la mediación y que puede generar tensiones y malos entendidos. El mediador debe mejorar el ambiente mediante su actitud, como una persona serena, reflexiva, racional, además debe establecer normas de comportamientos para que las discrepancias se disminuyan y mejore las relaciones de comunicación.

Para concluir, se hizo un análisis del proceso de mediación, en el cual se resaltaron los aspectos más relevantes que fundamentarán este proyecto de investigación permite darle coherencia y relación en todo el proceso. Este proyecto se aplicará en el ámbito escolar, las situaciones de conflicto son muy cotidianas en las escuelas, son una herramienta útil para llevarlas a cabo con los estudiantes, en donde ellos serán los litigantes o negociadores y el docente será el mediador directo para mejorar la convivencia y bajar las tensiones que se presentan entre el alumnado. A partir del desarrollo de marco teórico presente en esta investigación se determinan de manera clara y específica los diversos temas direccionados hacia las Narrativas del conflicto escolar, se puntualizaron y determinaron criterios de estudio, los cuales sirven de apoyo para fundamentar esta investigación donde el conflicto escolar resulta ser el tema determinante en esta indagación.

Desde las diferentes posturas de los autores en mención hacia cada una de las categorías consultadas, después de realizar una consulta detallada sobre los autores sobresalientes hacia los conceptos que sustentan esta investigación, se ve la necesidad de focalizar aquellas teorías que son clave para dar continuidad con la temática propuesta. De ahí la importancia de resaltar y direccionar las categorías bases para dar continuidad a la investigación planteada, por lo cual se recurre a la triangulación definida como, Okuda y Gómez (2005), “una estrategia para elaborar la perspectiva más amplia en cuanto a la interpretación del

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

fenómeno en cuestión, porque señala su complejidad y esto a su vez enriquece el estudio y brinda la oportunidad de que se realicen nuevos planteamientos” (p. 120).

Con esto se busca ahondar sobre el campo de Investigación de acuerdo a las diversas teorías propuestas durante el desarrollo del marco teórico, dando así la posibilidad de dar nuevos aportes significativos al avance de la misma. Resulta significativo delimitar, y focalizar las teorías que acompañaran el proceso a seguir, razón por la cual se recurre a la triangulación teórica definida según Okuda y Gómez (2005) como,

Triangulación teórica, “En este tipo de triangulación se establecen diferentes teorías para observar un fenómeno con el fin de producir un entendimiento de cómo diferentes suposiciones y premisas afectan los hallazgos e interpretaciones de un mismo grupo de datos o información. Las diferentes perspectivas se utilizan para analizar la misma información y, por ende, poder confrontar teorías. (p.122)

Por consiguiente, el conflicto escolar como eje fundamental en esta indagación, se recurren a diversas categorías y subcategorías que apoyan y le dan un direccionamiento puntual al marco teórico propuesto. Teniendo claridad del concepto, bajo unos referentes teóricos en mención, se recurre así a las subcategorías que sustentan y le dan claridad al tema.

Para llegar a delimitar estas categorías se realizaron unos mapas conceptuales, (**Ver Anexos 8-9**), donde se analizaron en detalle cada una con los aportes teóricos propuestos por los autores, los cuales dieron claridad, para determinar las categorías y subcategorías más representativas, se seleccionaron las categorías relevantes a mencionar en la triangulación teórica.

Las subcategorías apoyan y fundamentan los conceptos en mención, es así como el Conflicto visto desde Vinyamata (1999) y Girard (1997) desde el punto de vista general y escolar. Los Actores involucrados desde el entorno escolar: Directivos, Docentes, Padres de familia y Estudiantes. Desde Resolución: Negociación, Mediación y Arbitraje, llevado al contexto escolar con una Comunicación y Escucha Activa.

Los referentes teóricos en mención a nivel de categorías y subcategorías son la base, para dar continuidad al proyecto de investigación.

Tabla N. 1 Triangulación teórica

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

CATEGORÍA	CONCEPTO	SUB CATEGORÍA	CONCEPTO
Conflicto	<p>Vinyamata (1999) refiere, es una confrontación de intereses, percepciones o actitudes, entre dos o más partes. Esta confrontación no debería interpretarse de manera negativa, ya que los conflictos poseen aspectos positivos que permiten un desarrollo que beneficie a todas las partes implicadas. Cuando los conflictos comportan perjuicios para una o las diversas partes afectadas, podremos concluir que el conflicto en cuestión se halla deficitariamente gestionado y que esto puede conducir a enfrentamientos perniciosos (p.137).</p>	Escolar	<p>Girard (1997) explica, los conflictos escolares, tienen que ver con la forma de relacionarse con los demás, consigo mismo, la reacción, ante las contrariedades o las facilidades, el aceptar las opiniones de los demás o el contemplar, sus necesidades, la perseverancia o la renuncia en la resolución de problemas, el grado de implicación en la vida escolar. Estas actitudes, si son positivas, posibilitan personalmente (p. 73)</p>
Actores	<p>Muñoz (2004) afirma, se llama actores a las personas o grupos implicados en un conflicto. Así podría ser una persona, una familia, un matrimonio, un grupo de amigos, una clase, una ciudad, una asociación, una peña, un partido político, un sindicato, un país, una región, un estado, etc. Es decir, cualquier tipo de entidad humana (p.153).</p>	Estudiantes	<p>Fernández (2001) manifiesta, los iguales se definen como aquellas personas que están en una posición social semejante, lo saben o lo asumen implícitamente, y esto les permite, por un lado, ser consciente de su asimetría respecto de otros y de su simetría social respecto de los miembros del grupo (p. 23).</p> <p>Vinyamata (2003) precisa, mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa pueden llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo</p>

CAPÍTULO IV

4. Metodología

En esta investigación se destaca la articulación que se tiene con el trabajo de la implementación entre la investigación educativa y la investigación pedagógica, ya que se considera que los dos campos investigativos se complementan desde lo teórico y lo práctico, sería difícil en este proceso investigativo desligar una de la otra. Resulta apropiado mencionar que la investigación educativa le aporta los conceptos y las bases necesarias para poner en marcha a la investigación pedagógica, por tal razón, en el avance de esta investigación, donde las Narrativas del conflicto escolar llevadas desde el mismo estudiante en su diario vivir y convivir en el entorno escolar, implica por parte del docente tener las herramientas claras incluyendo los conceptos para el manejo de dichos procesos de enseñanza-aprendizaje durante su quehacer pedagógico.

Encaminando esta investigación hacia la clarificación del enfoque aplicado en este proceso, resulta importante mencionar que la investigación cualitativa determina la base metodológica de esta indagación, donde el entorno social, los seres humanos (en este caso los estudiantes, los docentes y toda la comunidad educativa en general), representan el factor fundamental durante este proceso investigativo, sin dejar a un lado los conceptos y los apoyos base mencionados desde el marco teórico, los cuales apoyan y sustentan el enfoque cualitativo presentes en este trabajo. Desde lo anterior, el entorno socio-cultural, el ámbito escolar resulta determinante, permite a partir de la interacción entre los agentes involucrados definir ciertas características y resultados de vital importancia en esta investigación.

La investigación cualitativa representa la base fundamental de esta indagación, permite ver al ser humano en su esencia, su contexto, su entorno, da la oportunidad a los agentes participantes de interactuar su realidad a partir de la convivencia generada desde su entorno escolar. Para reforzar lo anterior se tomó como referente el aporte dado por la Investigadora, Vasilachis (2006), quien centra su interés en este enfoque, observando los diversos puntos de vista de cada uno de los autores mencionados, se llegó a la conclusión, de la importancia del ser humano, de su participación desde su interacción, su entorno, la subjetividad que este cobra, evidenciando el gran valor en este proceso. El ser humano es único y especial donde se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

determinan rasgos comunes, los cuales le permiten socializar y vivir en un entorno escolar específico, por esta razón el interés esencial en su objeto de estudio, lo cual representaría ser único debido a lo expresado anteriormente.

Resulta conveniente y apropiado para que el investigador conozca e identifique que a plenitud la totalidad del contexto en la cual desarrolla la investigación, sin dejar de lado los valores, creencias, deseos, perspectivas, expectativas las cuales son importantes y trascendentales en la construcción de la realidad, motivo de estudio.

Como lo mencionan Denzin y Lincoln (1994) la investigación cualitativa,

Es multimetódica, naturalista e interpretativa. Es decir, que las investigadoras e investigadores cualitativos indagan en situaciones naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan. La investigación cualitativa abarca el estudio, uso y recolección de una variedad de materiales empíricos- estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos observacionales, históricos, interaccionales y visuales - que describen los momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos. (Como se cita en Vasilachis (2006), p. 24,25)

A partir de la investigación cualitativa se construye y reconstruye investigación desde cada uno de los aportes dados por los agentes involucrados, lo cual permite al investigador crear conocimientos y aprendizajes basados en las diferentes experiencias individuales y colectivas. Los diversos parámetros establecidos abren paso a la intuición y creatividad de las investigadoras, sin perder el objeto de estudio con la interacción durante el proceso la comunicación, base fundamental de la investigación cualitativa puede ser cambiante, flexible de acuerdo a las situaciones que se vayan presentando.

4.1 Investigación Biográfico – Narrativa

Acerca de la evolución histórica de la investigación biográfico-narrativa, existen varias posturas a nivel general y de manera particular en su aplicación en las investigaciones educativas, pues es dentro de los contextos escolares donde se surten diversas narrativas que contribuyen a dinamizar los alcances de los estudios que en tal sentido se llevan a cabo, como quiera que sus protagonistas generen diferentes aportes que ayudan a comprender y explicar de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

una manera más objetiva las realidades en que transcurren y/o se desarrollan sus experiencias. Como lo menciona Sanz (2005)

Se sabe que, desde la época del American Bureau of Ethnology y la ingente producción de los Indian Portraits de los etnólogos y periodistas norteamericanos hasta las piezas maestras de la Antropología, ha habido un uso continuo de las fuentes orales en la investigación biográfica. (p.100, 101)

En el caso de los estudios investigativos de carácter educativo, la diversidad cultural de sus protagonistas, principalmente de los estudiantes, enriquece la información primaria que permite entender las problemáticas y a la vez proponer las alternativas de solución que sean consecuentes con las mismas. Es precisamente esta rigurosidad científica la que debe tenerse en cuenta al abordar investigaciones de carácter educativo pues tratándose de realidades vivenciadas por los sujetos, objeto de investigación, deben ser asumidas de la manera más objetiva posible para que sus resultados no vayan en contravía de las mismas.

A partir de las narrativas de las historias de vida y de los relatos, inherentes a las experiencias y saberes culturales de los educandos es posible ampliar y profundizar el conocimiento de sus realidades y realizaciones de manera que haya un proceso enriquecido mediante la participación de todos. Bajo las diversas posiciones de los autores, quienes se han visto interesados por la Investigación biográfico-narrativa, se encuentran aspectos y puntos de gran relevancia, en donde existe una coincidencia entre sí. Aspectos como narrar, contar, interactuar experiencias cobran gran importancia en este proceso investigativo, que enmarca el contexto cultural al cual nos referiremos más adelante.

En esta etapa de la investigación es importante señalar que se cuenta con un sustento conceptual el cual rige la manera en que se aplicarán los procedimientos, los cuales se desarrollarán en este proceso de investigación, con el fin de dar coherencia y resultados significativos y así lograr producción de conocimiento y transformación de la realidad.

A partir de lo anterior, cada autor define el concepto de narrativa desde un contexto determinado, llegando a varios referentes en común tales como: relatos, experiencias, historias de vida, ser humano, lenguaje, comunicación, etc. Lo cual lleva a direccionar esta investigación desde la parte metodológica al concepto de Narrativa, donde Barthes (1970) expresa,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Entendemos como Narrativa, una experiencia expresada como un relato; por otro (como enfoque de investigación), las pautas, formas de construir sentido, a partir de acciones temporales personales. Por medio de la descripción y análisis de los datos biográficos. Es una particular reconstrucción de la experiencia (del plano de la acción al sintagmático del lenguaje), por la que mediante un proceso reflexivo se da significado a lo sucedido o vivido. (Como se cita en Bolívar 2001, p.20)

Resulta conveniente mencionar la importancia de trascender desde las voces de los estudiantes presentes en este campo de investigación, evidenciando así una realidad desde su entorno escolar, donde el conflicto representa un factor determinante para su interacción, ya sea consigo mismo, con sus compañeros, con los mismos docentes o directivos, reflejando una particularidad y manejo específico ante las situaciones que se puedan generar en el diario vivir desde la escuela.

Para reafirmar la investigación biográfico-narrativa se tomó como referente teórico a Connelly y Clandinin (1995) quien afirma,

Una categoría amplia que incluye un extenso conjunto de modos de obtener y analizar relatos referidos, al territorio de las escrituras del yo: historias de vida, historia oral, escritos y narraciones autobiografías, entrevistas narrativas, o dialógicas, documentos personales o de vida, relatos biográficos, testimonios; es decir cualquier forma de reflexión oral o escrita que utiliza la experiencia personal en su dimensión temporal. (Como se cita en Bolívar, 2001, p.17, 18)

Como lo menciona Bolívar (2001), en la autobiografía se ve la identidad entre el autor, el narrador y el personaje, desde la narración de su propia historia a partir de lo que siente y de lo que expresa, transmitiendo así sus experiencias a los demás. De igual manera, es necesario rescatar las voces de los actores que estarán implicados en este estudio, se procederá a trabajar con la *investigación biográfico- narrativa*, dado que se aplicará en el contexto escolar donde los sujetos contarán sus experiencias personales, acontecimientos de acuerdo al conflicto que se presenta en su entorno escolar. Estos datos permiten ampliar la perspectiva sobre lo que es realmente la investigación biográfico- narrativa y la manera como se puede abordar el fenómeno como lo es, el conflicto escolar y a su vez, rescatar las situaciones más relevantes que se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

presentan entre los sujetos, expresadas por ellos mismos, con el fin de lograr resultados favorables que mejoren las relaciones entre sí.

Resulta pertinente abordar los relatos e historias de vida, los cuales parten del proceso de la investigación biográfico- narrativa, dado que desde su particularidad *los relatos de vida* constituyen una forma de discurso muy significativo en un proceso de investigación, como lo señala Barthes (1970) “el relato comienza con la historia misma de la humanidad; no existe ni ha existido en ningún lugar un pueblo sin relato, el relato está ahí como la vida” (como se cita en Bolívar, 2001, p.19). El relato es algo natural que nace en el ser humano, cada uno lo vive de acuerdo a su cultura y medio que lo rodee, para complementar este argumento es primordial relacionarlo con lo mencionado por Bolívar (2001),

Cada relato narrativo forma parte de una determinada comunidad de lenguaje, que suele ser compartido por cada grupo social, dentro de la que los individuos dan sentido a su experiencia. Por eso perviven modos tradicionales de contar (un comienzo, desarrollo y fin). (p.26)

El relato es narrado por el mismo individuo, cada uno lo expresa y lo descifra de una manera diferente, de acuerdo como él construye su identidad y cómo interpreta su realidad con base en cada aspecto de su existencia. Por lo tanto, Bolívar (2001), “en el relato el sujeto repiensa y reinventa su vida, tomando autoría de los hechos, y – por tanto- pudiendo imaginar posibilidades de actuación futuras diferentes” (p.33). El individuo es el productor de su propia historia ya que piensa su pasado para mejorar su futuro y estar en constante cambio y transformación.

Por otra parte, se tomó otro referente teórico como lo es Ricoeur (1983), quien define los relatos como, “una identidad narrativa, que se construye y reconstruye a través de los relatos, los cuales dan sentido a las acciones, a los eventos vividos, restituyendo un sentido global a un curso inevitablemente caótico de una existencia siempre enigmática”. (Como se cita en Cornejo, 2008, p.30)

Cada sujeto es dueño de su propio relato y lo cimienta desde sus propia experiencias y emociones ya que hacen parte de sí mismo de acuerdo a sus costumbres y el medio que lo rodea va reformando, reflexionando sobre su propia vida y acontecimientos que algunas veces son difíciles de comprender.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Para Bourdieu (1986), "en ellos existen contradicciones, tensiones y ambivalencias; las historias que nos contamos sobre nosotros poseen un carácter dinámico, cambian constantemente, pero siempre en función de otra historia que las integre y les dé un nuevo sentido". (Como se cita en Cornejo, 2008, p.30)

. Cuando un sujeto cuenta su propia historia recuerda nuevos eventos o acontecimientos de su vida, los cuales permiten organizar mejor las ideas y darle nuevo sentido a lo que expresa de sí mismo, igualmente. El sujeto se auto interpreta y tiene toda la disponibilidad de narrar los hechos más importantes de su vida pasada, presente y lo que espera cambiar para transformar su realidad y darle un nuevo rumbo, en cuanto a lo que le conviene y lo que no; para realizarse íntegramente en todos los ámbitos sociales.

De manera que los relatos hacen parte de todos los seres humanos y son individuales de acuerdo a las experiencias y acontecimientos que han hecho parte de la vida de cada persona, como lo define Cornejo (2008), "los relatos de vida serán entonces siempre construcciones, versiones de la historia que un narrador relata a un *narratario* particular, en un momento particular de su vida" (p.34). El sujeto cuenta su vida a un tercero en un momento determinado para cumplir un objetivo específico. El relato de vida es una herramienta significativa, permite que el agente involucrado participe e interactúe de acuerdo con los conflictos que se presentan dentro del ámbito escolar, además contribuye con la reflexión de sus experiencias, recorridos y creencias que hacen parte de su realidad personal a partir de interpretación de un tercero. Cuando el sujeto cuenta su historia reflexiona de acuerdo con los acontecimientos ocurridos, de forma organizada e interactuando con el otro. A partir de lo vivido, se recuerda el pasado y recrea el presente para generar cambios sociales partiendo de su experiencia individual y hechos sociales ocurridos a lo largo de su vida. El contexto en el que el sujeto interactúa marca las costumbres y creencias de una persona y la manera de relacionarse con el otro.

Por otra parte, *las historias de vida*, obedecen a una estructura secuenciada de las vivencias, la historia de vida transmite una cronología del yo, sustentada muchas veces por parte de quien investiga, las utiliza como recurso significativo, para explicar algunas temáticas o motivar la reflexión sobre determinados acontecimientos que se puedan traer como ejemplos. De igual modo, Jesús de Miguel (1996) afirma,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

La historia de vida está compuesta de pequeños sucesos, historietas. Pero lo importante no es la colección de esas narraciones, sino la forma en que cada una se relaciona con el todo y las interconexiones entre historietas. Esta red de relaciones entre sucesos (organizados de forma cronológica) es lo que explica la vida en su totalidad y le da sentido. (Como se cita en Bolívar, 2001, p.37)

Las características culturales, sociales, familiares son importantes en las diferentes maneras de percibir el mundo, el medio en el que se desenvuelven los individuos o grupos son influyentes; además, la manera como utilizan su lenguaje, la perspectiva que tiene de su vida futura, sus proyectos y la forma como enhebran la trama de su vida, es decir el orden consecutivo que le dan a los acontecimientos relevantes de sí mismo.

Para Bolívar (2001), “la historia de vida normalmente se realiza como relato oral, a demanda de alguien, en una situación interactiva, por sucesivas reconstrucciones a posteriori sobre la totalidad de la vida o centrada en dimensiones temáticas específicas” (p.36). El investigador interactúa con el sujeto y lo hace en forma de diálogo con el fin de rescatar cronológicamente los hechos o asuntos más importantes a lo largo de su vida y relacionarlo con el fenómeno social a estudiar, en este caso el conflicto para así lograr resultados significativos en la investigación.

Como señala Marinas y Santamarina (1993),

La historia crece no sólo en la memoria interior de los hombres y las mujeres, sino principalmente en las relaciones que sean capaces de potenciar la reconstrucción de un relato que le devuelve la vida a la historia misma, a través de la relación narrativa por excelencia: la palabra y la escuela. (Como se cita en Bolívar, 2001, p.37, 38)

A partir de las historias de vida, se recrean los sucesos narrados y contados desde un tercero, reconstruyendo los hechos representativos que enmarcan los recuerdos surgidos con las experiencias vividas.

En síntesis, los relatos de vida en la investigación educativa constituyen una fuente valiosa de información, por cuanto permiten analizar los logros alcanzados, además las experiencias vividas de cada uno de los miembros del grupo, cuyos aportes y vivencias pueden servir como contextos en los cuales sea posible indagar la calidad de los mismos procesos de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

formación individual y grupal. Este trabajo de investigación hará énfasis en los relatos de vida a partir de las experiencias vividas en el ámbito escolar, rescatando las voces de los estudiantes del ciclo IV, Institución Colombia Viva I.E.D, jornada mañana. En donde el conflicto será el objeto de estudio, con la participación de algunos miembros de la comunidad educativa.

A continuación, se mencionarán las etapas metodológicas, las cuales se aplicarán en el desarrollo de este proceso investigativo

Tabla N. 2 Etapas metodológicas

Etapas de los relatos de vida, según Cornejo (2008).		
1	Momento preliminar	Momento importante en el que se definen aspectos centrales que guiarán todo el proceso de recolección y análisis de datos y sentarán las bases fundamentales de la investigación que se realizara (p.32)
2	Contactos, negociaciones y Contratos	Diseñar la forma y procedimientos que se utilizarán para contactar y convocar a potenciales participantes. Convocar a los participantes, lógica de los encuentros, consentimiento de los participantes y presentación de investigadores (p.33,34)
	Recolección de datos mediante la entrevista	Reconstrucción realizada en el momento preciso de la narración y en la relación específica con un narratorio (p.35)
4	Análisis de los relatos	La lógica y la metodología de análisis de los relatos deben estar en función del objeto de estudio del tipo de resultado que se desee obtener (p.37)

En el siguiente esquema se explicarán en detalle los pasos a seguir para la aplicación del diseño metodológico tomando como referente los relatos de vida, ajustando algunos principios planteados por Cornejo (2008).

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Tabla N. 3 Metodología. Etapas Cornejo (2008).

1.Momento preliminar	Tema	¿Por qué la elección del tema?
	Pregunta de investigación fundamentada	¿Por qué investigarlo? ¿Para qué investigarlo? ¿Cuál es el interés de la investigación?
2. Planeación y procedimiento	Participantes	Cuántos convocar (12 mínimo) Criterios de selección
	Encuentros	Entrega de información Modalidades- grabación Procedimiento - ¿Cuántos encuentros?, ¿Duración?, ¿Cada cuánto?
	Consentimiento de los participantes	Confidencialidad Anonimato Voluntario- libre
	Presentación investigadores	Nombre Universidad Rol Objetivos
	Experiencias – empatía	Compromisos y relaciones (cercana, cálida)
3.Recolección de datos	Entrevistas	Número de entrevistas Transcripción de las entrevistas Ritmo Duración Conducción Dispositivos de interanálisis- Recolección. Análisis, Interpretación
4.Análisis de los relatos	Lógicas de análisis	Singular- análisis de cada relato
	Métodos de análisis	Análisis de contenido Estructura de la narración

4.2 La Entrevista

El enfoque de este trabajo de investigación es el Biográfico Narrativo, la metodología se desarrollará a partir de los Relatos de Vida propuestos por los actores, donde la entrevista es el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

instrumento de investigación, se busca indagar de una manera dialogada, libre y espontánea desde las voces de los participantes, lo referente al conflicto escolar vivenciado por los estudiantes del ciclo IV, I.E.D Colombia Viva Jornada Mañana. Rodríguez y Gil (1996) expresan,

La entrevista vista como una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone pues la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. (p. 167)

En el contexto escolar, el diálogo con los estudiantes resulta ser la base primordial en la obtención de información, donde se generan momentos y ambientes propicios para cumplir con los objetivos propuestos. La comunicación verbal y no verbal juegan un papel importante a partir de la empatía que se pueda generar entre los participantes para el desarrollo efectivo, claro y veraz de la escucha activa. En este proceso será primordial tener en cuenta los diferentes escenarios donde se aplicará la entrevista, tomando como primer momento un reconocimiento de interacción con el participante de manera libre, dando curso a la investigación cualitativa, en la cual, el ser humano resulta ser el protagonista a partir de las experiencias vividas desde su entorno escolar.

A su vez, la función tanto del entrevistador como del entrevistado debe ser clara y objetiva, en el sentido que, aunque sea una entrevista dialogada, no se debe perder el objetivo principal a desarrollar con esta técnica, resaltando que el estudiante debe sentirse tranquilo y confiado con el docente investigador. Según Kvale (1996) quien afirma, “el propósito de la entrevista de la investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo vivido por las personas entrevistadas, con el fin de lograr interpretaciones fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos” (como se cita en Martínez, 2004, p. 95). La entrevista como instrumento de la investigación cualitativa permite la recopilación de los relatos a partir de las vivencias e interacciones entre los estudiantes desde su contexto escolar, con las voces de los participantes se rescatan los relatos de vida, haciendo la recolección de datos y los respectivos análisis por parte del investigador.

Con el fin de direccionar esta investigación es pertinente mencionar los diferentes tipos de entrevista de investigación cualitativa, entre las cuales están: Entrevista Estructurada,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Entrevista Semi-estructurada y No estructurada en donde su aplicación varía de acuerdo al contexto y la situación desarrollada con los propósitos y la aplicación de las mismas. De ahí que la Entrevista Estructurada según Sampieri (2010) “El entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)”. (p. 418)

Es por esto que este tipo de entrevista se realiza de manera sistematizada y formal dejando en claro la categorización de las respuestas bajo unos parámetros previamente establecidos, limitando al entrevistado a responder estrictamente lo requerido. En contraposición a ésta, Sampieri (2010) expresa,

La entrevista semi-estructurada por su parte se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (p. 418)

Esta entrevista, permite diseñar unas preguntas, las cuales pueden ser modificadas en el transcurso de la misma, facilitando al entrevistado ampliar su relato mediante una comunicación de interacción entre los participantes.

Además, Sampieri (2010) afirma, “la entrevista no estructurada se fundamenta en una guía general de contenido y el entrevistador posee la flexibilidad para manejarlo él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido” (p. 418). Debido a que no se tienen unas preguntas preestablecidas, partiendo de una temática general es más conversacional crear una situación de interacción, generando flexibilidad abierta a las respuestas.

En definitiva, y ahondando en los diferentes tipos de entrevistas, el direccionamiento de esta investigación, se encaminará hacia el uso de las entrevistas semi-estructuradas, ya que se hace bajo una preparación previa, generando situaciones de diálogo y reflexión con los estudiantes del ciclo IV de la I.E D. Colombia Viva jornada mañana, dando la flexibilidad mediante el desarrollo para puedan ser modificadas dependiendo del avance de la misma.

Por tal razón, se diseñaron una serie de preguntas teniendo en cuenta la categorización definida desde el marco teórico: Conflicto, Actores, Resolución de Conflictos y Comunicación, dejando claridad que, dependiendo del curso que tome la entrevista, estas pueden ser replanteadas y modificadas, tal como lo menciona la entrevista semi-estructurada, en donde el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

diálogo constituye la base primordial en este proceso. Por tal razón la organización y la planeación, determinan el camino y la ruta a seguir, presente en la aplicación de esta metodología.

Tabla N. 4 preguntas para la aplicación de la entrevista por categorías.

Categoría	Preguntas	Subcategorías	Preguntas
<p>Conflicto, Vinyamata (1999) refiere, es una confrontación de intereses, percepciones o actitudes, entre dos o más partes. Esta confrontación no debería interpretarse de manera negativa, ya que los conflictos poseen aspectos positivos que permiten un desarrollo que beneficie a todas las partes implicadas. Cuando los conflictos comportan perjuicios para una o las diversas partes afectadas, podremos concluir que el conflicto en cuestión se halla deficitariamente gestionado y que esto puede conducir a enfrentamientos perniciosos (p.137).</p>	<p>1. ¿Cómo se manifiesta un conflicto entre los estudiantes de su curso?</p>	<p>Conflicto escolar Girard (1997) explica, los conflictos escolares, tienen que ver con la forma de relacionarse con los demás, consigo mismo, la reacción, ante las contrariedades o las facilidades, el aceptar las opiniones de los demás o el contemplar, sus necesidades, la perseverancia o la renuncia en la resolución de problemas, el grado de implicación en la vida escolar. Estas actitudes si son positivas, posibilitan personalmente (p. 73).</p>	<p>2. ¿Cuáles son los principales motivos para dar inicio a un conflicto?</p>
<p>Actores Muñoz (2004) señala, Se llama actores a las personas o grupos implicados en un conflicto. Así podría ser una persona, una familia, un matrimonio, un grupo de</p>	<p>3. ¿Por lo general quiénes participan en los conflictos?</p>	<p>Estudiantes Fernández (2001) manifiesta, los iguales se definen como aquellas personas que están en una posición social semejante, lo saben o lo asumen implícitamente, y esto les permite, por un lado, ser consciente de su asimetría respecto de otros y de su simetría social respecto de los miembros del grupo (p. 23).</p>	<p>4.¿Cómo reacciona cuando un compañero quiere dar inicio a un conflicto con usted?</p>
		<p>Negociación, Álzate (1994) refiere,</p>	

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

<p>Resolución de conflictos</p> <p>Vinyamata (1999) argumenta, al hablar de resolución de los conflictos no me refiero a la simple prevención de los mismos mediante la represión, el camuflaje o el retraso, sino que, en todo caso, me refiero a aquellos que proporcionan soluciones durables, aquellos en los cuales se han resuelto las causas que los motivaron. (p.15)</p>	<p>5. ¿Cuál es el procedimiento que sigue el colegio frente a una situación conflictiva entre estudiantes?</p>	<p>Junto a las conversaciones informales, el procedimiento más popular para alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios es la Negociación, el cual es un proceso de regateo entre distintas partes que perciben, que tienen un conflicto de intereses. Los participantes se juntan con base a una relación temporal dirigida a informarse mutuamente de sus necesidades e intereses, intercambiar recursos específicos, o solucionar cuestiones tales como el sentido de su relación futura o los procedimientos que adoptarán para resolver futuros conflictos (p. 59).</p>	<p>6. ¿Por qué considera que son importantes los acuerdos para dar solución a un conflicto?</p>
		<p>Mediación</p> <p>Vinyamata (2003) precisa, es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa pueden llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al</p>	<p>7. ¿Por qué cree que es necesaria la intervención de un tercero para la solución de un conflicto?</p>
		<p>Arbitraje</p> <p>Moore (1995) argumenta, un término que designa un proceso voluntario en que las partes en conflicto solicitan la ayuda de un tercero imparcial y neutral, que adopta una decisión para aquellos, por referencia a los temas en disputa. El arbitraje puede estar a cargo de una persona a cargo o de un</p>	<p>8. ¿Qué opina cuando un tercero impone una solución frente a una situación conflictiva?</p>

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

<p>Comunicación Alzate (1994) expresa, es una forma de responder, que implica el conocimiento de los pensamientos, sentimientos y experiencias de los otros, en otras palabras, empatía. Permite a ambos participantes, cambiar y comprender, verbal y no verbalmente, información sobre sus valores y estilos de comunicación. Cuando se muestra</p>	<p>9. Comparta una experiencia conflictiva, en la cual haya participado. ¿Generó un cambio en</p>	<p>Escucha activa Moore (1995), afirma, la escucha activa es una técnica de la comunicación en la cual el oyente descifra un mensaje verbal, identifica la emoción exacta expresadas, y después reformula, dirigiéndose a la persona que habló, el contenido emocional del mensaje, utilizando las mismas palabras o palabras análogas a las que usó el orador (p.211).</p>	<p>10. ¿Por qué la comunicación es un factor importante en la resolución de conflictos?</p>
		<p>Comunicación no verbal, Moore (1995) expone, los gestos sin duda pueden comunicar un enorme caudal de información acerca de la actitud de un litigante (p.240).</p>	<p>11. Cuáles expresiones no verbales pueden generar un conflicto?</p>

4.3 Participantes

Los estudiantes a participar en el desarrollo de las entrevistas semi- estructuradas, que permitirán establecer las narrativas para la resolución del conflicto escolar, deberán responder a los siguientes criterios:

- Estudiantes de la I.E.D Colombia Viva que cursan ciclo IV (cursos 8 y 9).
- Estudiantes con edades que oscilan entre 12 y 17 años.
- Estudiantes con seguimiento convivencial, con más de tres registros en el observador.
- Estudiantes con bajo rendimiento académico (tres o más asignaturas pérdidas).
- Estudiantes que habitan en barrios marginales.
- Estudiantes de estrato social 1 y 2 en el Sisben.
- Estudiantes que llevan más de tres años en la Institución Educativa.
- Estudiantes que viven en la localidad que está ubicada dentro de la Institución.
- Estudiantes que hayan repetido más de un grado en la Institución.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

- Estudiantes que han sido remitidos a orientación.

4.4 Preguntas

1. ¿Cómo se manifiesta un conflicto entre los estudiantes de su curso?
2. ¿Cuáles son los principales motivos para dar inicio a un conflicto?
3. ¿Por lo general quiénes participan en los conflictos?
4. ¿Cómo reacciona cuando un compañero quiere dar inicio a un conflicto con usted?
5. ¿Cuál es el procedimiento que sigue el colegio frente a una situación conflictiva entre estudiantes?
6. ¿Por qué cree que es necesaria la intervención de un tercero para la solución de un conflicto?
7. ¿Por qué considera que son importantes los acuerdos entre ustedes para dar solución a un conflicto?
8. ¿Qué opina cuando un tercero impone una solución frente a una situación conflictiva?
9. Comparta una experiencia conflictiva, en la cual usted haya participado. ¿Generó un cambio en su vida? ¿Positivo o negativo?
10. ¿Por qué la comunicación es un factor importante en la resolución de conflictos?
11. ¿Cuáles expresiones no verbales pueden generar un conflicto?

(Ver anexo 10)

Finalizando la ejecución de las entrevistas fue pertinente seleccionarlas y clasificarlas (**Ver anexo 11**), lo cual permitió delimitar cada una de las preguntas con sus categorías y subcategorías para así dar respuesta a la pregunta de investigación.

4.5 Triangulación de datos

A partir de la triangulación teórica, las preguntas planteadas desde cada una de las categorías y subcategorías en mención refieren, desde su aplicación, a la triangulación de datos, la cual representa un factor determinante después del desarrollo de las mismas, tal como lo menciona, Okuda y Gómez (2005),

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

para que éstos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos. (p.121)

Con los relatos de los estudiantes se busca analizar e interpretar sus narraciones desde las experiencias reflejadas en el entorno escolar. Para tal fin se tendrán en cuenta las diferentes categorías mencionadas en la triangulación teórica (conflicto, actores, resolución de conflicto y comunicación), las cuales van direccionadas con unas preguntas abiertas que permiten rescatar las voces de los estudiantes por medio de la aplicación de la entrevista, sin dejar de lado y no siendo menos importante, la articulación de las subcategorías tales como: conflicto escolar, estudiantes, mediación, negociación, arbitraje, escucha activa y comunicación no verbal. Dando continuidad al proceso, la unidad de sentido tiene como finalidad rescatar los núcleos temáticos, los cuales llevarán al relato textual de cada estudiante.

4.6 Procesamiento de la información

4.6.1 Momento preliminar

El título de investigación **“Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar, generadas entre estudiantes de la IED. Colombia Viva j. m, Localidad Rafael Uribe Uribe (18) Unidad de planeación zonal UPZ 54 Marruecos”**, representó el centro de interés a investigar, a raíz de las diferentes situaciones conflictivas evidenciadas entre los estudiantes de esta Institución en diferentes escenarios desde el contexto escolar. Se vio la necesidad de indagar al respecto a partir de las experiencias pedagógicas resultó de vital importancia analizar e interpretar el conflicto en el ámbito escolar desde la identificación de los diferentes conflictos aquí presentes. Se dio respuesta desde las voces de los mismos estudiantes para dar solución al conflicto.

Desde lo anterior, se dio inicio a la investigación documental Hoyos (2000), planteada y mencionada en los antecedentes, donde se siguieron las fases: *preparatoria*, *descriptiva* y *explicativa*, propuestas para la delimitación y cobertura del tema de investigación, al igual se diseñó un bosquejo de la situación actual en el proceso investigativo concerniente al conflicto escolar. Con lo anterior se llegó a la delimitación del enfoque de acuerdo al tema indagado, el cual fue netamente de carácter cualitativo tal como lo menciona Vasilachis (2006), en la fase explicativa de esta investigación, donde los estudiantes con su participación desde el entorno

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

escolar, representaron un punto de partida crucial hacia los relatos sobre las narrativas del conflicto.

Desde los estudios realizados factores como técnicas e instrumentos utilizados desde la metodología, diseños, territorio, población, actores, tipo de entidad, reafirmaron el enfoque cualitativo aplicado en el tema de investigación, delimitando los núcleos temáticos: *conflicto* y *conflicto escolar*. Para la selección del campo de conocimiento propuesto en el planteamiento del problema presente en este trabajo de investigación, se resaltó la importancia de la Investigación Educativa y Pedagógica, puesto que van articuladas desde lo teórico y lo práctico con el apoyo de autores como Calvo (2008) y Herrera (2010), en donde se resalta la importancia del contexto social involucrado y relacionado desde diversas disciplinas llevadas hacia la práctica en donde fue importante destacar en su momento, la labor docente desde el entorno escolar, factor fundamental para dar continuidad a todo el proceso pedagógico, reconociendo los escenarios escolares en que este se desenvuelve en donde el quehacer del docente es vital en el entorno escolar, desde los procesos académicos y convivenciales.

Es así como esta Investigación se centró dentro del campo investigativo del conocimiento pedagógico y educativo, estableciendo una relación entre lo teórico y lo práctico según los autores en mención. Dando continuidad para el diseño de la pregunta de investigación, se retomaron los cuestionamientos presentes en las tesis indagadas, analizando cada una de las preguntas inmersas en las mismas; a partir del desarrollo de una matriz de posiciones epistemológicas de la pregunta de investigación. Es así como con el anterior ejercicio se fundamentó, el conflicto escolar como eje central del tema de investigación.

En consecuencia, al análisis realizado desde el proceso anterior, y de acuerdo a lo mencionado, se llegó a la formulación de la siguiente pregunta de Investigación. **¿Cuáles son la Narrativas sobre la Resolución del Conflicto Escolar en la IED Colombia Viva, jornada mañana UPZ 54 Marruecos, Localidad Rafael Uribe Uribe 18?**

Teniendo clara la pregunta de investigación, se dio inicio a la realización del marco teórico, las investigaciones indagadas desde los antecedentes fueron el referente para este, fue así, como se diseñó una matriz desde las bibliografías con cada una de las tesis, teniendo en cuenta: título del proyecto de investigación, título del libro consultado autor, año, país, palabras claves y tipo de documento, con base en esta información se realizó un filtro; donde se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

seleccionaron los autores más representativos y nombrados en las tesis que de alguna manera hayan tenido alguna conexión con el tema de investigación concerniente a este proyecto.

Esto permitió profundizar a partir de los autores seleccionados para una aproximación al concepto de cada uno de los núcleos temáticos en mención desde el marco teórico, autores como: Vinyamata, Alzate, Girard, Cassamayor, Fernández, Moore, Darino & Oliveira, McNeil, Muñoz, Ianni, Ortega, Torrego, entre otros.

Como cierre del marco teórico, se diseñó la triangulación teórica. Definida según Okuda y Gómez (2005),

En este tipo de triangulación se establecen diferentes teorías para observar un fenómeno con el fin de producir un entendimiento de cómo diferentes suposiciones y premisas afectan los hallazgos e interpretaciones de un mismo grupo de datos o información. Las diferentes perspectivas se utilizan para analizar la misma información y, por ende, poder confrontar teorías. (p.122)

De acuerdo a lo anterior, se delimitaron las categorías y subcategorías más relevantes durante la realización del marco teórico, las cuales fueron el fundamento para la realización de la metodología: conflicto, actores, resolución de conflicto, comunicación articulado desde las subcategorías hacia el conflicto escolar, estudiantes, mediación, negociación, arbitraje, escucha activa y comunicación no verbal.

4.6.2 Planeación y procedimiento

El presente estudio se realizó en la Localidad 18 Rafael Uribe Uribe UPZ 54 Marruecos, siendo fundamentada desde el entorno social, cultural, económico etc. Se encuentra ubicada en la parte oriental de Bogotá, con una extensión territorial de 1388 hectáreas. Limita con las localidades de Tunjuelito, Antonio Nariño, Usme y San Cristóbal; su historia se remonta desde el año de 1974, cuyo nombre fue en honor del abogado, ideólogo del partido liberal colombiano - Antioqueño Rafael Uribe Uribe, mediante el acuerdo 2 de 1992, toma el nombre de localidad.

Según el Plan Educativo Local Rafael Uribe Uribe (2013 - 2022), está dividida en 210 barrios y cuenta con cinco UPZ (Unidades de Planeación Zonal); de las cuales hay tres que corresponden a la clasificación de tipo residencial de urbanización incompleta, es decir sectores no consolidados en estratos 1 y 2 con carencias en su infraestructura, accesibilidad y espacio

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

público. La localidad cuenta aproximadamente con 377.615 habitantes, de los cuales 86.998 corresponden a niños, niñas y adolescentes en edad escolar (entre 5 y 16 años). (p. 14, 20, 24)

Según el equipo ASIS y VPC, el porcentaje de analfabetismo es del 98%, la tasa neta de asistencia en primaria es de 71%, el 95,5% de la población asistir al nivel educativo de secundaria (p. 105).

Cuenta con un total de 37 instituciones públicas y 200 establecimientos privados. En la localidad se identifican familias víctimas del desplazamiento forzoso y en situaciones de pobreza. A su vez, no tienen cobertura en salud debido a diversos factores como: el desplazamiento, el éxodo de localidades, el desconocimiento para acceder al mismo, entre otros. Dicha situación afecta a todos los miembros de núcleos familiares incluidos niños y jóvenes. El índice de expendio de sustancias psicoactivas, de alcohol y cigarrillos, en esta localidad es alto, lo logran comercializar en tiendas y supermercados, los jóvenes a temprana edad acceden a la compra, distribución y consumo de los mismos. En cuanto a los servicios públicos la localidad cuenta con una buena cobertura y calidad en la prestación de los mismos, sin embargo, los barrios ilegales no tienen acceso a los servicios y existen diferencias en cuanto al servicio de alcantarillado y aguas lluvias en las UPZ.

Las principales actividades económicas desarrolladas en esta localidad son: fabricación de calzado, comercio informal, producción, transformación y conservación de carne. Desde el contexto escolar, haciendo una indagación de las Instituciones Educativas Distritales y Privadas (**Ver anexo 12**) de la localidad, se evidenció que todas cuentan claramente con su PEI, algunos colegios privados son de carácter religioso haciendo énfasis en valores éticos y morales, formación para la vida y procesos de formación. En la Instituciones Públicas se hace énfasis en las competencias ciudadanas, mejorar las relaciones interpersonales, proyecto de vida y convivencia, valores entre otros.

La Institución donde se llevó a cabo esta investigación I.E.D. Colombia viva, está ubicada en la UPZ 54 Marruecos al sur de la localidad, localizada entre el valle de la quebrada Chiguaza y la ladera de la zona montañosa. Limitando al norte con la Avenida Ciudad Villavicencio, al oriente con el parque Entre Nubes y al occidente con la Avenida Caracas. De acuerdo con un estudio etnográfico realizado por el equipo de orientación de la institución. Con estadísticas del año 2015, se observa que un 57.43% de la población es de género femenino

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

frente a un 42.47% que es de género masculino. Se presenta un 0.10% que manifiesta pertenecer a la comunidad LGBTI, mostrando la institución como un espacio de inclusión y respeto al otro. Se identifica la población en un 93.94% como mestizo y un 5.53% como población afrocolombiana, los intervalos de edades coinciden entre sí de acuerdo al grado que cursan. La mayoría de los estudiantes habitan en los barrios Diana Turbay y Bochica.

Según estudio realizado en la Institución desde Orientación, la mayor parte de los estudiantes, tienen acceso a ciertos servicios públicos domiciliarios tales como acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y gas natural. Las problemáticas más vigentes señaladas por los estudiantes en su orden son las pandillas, la inseguridad, el consumo de drogas, el comercio sexual entre otros, afectando así el bienestar de la población que habita en los barrios, pero que afecta de sobre manera la percepción de niños y jóvenes; lo cual es un elemento que incide en la permanencia de los estudiantes en el plantel, pues si considera el recorrido que deben realizar el estudiante entre su casa y el colegio, obviamente se encuentra que hay una exposición severa a factores de inseguridad, relevantes que los pondrían en potencial riesgo en cada uno de sus recorridos en este trayecto.

Aspectos contextuales como el de la seguridad del entorno donde residen los estudiantes y sus familias son definitivos al pensar en el bienestar de los estudiantes y sus posibilidades de tener un desarrollo armónico e integral como ciudadanos que contribuyan a una sana convivencia. Por otra parte, el señalamiento del riesgo de derrumbes, como una de las problemáticas vigentes en los barrios donde viven los estudiantes, muestran cómo la localización espacial y las condiciones en las que se desarrolló la urbanización de este sector de la localidad en donde reside esta población estudiantil de la institución, no fueron las mejores en términos de la adecuación técnica de los terrenos apropiados para la construcción de las viviendas (p.5, 6).

La caracterización realizada en la institución señala que desde el campo convivencial, las problemáticas que se presentan con mayor frecuencia en la institución en su orden son: agresión verbal, amenazas, pandillas, hurtos, agresión física, evasiones de clase, venta y consumo de drogas, embarazos, ciberbullying entre otros. Estos datos indican que se presenta marcadas dificultades en el manejo y resolución pacífica de conflictos, dificultades en proceso de comunicación entre pares y a nivel familiar en donde se evidencia la desintegración de la misma, evidenciando un manejo inadecuado de autoridad en casa, poco acompañamiento familiar de los

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

jóvenes en su proceso formativo, falta de opciones para los jóvenes que favorezcan el uso adecuado y aprovechamiento del tiempo libre.

El Proyecto Educativo Institucional (PEI) “Seres Humanos comprometidos con su Desarrollo personal y Proyección Social”, cuya misión es acoger a niños, jóvenes y adultos en educación preescolar, básica y media para proporcionarles una formación académica que contribuya al desarrollo de las potencialidades y dimensiones del ser humano. Al igual fortalece los procesos de Comunicación e interacción desde una perspectiva ética y socio - afectiva, brindándoles a los estudiantes la oportunidad de participar responsablemente en su propio desarrollo y afianzar su capacidad de actuar sobre el mundo y sobre sí mismo, para lograr su construcción personal, familiar y social y por consiguiente el enriquecimiento de su proyecto de vida.

Según el Manual de Convivencia de la institución (2016),

Desde la Visión el colegio Colombia Viva I.E.D, será reconocido por las Habilidades Cognitivas y Socio- afectivas de sus egresados; quienes podrán interpretar la realidad del país y podrán actuar consecuentemente sobre el contexto socio-cultural en el cual se desempeñen. Desde el perfil del estudiante Colombia Viva, se presentan las características y valores que el equipo pedagógico propone inculcar con los estudiantes durante su vida escolar, dentro del ámbito institucional, con la intención de aplicarlo en su entorno personal, familiar y laboral. (p.13)

La Institución Educativa Distrital Colombia Viva tiene su Enfoque Pedagógico fundamentado en el Histórico-Cultural que busca cómo asumir la labor de educar seres humanos para una sociedad concreta partiendo del carácter desarrollador de la enseñanza, de carácter activo del aprendizaje y del carácter de construcción social de la realidad y de las capacidades humanas.

Los Principios Pedagógicos de Gestión Educativa del colegio son: Integralidad, de Construcción Colectiva y Activa del Conocimiento, de Comunicación y Acción, de Autonomía, de Potencialidades Individuales. El Sistema de Evaluación Institucional se desarrolla teniendo en cuenta el proceso de pensamiento, praxiológico y socio- activo (actitudinal), la escala de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

valoración institucional se rige bajo un desempeño superior alto- básico y bajo. Dando un valor cuantitativo a cada uno de estos.

Al igual, el colegio cuenta con el programa de jornada completa propuesto desde la Bogotá Humana en la que se reconoce la importancia de la cultura, la ciudadanía, el arte, el deporte y el desarrollo del pensamiento en áreas como: Ciencias Naturales, Matemáticas, Tecnología, entre otros. La Institución cuenta con el desarrollo e implementación de diferentes proyectos transversales articulados desde todas las áreas tales como: Pileo (Humanidades), PRAE (Proyecto Ambiental Escolar de Ciencias Naturales), Sociedad de Debate (Sociales), Prevención de Desastres (Matemáticas), Manejo y Aprovechamiento del Tiempo Libre (Educación Física, Artes e Informática) y Emisora Escolar (Humanidades).

Desde lo mencionado en el desarrollo del proceso investigativo y para dar respuesta a la pregunta de investigación, se tomaron como referente las voces de los estudiantes, en donde la Investigación Biográfico-Narrativa se aplicó como metodología, para ser implementada desde el contexto escolar.

A partir de la narración de su propia historia, relacionada con su entorno escolar, el estudiante expresó su sentir de una manera natural, dialógica, clara y espontánea, transmitiendo sus experiencias a los demás desde sus relatos de vida, los cuales constituyeron una forma de discurso muy significativo en este proceso de investigación. Como lo define Cornejo (2008), “los relatos de vida, serán entonces siempre construcciones, versiones de la historia que un narrador relata a un *narratario* particular, en un momento particular de su vida” (p.34). Por consiguiente, *el relato de vida* representó una herramienta significativa, puesto que permitió que el estudiante participara e interactuara desde los conflictos escolares presentados en el ámbito escolar, al igual contribuyó con el aporte y reflexión de sus propias experiencias; las cuales hacen parte de su realidad personal interrelacionadas con su entorno, rescatando las voces de los estudiantes del Ciclo IV de la I.E.D. Colombia Viva, jornada mañana.

Avanzando con el proceso de investigación, se seleccionaron las entrevistas como instrumento en busca de indagar de forma libre y espontánea las voces de los participantes referentes al conflicto escolar, vivenciado por los estudiantes de ciclo IV de la Institución. La interacción entre dos o más personas permitió una comunicación eficaz, con el fin de obtener la información que se necesitó, en este caso acorde al conflicto escolar, fue un factor determinante,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

el cual permitió rescatar los relatos de los participantes a través de sus experiencias dentro del entorno escolar. De igual modo, fueron mencionados los diferentes tipos de entrevista de investigación cualitativa, entre las cuales estaban: entrevista estructurada, entrevista semi-estructurada y no estructurada, donde su aplicación se modificó de acuerdo al contexto y la situación desarrollada, con los propósitos y la aplicación de las mismas, en consecuencia, se seleccionó la entrevista semi-estructurada, con el soporte teórico de Sampieri (2010), mencionado durante esta investigación.

Este tipo de pregunta fue más flexible, permitió, a partir de un tema determinado, diseñar unas preguntas direccionadas al alcance del objetivo propuesto, las cuales fueron modificadas en el transcurso de la entrevista, facilitando la ampliación del relato mediante una comunicación de interacción entre los participantes y el investigador. Por consiguiente, las preguntas aplicadas dentro de la entrevista se diseñaron de forma abierta y flexible siendo así, dialógica, cambiante y natural durante el proceso de aplicación con los estudiantes.

Para el diseño de las preguntas se tuvo en cuenta el análisis categorial planteado desde la triangulación teórica, direccionando cada pregunta hacia la categoría dando respuesta a esta, generando una coherencia clara y objetiva. Se realizaron tres filtros de 20 preguntas, cada una previamente asesorada y revisada, contando con un evaluador externo; el cual hizo revisión y aprobación final de 11 preguntas de las 60 que se presentaron. Las preguntas seleccionadas se plantearon de acuerdo con cada categoría. Para la categoría relacionada con *el conflicto* se formuló: ¿Cómo se manifiesta un conflicto entre los estudiantes de su curso?, con el fin de identificar de qué manera los estudiantes ven el conflicto en el entorno escolar. Para la subcategoría del *conflicto escolar* se planteó: ¿Cuáles son los principales motivos para dar inicio a un conflicto?, partiendo del concepto, los estudiantes ubican el conflicto desde el entorno escolar, identificando las principales causas que lo generan.

De igual manera para la categoría de *actores*, se diseñó: ¿Por lo general quiénes participan en los conflictos?, con el fin de conocer los agentes directos durante este proceso. En esta investigación *los estudiantes* son el centro de interés, como subcategoría hacia los actores se planteó: ¿Cómo reacciona cuando un compañero quiere dar inicio a un conflicto con usted?, cuyo objetivo fue conocer la dinámica del conflicto escolar entre pares.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Desde *la resolución de conflicto* como categoría, se formuló: ¿Cuál es el procedimiento que sigue el colegio frente a una situación conflictiva entre estudiantes?, determinada con el fin de indagar qué saben ellos de su institución con respecto al manejo del conflicto. Teniendo en cuenta la categoría anterior, surge la *negociación* como subcategoría, de la cual se generó: ¿Por qué considera que son importantes los acuerdos entre ustedes para dar solución a un conflicto?, le brindó la oportunidad al estudiante de expresar la importancia de llegar a unos acuerdos mutuos pactados entre pares.

Por consiguiente si esta instancia no cumpliera su objetivo, sería oportuno plantear la pregunta desde la subcategoría de *mediación*: ¿Por qué cree que es necesaria la intervención de un tercero para la solución de un conflicto?, desde las voces de los estudiantes se resalta, el por qué se considera fundamental la intervención de otra persona para dar solución al conflicto; ya que de no lograrse la solución se recurre al *arbitraje* como subcategoría con el siguiente planteamiento: ¿Qué opina cuando un tercero impone una solución frente a una situación conflictiva?, se resaltó la opinión de los estudiantes frente a una imposición para dar respuesta a un conflicto.

Vista *la comunicación* como categoría, se rescataron las voces de los estudiantes a partir de la pregunta, Comparta una experiencia conflictiva, en la cual haya participado. ¿Generó un cambio en su vida? ¿Positivo o negativo?; con los relatos y sus experiencias cada estudiante narró de forma libre, espontánea, dialógica y natural una situación personal reflejada en el entorno escolar. Con *la escucha activa* como subcategoría se generó: ¿Por qué la comunicación es un factor importante en la resolución de conflictos?; Con esto, los estudiantes plantearon alternativas viables para dar solución al conflicto escolar. Finalmente, *la comunicación no verbal* como subcategoría de la comunicación, se planteó: ¿Cuáles expresiones no verbales pueden generar un conflicto?; los actores manifestaron otras formas de generar conflicto diferente a la verbal.

Delimitadas las preguntas se procedió a dar respuesta a la información general de la investigación, donde se contó con la participación de los estudiantes del ciclo IV, de la I.E.D Colombia Viva, jornada mañana, la cual cobija estudiantes de los cursos octavo y noveno grado, contando con un total de 150 estudiantes, de los cuales, se seleccionó el 10 % equivalente a 15 estudiantes, de acuerdo a unos criterios ya mencionados en un apartado anterior. Para la entrega

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

de información a los estudiantes, en el primer encuentro se realizó una socialización del estudio a desarrollar en la Institución con el ánimo de crear un ambiente natural y espontáneo para la aplicación de las entrevistas, con la modalidad de grabación, previamente aprobado y consentido con los estudiantes y padres de familia de manera verbal y escrita (**Ver anexo 13**), dejando clara la confidencialidad y el anonimato de los participantes en dicho proceso, además la decisión libre y voluntaria de cada uno para participar en la entrevista.

En el segundo encuentro se procedió a la ejecución de una prueba piloto con el fin de cimentar las preguntas propuestas, el cual arrojó el objetivo esperado, ya en el tercer encuentro se desarrollaron y aplicaron las entrevistas, las cuales tuvieron un promedio de duración de 30 a 45 minutos cada una, fueron implementadas por las investigadoras de este estudio. Para la aplicación de las entrevistas en la institución, las investigadoras, estudiantes de la Universidad la Gran Colombia de último semestre en Maestría en Educación, Xiomara Parrado, Carmen Amparo Rodríguez y Ludy Urrego, presentaron una carta de solicitud ante el Consejo Directivo con el fin de obtener la aprobación para la aplicación del instrumento (**Ver anexo 14**). Igualmente, se socializó ante el mismo el proyecto de investigación como factor de interés desde la temática planteada, cuyo objetivo principal se basa en rescatar los relatos de los estudiantes para el manejo del conflicto escolar.

4.7 Recolección de Relatos

Como resultado de las 15 entrevistas aplicadas con los estudiantes del ciclo IV de la I.E.D. Colombia Viva jornada mañana, los relatos representaron el instrumento apropiado para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en este estudio. Luego de tener los relatos por medio de audio, se procedió a realizar la transcripción clara y detallada de cada una de las entrevistas, rescatando y manteniendo las narraciones propias de los estudiantes, se organizaron los relatos desde las categorías y subcategorías planteadas en la triangulación teórica. Haciendo énfasis a la categoría relacionada con la pregunta, la unidad de sentido que representó el núcleo central para rescatar el relato desde su esencia. Dicho proceso se desarrolló particular e individualmente, para lo cual se requirió escuchar cada audio de 10 a 15 veces, matizando en los relatos el objetivo inicialmente planteado.

Como resultado de lo anterior, se encontraron categorías emergentes, las cuales surgieron en el transcurso de la entrevista con cada pregunta formulada, las cuales permitieron a las

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

investigadoras asumir una posición de análisis y estudio frente a este tema. Con el fin de desarrollar el análisis de datos, donde se tuvieron en cuenta las categorías, las unidades de sentido y los relatos tal como lo menciona Okuda y Gómez (2005) desde la triangulación de datos ya propuesta.

A su vez, se aplicó la entrevista a cada uno de los 16 estudiantes seleccionados para rescatar desde sus propias voces las categorías en mención con unas preguntas específicas, las cuales fueron el instrumento base para identificar la unidad de sentido desde los núcleos temáticos narrados por los mismos, encaminado hacia la transcripción del relato original, a nivel individual y particular se realizó el ejercicio con cada uno de los participantes, clasificándolo con las categorías mencionadas desde la triangulación teórica. Con el desarrollo de este ejercicio surgieron categorías emergentes, las cuales se reflejaron con la aplicación de la entrevista, siendo un tema de interés dentro del proceso investigat

CAPÍTULO V

5. Análisis de relatos

En este proceso de investigación, de acuerdo a la metodología propuesta por Cornejo (2008), se dará inicio a la lógica de análisis singular y particular de las narraciones obtenidas por los estudiantes; donde a partir de la categoría y desde su fundamentación teórica, se articularán los relatos de los estudiantes con la categoría y subcategoría correspondiente. *La categoría de conflicto*, definida en el marco teórico y seleccionada en la triangulación teórica, ya que el conflicto resulta ser un tema determinante en este proceso investigativo. En esta categoría se destacan los hechos más relevantes expresados por los estudiantes del ciclo IV, I.E.D. Colombia Viva jornada mañana, donde se rescatan sus voces de acuerdo a sus vivencias y experiencias en el entorno escolar.

Por consiguiente, en la categoría de conflicto se tomó como referente teórico, a Vinyamata (1999), quien es uno de los autores base en este proceso investigativo.

El conflicto representa un proceso natural del individuo, en sus relaciones interpersonales, a partir de la consecución de una serie de intereses, ya sean particulares, generales e individuales, es un estado más del ser humano, factor fundamental en todo contexto social, dado que este genera posiciones y situaciones comunes, que se pueden encaminar hacia un proceso positivo concibiendo posiciones de cambio, en beneficio de un grupo en particular. Del mismo modo, el conflicto, gestionado desde un mal manejo, puede llegar a generar enfrentamientos que afectan las relaciones entre los estudiantes, el conflicto en sí no es malo, todo depende del manejo que se le dé, así son los resultados obtenidos.

Por tal razón, en sus inicios el conflicto se define como un aspecto negativo en cuanto al comportamiento del ser humano, motivo por el cual se relaciona con los enfrentamientos sociales, asimismo, se creó un concepto negativo como agresiones físicas, violencia, enfrentamientos, estos generados por el mismo individuo. Actualmente este ha cambiado, evidenciando así que el conflicto hace parte del ser humano, de acuerdo al manejo que se le dé, ya sea este positivo o negativo. Por consiguiente, se puede afirmar que no se trata de evitarlo o prevenirlo, sino de asumir una posición frente al mismo en beneficio de los actores involucrados.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

De modo que el conflicto es algo inherente, propio y natural del ser humano, evidenciado en las relaciones sociales, fundamentado en conseguir beneficios personales o grupales dependiendo de la confrontación de intereses, ya sea este positivo o negativo, los resultados pueden ser constructivos o destructivos, de acuerdo como se manejen las diferentes situaciones. En relación con la categoría conflicto sobresale la subcategoría, *Conflicto Escolar*, tal como lo menciona Girard y Koch (1997), en donde esta subcategoría se tiene en cuenta dentro del proceso investigativo, puesto que permite articularla con el contexto escolar para determinar las manifestaciones y motivos que desencadenan los conflictos dentro del entorno escolar a partir de las voces de los actores involucrados.

De igual manera, el conflicto es un proceso normal dentro del quehacer cotidiano en el entorno escolar, debido a que son intereses en común y desacuerdos desde diversos puntos de vista que tienen los estudiantes. El conflicto es algo normal en el ser humano y posteriormente en el contexto escolar, es inevitable y se expresa por medio de las emociones y sentimientos, puede verse como negativo cuando el comportamiento no es el mejor y positivo cuando la persona lo usa para un cambio y un enriquecimiento personal y llegar a una transformación social.

Por consiguiente, la escuela es el espacio donde suceden diversos acontecimientos cotidianos entre los estudiantes, a partir de las relaciones que subyacen dentro del entorno escolar y las diversas situaciones como lo son: confrontación de las partes, intolerancia, contraposición de intereses, necesidades individuales o grupales, donde expresan sus emociones y sentimientos por este motivo es muy dado una serie de factores, actitudes, manifestaciones y conductas que hacen parte de la condición humana ya que están muy marcados en la vida escolar de los estudiantes.

De acuerdo con lo anterior, se analizaron 16 entrevistas, de las cuales sobresalieron 3 relatos de diferentes estudiantes, orientados hacia la categoría (conflicto) y subcategoría (conflicto escolar).

E1: “Por unos gritos, por un empujón, por discusiones, por cualquier cosa, que no tiene nada de problema y ellos lo ven como un problema muy grande”, “yo entiendo por conflicto son personas que no saben escuchar ni saben expresar sentimientos a los demás”, “No discuten de buena manera sino siempre es con violencia y maltratarse entre ellos mismo”.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

E5: “Sinceramente veo que no dialogan ni nada, sino que, de una vez, van por los golpes”, “los profesores les dicen que dialoguen, pero no dialogan”, “Los de afuera siempre miran y como que incentivan a que más se den duro y eso”, “Conflicto es como agresiones, sean verbales o físicas, como diferencias que tiene una persona con la otra”, “porque la miraron, la tocaron le dijeron algo, que le cae mal la persona, que tiene algo que no le gusta o que tienen algo que uno no tiene”.

E12: “Un conflicto puede ser dialogando”, “Al principio cuando estábamos hablando, estábamos pacíficamente”, “Un conflicto se manifiesta porque se traten mal o cosas así, o porque alguno le cogió una cosa a otro y entonces no le pidió permiso, entonces comienzan a agarrarse”, “Las groserías o también por ejemplo comenzó a pegarle al otro pero por molestar “, “A veces los juegos terminan en pelias”, “Jugando fútbol un niño me cometió una falta grave y entonces me dio mucha rabia, le di un puño y le totie la nariz”.

Las voces de los estudiantes, manifiestan que los conflictos se producen por **“gritos, groserías, empujones, discusiones” (E1)**, se producen por diversas situaciones en el diario vivir, dándole en algunos casos trascendencia terminando así en problemas graves. Las discusiones son otro factor de conflicto, inician hablando y por cualquier comentario se agreden verbalmente, con sus palabras expresan: **“peleas como discusiones” (E 3)**, para ellos las discusiones no son significativas, sino todo lo contrario, se les dificulta expresar sus sentimientos y pensamientos de manera tranquila y de acuerdo con la situación que se presenta, esto con el fin de mejorar el ambiente escolar y solucionar las discrepancias que tengan entre ellos.

Los desacuerdos que están presentes en las interacciones entre los estudiantes, tal como lo manifiestan: **“cuando alguien no está en acuerdo con la otra persona y hay choques y ahí empiezan los problemas, que se tratan mal y las peleas y ahí comienzan los conflictos” (E2)**, los choques, las peleas, y tratarse mal, fue lo más mencionado dentro de sus relatos, puesto que hacen parte de su cotidianidad escolar. Es muy difícil llegar a acuerdos porque, según ellos, siempre están a la defensiva y quieren obtener sus intereses personales. Ellos dicen que la mayoría de conflictos se dan por: **“chanzas, juegos, digamos que roses también que uno vaya caminando y el otro lo toque por esa simple bobada” (E 4)**, para ellos, estas situaciones generan conflictos y algunas veces se van a otras instancias porque entre ellos no las pueden solucionar.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Para los participantes, la falta de comunicación es un aspecto del cual se carece bastante en el entorno escolar, ellos lo relatan como: **“sinceramente veo que no dialogan, ni nada, sino que, de una vez, van por los golpes” (E5)**, las personas mayores siempre los invitan a dialogar, pero ellos se niegan, cada uno saca sus propias percepciones y actúan sin medir las consecuencias de sus actos, los que observan las disputas siempre miran e incentivan para que se agredan. La mayoría de estudiantes definen conflicto como: **“conflicto es como agresiones, sean físicas o verbales, como diferencias que tiene una persona con la otra” (E5)**, ellos relacionan el conflicto con agresiones físicas o verbales ante situaciones que surgen entre ellos mismos a partir de las interrelaciones que se generan en el entorno escolar. Aunque otros estudiantes tienen un poco más claro el concepto y lo definen así: **“conflicto es una diferencia entre dos que no se llevan bien o que simplemente difieren entre sus opiniones” (E11)**. Desde otra voz se expresa: **“Es formar un problema, por causas coherentes e incoherentes, alguna de esas dos” (E16)**, el concepto de conflicto es una situación con motivos claros o confusos, muchas veces los estudiantes no saben ni porque están en disputa y cuales fueron la causa que generaron la controversia. Dado que el conflicto **“es entre dos, sin necesidad de golpes” (E13)**, para ellos el conflicto se presenta entre iguales y pares, expresan que no hay necesidad de llegar a las agresiones.

Además, afirma **“digamos que por bullying o por chanzas que se hace” (E4)**, el concepto bullying está presente en los relatos del estudiante y hace énfasis que es una manifestación del conflicto. **“hay varios conflictos, conflicto verbal, conflicto agresivo, si hay varios conflictos” (E10)**. Los conflictos para los estudiantes son agresiones verbales y físicas, está determinado por niveles de acuerdo a la circunstancia, es decir, los estudiantes agregan que es **“agredir a alguien, ya tiene que ser un nivel mayor” (E10)**, los participantes argumentan que el conflicto se genera en el momento que se agrede a la otra persona, y trae consecuencias graves como: **“tratar mal y ya” (E5)**, **“es hacerle Bullying a una persona que esta quieta y no trata mal a nadie” (E 7)**. Desde sus relatos, las personas tranquilas y calmadas son producto de agresiones por parte de sus compañeros, quienes se aprovechan de su personalidad. Para otros **“Conflicto y violencia es lo mismo” (E2)**, argumentan que no logran hallar la diferencia, por lo tanto, para ellos tiene el mismo significado.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Retomando a Vinyamata (2001) desde su concepto, de confrontación de interés, percepciones o actitudes entre dos o más partes, visto desde el entorno escolar con los relatos de los estudiantes más que confrontación surge el concepto de violencia como emergente, manifestado a través de agresiones físicas y verbales, dicha situación contrapone en gran parte el conflicto, visto por el autor desde una manera positiva, ya que para los estudiantes las agresiones hacen parte de la solución, evidenciando así que no se tiene claro el concepto. Desde el entorno escolar con los estudiantes del ciclo IV, se refleja la inmadurez en el manejo del conflicto, se llenan de percepciones y prejuicios tal como lo menciona el autor, en el marco teórico.

Desde el contexto escolar y retomando a Girard y Koch (1997), quien menciona que los conflictos tiene que ver con la forma de relacionarse con los demás, y llevándolo a la escuela, se pudo evidenciar que los conflictos nacen en la manera como los estudiantes interactúan con los demás y las reacciones ante una situación conflictiva que se les presente. La mayoría de estudiantes expresaron rebelarse de la misma manera como los trataban, argumentando que si les pegaban ellos reaccionaban igual, sin dejarse de nadie. Además el autor afirma que el aceptar las opiniones de los demás, sería una salida para la resolución de problemas, en el caso escolar los participantes no tienen las mejores actitudes hacia la persona con la cual están en conflicto dado que no manifiestan respeto hacia los puntos de vista del otro sino que actúan sin pensar en las consecuencias de sus acciones, por lo tanto en repetidas ocasiones la solución no es la más viable. Si los estudiantes reflexionaran un poco sobre sus conductas, podrían generar cambios positivos por medio de los conflictos escolares, pero en este caso no fue posible dado que la mayoría de las veces desencadenan de manera negativa.

Además, los participantes hablan de bullying cuando se les pregunta por las manifestaciones y motivos del conflicto. Los autores mencionados anteriormente en ningún momento nombran violencia, ni bullying, mientras los estudiantes, manifiestan confusiones entre estos conceptos. Dado que lo nombran dentro del conflicto porque dicen que por esta situación se generan una gran cantidad de conflictos, se aprovechan del más débil para conseguir sus objetivos. El bullying y la violencia hacen parte de otras situaciones puesto que antes de llegar a esas instancias, tuvo que haber un conflicto, una raíz de una disputa a la cual no se le dio el mayor grado de relevancia, desencadenando de manera destructiva.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Los relatos de los estudiantes expresaron que los conflictos se manifestaron en actitudes como malas miradas, según ellos, representa un factor fundamental para el inicio a un conflicto, por esto suceden roses, discusiones, los cuales no llevan a ninguna solución sino que empeoran las cosas, por medio de estas, se producen chanzas y agresiones verbales o físicas que desfiguran la situación conflictiva, llevándola a otras instancias y desencadenando en gritos, empujones, deteriorando las relaciones, cuando dicen que se caen mal por cualquier cosa o porque tiene algo que ellos no tienen, se manifestaron desacuerdos que terminaron en irrespeto y burlas entre ellos. Además, los actores expresaron que los conflictos por lo general surgen entre dos, ocasionados por falta de diálogo, no saben discutir de buena manera, siempre buscan maltratarse, sus reacciones ante estas situaciones son de manera negativa.

También se encuentran otros motivos como: los noviazgos, a veces les gusta la pareja del otro(a) o se los molestan y a la otra persona no le gusta, creando un mal ambiente y ocasionando peleas o se comienzan a tratar mal, hasta que llegan a un punto en que no aguantan más, siempre están a la defensiva y por tal motivo se les dificulta escuchar y expresar sus sentimientos a los demás. Otros argumentaron que la generalidad de conflictos son por bobadas, por juegos que se realizan en el entorno escolar entre ellos, esto conlleva a malos tratos, y se evidencia en el salón de clase, donde se generan las situaciones conflictivas, las diferencias entre sus opiniones o puntos de vista de acuerdo a los diferentes temas que se trabajan en clase, igualmente se cogen las cosas sin permiso y algunos estudiantes no les gusta estas actitudes y lo expresaron de mala manera. Todas estas situaciones fueron narradas por los estudiantes, sobre la categoría de conflicto de acuerdo con su rutina y experiencia escolar.

En el contexto escolar, la mayoría de estudiantes del Ciclo IV de la I.E.D Colombia Viva jornada mañana no tienen claro el concepto de conflicto, lo relacionan con agresiones verbales y físicas, expresan que los conflictos muy rara vez los logran arreglar de manera satisfactoria. La mayoría de las veces los acomodan mediante el maltrato y los empujones, no discuten de manera pasiva, ni imponen sus puntos de vista mediante el diálogo sino por el contrario, agresiones, continuando sus peleas en los alrededores del colegio.

Debido a que la escuela es un lugar donde emergen varias relaciones interpersonales, se presentan diversidad de conflictos entre estudiantes, en la manera cómo interactúan con los demás, cada uno defiende sus intereses y reacciona como cree que puede solucionarlo, y según

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

ellos es la más apropiada, esto se da cuando no hay un agente mediador. La actitud de los que interactúan es muy importante para dar una solución viable al conflicto, pero ellos lo generan y creen poderlo solucionar, muy esporádicamente se logra, dado que desencadenan en forma negativa, por otra parte, varios estudiantes manifiestan que no les ponen cuidado a los conflictos para evitar dañar su buen nombre.

En el análisis de las entrevistas es indudable que los estudiantes manifiestan que por malas miradas y actitudes lanzan percepciones y prejuicios frente sus compañeros, sin conocerse realmente y simplemente por algún comentario negativo sobre esa persona, piensan mal generando conflictos entre ambas partes que pueden conducir a enfrentamientos perniciosos. A partir de los relatos y rescatando las voces de los estudiantes, se analizaron los emergentes que salieron en el momento de la interacción y el diálogo con los participantes. Cuando se les pregunta sobre las manifestaciones y motivos de los conflictos comienzan a enumerar una serie de palabras como: peleas, agresiones físicas o verbales, groserías, empujones, pisonos, golpes, tratadas mal, estos términos son violencia, entonces en ese momento se les pregunta si violencia y conflicto son lo mismo. Algunos argumentan que sí, muy pocos tienen claro el concepto de conflicto, los participantes dicen que la mayoría de las veces los conflictos terminan en violencia porque no saben discutir y solucionar las controversias, además las situaciones conflictivas nacen en la escuela y la culminan fuera del colegio, todos los estudiantes se comunican rápidamente, a la salida se reúnen para agredirse de manera verbal y física mientras sus compañeros de alguna manera patrocinan estas situaciones. Todo esto se ocasiona por no saber solucionar los conflictos a tiempo ya que la violencia es algo más fuerte que acarrea unas consecuencias muy destructivas y algunas veces sin reversa. De ahí la importancia de solucionar a tiempo los conflictos mediante el diálogo y una buena comunicación para evitar que las situaciones conflictivas empeoren y lleguen a la violencia.

El conflicto como parte natural del ser humano, puede representar un hecho positivo o negativo dependiendo este del manejo que se le dé, de ahí la participación e intervención de un agente mediador sea este docente, directivo o el mismo consejo de aula representado por los mismos estudiantes, de tal manera que a los estudiantes no se les dificulten expresar sus emociones, necesidades y sentimientos para llegar a generar cambios en su vida personal sino por el contrario puedan expresarse de manera libre con el fin de que los conflictos en vez de

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

verlos como negativo; lo hagan parte de su vida, como experiencia personal para enriquecerse y madurar en su proceso formativo.

Algunos estudiantes no logran hallar las diferencias, sino que se confunden entre tantos conceptos que no comprenden realmente cuales son las particularidades de cada uno. De la misma manera como no logran comprenderlo tampoco pueden solucionar el conflicto antes de que llegue a otras instancias, las cuales no permiten analizar la raíz de la situación para darle una solución adecuada y pacífica. Cuando el conflicto se presenta entre algunos estudiantes a partir de sus relaciones interpersonales en el contexto escolar resulta importante hacer un alto y analizarlo para no llegar a otros niveles como la violencia o bullying, dado que generan un mal ambiente escolar y desencadena en situaciones poco favorables.

La segunda categoría hace referencia a *los actores* dado que al hablar de los conflictos se hace evidente y necesario estudiar los individuos involucrados en él, estos representan un factor determinante como protagonistas del mismo. Cada contexto (familiar, público, social o escolar), tiene sus propios participantes, quienes actúan en los conflictos de acuerdo a diferentes factores como: clase social, formación en valores, creencias religiosas y la influencia del entorno. Desde la triangulación teórica, se tomó como objeto de estudio la categoría de actores, en donde Muñoz (2004) afirma, que en todo contexto humano, por pequeño que sea, se encontrarán diferentes protagonistas con uno o más conflictos en determinados grados de complejidad y es de vital importancia lograr identificar quien o quienes se encuentran implicados en el mismo.

Pues una vez reconocidos los actores, a partir de sus vivencias, se contribuye a evaluar las causas o posibles efectos que desencadenaron tal conflicto y de igual manera alcanzarán soluciones que muy seguramente a corto o mediano plazo permitirán reconocer los errores, las emociones y percepciones, que tal vez se dejan de lado para evitar dicha problemática. En la sociedad actual, la mayoría de los individuos se involucran en los conflictos; ya que al ser un proceso natural del ser humano se puede convertir en un hecho de transformación tanto positiva como negativa depende este del manejo que se le dé. Resulta de vital importancia conocer los diferentes actores que se involucran en los conflictos y la actitud que asumen en las interacciones dentro de un grupo, ya que desde su particularidad e individualidad marcaron la diferencia entre unos y otros.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Las instituciones Educativas están conformadas por diferentes actores que hacen parte de ella: docentes, estudiantes, directivos y padres de familia, donde a diario interactúan entre sí y aunque todos trabajan para mantener una sana convivencia, se convierten en actores desde su rol para el manejo del conflicto. En este estudio, es un componente valioso e interesante tener en cuenta la participación de los actores escolares, desde la triangulación teórica, se tuvo en cuenta la subcategoría *estudiante*, el cual será el punto de referencia en este trabajo investigativo. En este sentido Fernández (2001) manifiesta que, desde el contexto escolar, referirse a iguales hace alusión a estudiantes entre sí, quienes interactúan de acuerdo a sus edades, por eso prefieren hacer parte de un grupo donde encuentren afinidad en sus comportamientos y por ende con sus intereses comunes que hacen parte de la cotidianidad, sin embargo, ellos buscan un liderazgo entre sí para imponer sus ideas y formas de pensar.

En la I.E.D. Colombia Viva j.m. se evidencia que algunos estudiantes logran dirigir un grupo encaminándolo no solo a los juegos sino también a actuaciones equivocadas, como irrespetar al miembro de otro grupo. Esta situación se hace más compleja cuando a la institución llegan estudiantes de diferentes regiones trayendo consigo diversidad de problemáticas, costumbres y niveles culturales que hacen difícil la adaptación a los nuevos grupos y terminan generando conflicto con sus pares. Además, en este entorno escolar se desarrollaron las actividades diarias, algunas veces con situaciones en medio de la intolerancia, falta de respeto, solidaridad, poca comunicación, el rechazo, y ambición de dominio; estas disputas suelen desarrollarse en espacios institucionales como los pasillos, aulas de clase y patios de recreo, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, al interrogar a los estudiantes frente a los actores que participan en un conflicto y la reacción que tienen cuando un compañero quiere darle inicio a un conflicto, desde sus propias voces, los relatos de los estudiantes fueron relevantes para este estudio.

E 2: “los estudiantes porque no están en acuerdo en cosas o se caen mal o problemas que tienen entre sí”, “pues si me trata mal, lo trato mal y si me pega también le pego”, “Si él es grosero conmigo yo no me voy a dejar”.

E 16: “los estudiantes ujum... si entre nosotras, entre nosotros”, “en el salón, pues muchas veces es que ahí es que la miro mal y me cayó mal, y ni sabe porque es, ja, ja

(risas), es que pues, como le digo que en el colegio son cosas incoherentes que no tiene sentido, digamos, ahí es que me miro mal y entonces yo también la miro mal”, “principio de año tuve conflictos con mi mismo curso, por cosas bobas, porque una vez estábamos en Educación física, y pues, las, la yo alegué ella también, nos tratamos mal y etc. y ya, después nos sentamos a hablar todas y quedamos en un acuerdo, de que éramos un solo grupo”.

E 12: “La mayoría de veces los estudiantes porque, por ejemplo, no se respetan entre sí y por ejemplo, no tienen la idea de hablar en vez de pelear”.

“Porque alguno le cogió una cosa a otro y entonces no le pidió permiso, entonces comienzan a agarrarse”.

E 14: “Más que todos los niños, hay unos que han influenciado a varios niños”, “se comienzan a tratar muy mal, hasta que ya llegan un punto en que no aguantan más”.

En los anteriores relatos los estudiantes dan cuenta que en el contexto escolar los que más suelen participar en el conflicto son generalmente los mismos estudiantes, quienes a partir de las relaciones interpersonales, conviven e interactúan a diario con diversidad de personalidades, edades y géneros tal como lo ratifica uno de ellos: **“La mayoría de veces los estudiantes porque, por ejemplo, no se respetan entre si y entonces, por ejemplo, no tienen la idea de hablar en vez de pelear” (E12)**. Otro estudiante afirma que: **“los estudiantes porque no están en acuerdo en cosas o se caen mal o problemas que tienen entre sí” (E2)**, este mismo dice: **“pues si me trata mal, lo trato mal y si me pega también le pego”, si él es grosero conmigo yo no me voy a dejar”, “si se va a los golpes uno también se va a los golpes”, otro añade: “los estudiantes son los que más participan”, “yo no me dejo, les contesto lo mismo o algo así” (E8)**. Para los participantes, toda acción ofensiva se convierte en un reto, a responder están dispuestos de igual manera para mantener su ego ante los demás, es así como nacen los conflictos. Además, se fomentan entre los estudiantes los rumores que dañan la relación entre ellos, a su vez se transmiten mensajes donde se dan cita para enfrentarse, desencadenando en ambientes inapropiados en medio de malos tratos, haciendo caso omiso de la buena comunicación y llegando directamente al enfrentamiento.

“Personas que no son apoyadas, se manifiesta más el conflicto, no tienen atención de sus padres, no tienen un cuidado respectivo mantienen por ahí y nadie les dice nada” (E11).

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Según ellos, la falta de acompañamiento desde casa puede ser un factor para que algunos de sus compañeros sean agresivos en el colegio, puesto que según ellos no tienen ningún tipo de control, por lo cual sienten y creen que pueden hacer lo que quieren. Igualmente, desde las narrativas se rescataron las situaciones que conllevan a que los adolescentes reaccionen de manera agresiva, esto se da según ellos cuando sienten que están a la defensiva ante cualquier situación conflictiva que se pueda presentar en contra de ellos. Esto lo afirma un estudiante cuando dice: **“reacciono con rabia y algunas veces digo unas groserías, pero, de pegarle a una persona no soy así, solamente es discusión” (E1)**. **“le contesto lo mismo o algo así”**, ella misma dice: **“porque no me gusta ser gavillera” (E 8)**. Se detecta así que los estudiantes están en señal de alerta ante cualquier situación ajena que se les pueda presentar para reaccionar según ellos en defensa propia para así “no dejarse de nadie”. **“Si quiere pelea yo le digo... hágale, si yo estoy quieto y me la montan pues yo no me voy a dejar” (E4)**, **“Pues yo tampoco me dejo, me les enfrento, trato mal y eso” (E5)**.

Los entrevistados manifestaron rivalidad entre los diferentes grados e irrespeto de género ya que, tanto hombres como mujeres de igual a igual se enfrentan verbalmente, lo cual se detectó en los siguientes relatos: **“entre cursos, los dos novenos chocaban” (E10)**, **“compañeros de curso o alumnos de otras aulas” (E9)**, **“como hombres, como mujeres pelean entre sí” (E1)**. Los relatos de los entrevistados dan cuenta que con frecuencia tienen conflictos ya sea entre compañeros del mismo curso o estudiantes de otros niveles y no existe la diferencia de género cuando de conflicto se trata. Al referirse a los *participantes* en el conflicto, también afirman: **“los vagos los que no hacen nada” (E10)**. Entre los adolescentes son llamados vagos a aquellos que promueven el conflicto muchas veces sin causa justificada, sencillamente según ellos quieren incomodar y molestar a otros “porque sí” **“más que todos los niños, hay unos que han influenciado a varios niños” (E14)**.

Los entrevistados aluden que por lo general los estudiantes quieren seguir a aquellos que llaman la atención, no de manera positiva sino por el contrario de forma negativa ante los demás, entonces siguen su ejemplo y se involucran así no haya motivos para no perder la amistad con ese líder. Otro relato dice: **“salgo y me voy, lo mejor es decirles a los profesores qué es lo que está pasando y resolverlo de forma adecuada, que es dialogando” (E3)**, **“reacciono pegando o no les pongo cuidado” (E6)**. Lo anterior demostró que, según los estudiantes frente a un

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

conflicto, buscan la ayuda de una persona adulta, en el caso del contexto escolar recurren a los profesores y en el contexto familiar se informa a los padres para que ellos a través del diálogo logren dar una posible solución al altercado presentado entre pares, otros por el contrario simplemente evitan confrontarse aludiendo **“les digo a mis papás o sino a los profesores” (E7)**.

Rescatando otra narración: **“la mayoría de veces los estudiantes, porque por ejemplo no se respetan entre si y entonces, por ejemplo, no tienen la idea de hablar en vez de pelear” (E12)**. Definitivamente entre los estudiantes, muchos de ellos no son aceptados por sus compañeros, ya sea por su forma de pensar, vestir o actuar, por eso dicen que caen mal y terminan en graves altercados e incluso involucran a personas que no pertenecen a la institución, llegando a generar confrontaciones fuera de ella. Otro entrevistado manifiesta: **“también vienen estudiantes de otros colegios a citarse a pelear y otras personas ajenas” (E1)**. Hay ocasiones en las que los conflictos escolares trascienden los muros de está, involucrando a personas ajenas a la misma que hacen más compleja la situación conflictiva.

Avanzando en la indagación, otro estudiante entrevistado dice: **“entre compañeros solo se tratan mal en general, pero en sí, no golpes ni nada de eso” (E11)**. Se logró comprobar con este relato que son pocos los casos donde la situación no trasciende a agresiones físicas, terminan en discusiones o malas miradas e insultos verbales; **“en el salón, pues muchas veces es que ahí es que la miro mal y me cayó mal, y ni sabe porque es, ja, ja (risas), es que pues , como le digo que en el colegio son cosas incoherentes que no tiene sentido, digamos, ahí es que me miro mal y entonces yo también la miro mal, entonces, ahí esa yo no sé porque cuantas, me miro mal y voy a ir a pararla y no sé qué, entonces ahí se arma el conflicto” (E16)**. Se observa que los estudiantes se ofenden según ellos mismos por motivos insignificantes, en donde los agentes espectadores no favorecen hacia un entorno de conciliación, ya que de alguna manera incitan a los actores implicados a que se genere la confrontación, afectando así la sana convivencia entre el curso.

En todo contexto social es común que existan individuos que se vean envueltos en desacuerdos, tal como lo afirma Muñoz (2004), los implicados en un conflicto son los actores que se encuentran en cualquier grupo. Como lo menciona Vinyamata (1999), el conflicto es inherente al ser humano, desde las interrelaciones que se generen en los diferentes contextos sociales, lo anterior debido a los diferentes intereses en la obtención de beneficios particulares,

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

ya sea individual o grupal. En el contexto escolar, esta afirmación fue comprobada a través de la investigación realizada, donde los conflictos inician por pares, los estudiantes difieren en su forma de pensar y de ver las cosas y tanto el uno como el otro no logran aceptar la diferencia.

Es así como no todos los estudiantes están en desacuerdo, siempre hay pensamientos afines entre algunos, tal como lo menciona Fernández (2001), cuando habla de iguales y se refiere a los que están en posición semejante. Es el caso de los estudiantes, quienes desde el inicio se organizan por pares y algunos terminan creando grupos o bandos, adoptando una posición para defenderse frente al conflicto generado con otros. Aunque los estudiantes están en un mismo rol dentro del contexto escolar, algunos buscan sobresalir positiva o negativamente frente a los otros ocasionando situaciones conflictivas. Por su inmadurez se les dificulta resolver el conflicto positivamente, esto solo se da con la intervención de un tercero.

Los conflictos en las aulas de clase se dan a diario con las actividades compartidas y la poca tolerancia entre unos y otros. Por lo general los estudiantes argumentan que se dan en el momento menos esperado ya sea por una palabra, una mirada o un mal gesto, ante los cuales deciden reaccionar de la misma manera, pues aluden que no se dejan del otro.

En este apartado se tomará el análisis de información, correspondiente a la categoría de *Resolución de Conflictos*, la cual representó también un campo amplio de investigación en este proceso investigativo, desde las voces de los estudiantes, fue interesante el estudio a partir del cual ellos manifestaron y expresaron su sentir al respecto.

Tomando como soporte y desde las diversas investigaciones, mencionadas en el marco teórico, con el diseño de la triangulación teórica, se referenció a Vinyamata (1999) quien argumenta, los conflictos hacen parte de la existencia del ser humano y afectan a todas las personas, en todos los ámbitos de la vida. Tener conflictos es normal, son inevitables pero lo sano es buscar una solución positiva con el fin generar crecimiento personal y aprendizaje para relacionarse con los demás de forma apropiada, de modo que, al no haber alternativas que ayuden a mejorar, se podrían generar consecuencia negativas que no desencadenan en algo benéfico para las relaciones entre los involucrados.

En efecto, cuando se ha detectado el conflicto, se adoptan medidas para su resolución. Es necesario agotar todos los aprendizajes y vivencias que puedan servir para solucionar el conflicto. Inicialmente se debe analizar los motivos que desencadenaron dicho conflicto, así

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

mismo debe ser escuchado cada actor para conocer quien realmente tiene la razón. En estas condiciones se procede a encontrar la solución más adecuada. En el desarrollo de este proceso investigativo se marcaron estrategias básicas e importantes para el manejo y solución del conflicto, mecanismos como la Mediación, la Negociación, el Arbitraje y la Comunicación resultaron de gran participación durante este proceso investigativo.

Tal como lo menciona, Vinyamata (1999), quien resalta que la Resolución de Conflictos, no es simplemente una prevención, sino que es un proceso que se desarrolla con fortaleza buscando obtener el fin del mismo. Además, mejora el ambiente social, ayuda a reducir la ansiedad, aporta una mayor confianza para mejorar las relaciones interpersonales y minimiza los inconvenientes que frecuentemente resultan de un conflicto sin solucionar.

Desde el entorno escolar, la Resolución de conflictos representó un factor determinante en este proceso investigativo. Desde las voces de los mismos estudiantes, aquí surgen alternativas para dar solución al conflicto en los diversos escenarios que se presentan en el ámbito escolar. La resolución de conflictos en la presente investigación fue determinante para incentivar a los estudiantes a tener un clima de sana convivencia en la institución educativa, donde se hizo necesario a partir de las interrelaciones diarias con los estudiantes crear, un ambiente de armonía, fomentando habilidades sociales y comunicativas entre los mismos, mejorando así sus relaciones interpersonales. Se hizo necesario escuchar las voces de los estudiantes, de cómo ellos consideran se da solución el conflicto desde las interrelaciones en el contexto escolar. Esto a partir de unas preguntas abiertas aplicadas con la entrevista semiestructurada.

En esta investigación se mencionaron algunos medios que favorecieron de alguna manera en la resolución de los conflictos, esto con el fin de encontrar el procedimiento para lograr soluciones específicas y obtener un aprendizaje significativo, que permitió a los estudiantes encontrar alternativas para enfrentarse adecuadamente ante diversas situaciones conflictivas y mejorar las relaciones interpersonales.

E9: “Yo creería que primero pues, coger como la calma y todo y dialogar, pero a veces uno pasa que uno se altera y pues no puede estar seguro de lo que hace, pero después uno piensa y reflexion”

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

E1: “Primero llega un maestro, luego lo llevan a la coordinación, a veces o llaman al acudiente o van de pronto a el psicólogo para ver el problema y si es muy grave sancionar a la persona”

E14: “Sería mejor que hablaran con esos estudiantes y le hicieran un seguimiento con la psicóloga.”, “Los hablan los sientas ahí y dicen que no lo vuelven hacer y al ratico siguen ahí.” “Los profesores tratan de llevarlos por un buen camino.”

E 16: “Pues llamarlos pa coordinación ja ja”.

Aquí se evidencia, desde las narrativas de los estudiantes, cuando se habla del procedimiento a seguir por parte del colegio frente a las situaciones conflictivas entre estudiantes, que el colegio en algunos casos, acude a las instancias externas a la institución para solicitar apoyo en temas de seguridad principalmente al ingreso y la salida de la institución, otros mencionan la importancia de manejar dichas situaciones desde coordinación, esto con el fin de tomar decisiones, en algunos casos sancionatorias. Otras voces mencionan la importancia de **“interrogar” (E3)**, a los estudiantes involucrados, esto con el fin de conocer la situación, y así determinar la conveniencia de citar a padres de familia o manejarlo directamente desde coordinación con los estudiantes implicados, al igual desde sus narraciones se mencionan el término de **“ abrir un proceso” (E4)**, entendido como empezar a hacer un seguimiento a los estudiantes involucrados, según ellos de seguir así los coordinadores tomarán decisiones para mejorar y solucionar el conflicto.

Al igual, los estudiantes mencionan, que el conflicto se puede solucionar en el mismo entorno escolar donde se generó, ya que en varias ocasiones con la sola presencia del docente es suficiente para dar solución, debido al manejo claro y oportuno que este le pueda dar a la situación y entre los estudiantes involucrados, según ellos no hay necesidad de remitirlos a coordinación. Otros estudiantes mencionan la importancia y observan que los coordinadores citan a padres de familia para involucrarlos y enterarlos de las situaciones conflictivas que se presentan directamente con sus hijos, con el fin de solicitar apoyo en casa y evitar así que el conflicto pase a mayores. Para otros estudiantes la posición de los coordinadores es invisible, sienten que no hay ningún tipo de apoyo por parte de las directivas de la institución, simplemente se les hace **“anotación en el observador y ya” (E8)**.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Para otros, es importante recapacitar sobre la situación, calmarse y dialogar con la otra persona, ya que según ellos el estar alterado es un factor determinante para generar conflicto, según ellos es importante pensar y reflexionar sobre lo ocurrido, para así buscar alternativas de solución. De igual manera, los estudiantes mencionan que cuando el conflicto es leve, se puede solucionar inmediatamente, si se torna más grave, dicen los estudiantes, se citan a padres de familia, se firma observador, se remite a orientación, se firma compromiso y se hace seguimiento. Con esto los estudiantes mencionan la importancia de la intervención de orientación, en algunos casos los mencionan como psicólogos dependiendo esto de la gravedad de la situación conflictiva.

Para los estudiantes es muy importante la participación de las directivas y docentes en el manejo y solución al conflicto, ya que es una manera adecuada de darle fin al conflicto generado y evitar así agresiones futuras físicas y verbales. Para los estudiantes de no ser así, la situación podría empeorar. Para otros estudiantes el diálogo resulta determinante y así dar solución al conflicto, es importante escuchar las partes involucradas para llegar a acuerdos, de no ser así se procede a otra instancia puede ser sanción o expulsión, según las voces de los mismos estudiantes. Con esto los mismos estudiantes insisten en la importancia del diálogo y el seguimiento desde orientación, por tal razón los estudiantes afirman que si el diálogo no es suficiente para dar fin al conflicto las mismas directivas deben tomar medidas más drásticas.

Es así, como lo menciona Vinyamata (1999); al hablar de resolución de conflictos, no es solo verlo desde la prevención, esto va desde el mismo conflicto en donde se toman diversas alternativas de solución, las cuales deben ser inmediatas y concretas para tal fin. No es cuestión de dilatar el proceso, tampoco evadirlo por esto, los estudiantes aluden que, en algunas situaciones se sienten respaldados para dar solución a sus conflictos desde el entorno escolar, reconociendo aquí la figura y labor de las directivas y docentes de la institución. Consideran que la intervención de estas instancias constituye un proceso determinante y fundamental para dar solución al conflicto, en algunos casos al igual resulta conveniente citar a padres de familia, ya que al ser menores de edad (ciclo IV, grados octavos y novenos) resulta obligatoria que el acudiente se haga presente en la institución.

Desde el entorno escolar, con los conflictos que se presentan dentro de la cotidianidad escolar, la labor de Docentes, Directivos y Orientadores es el apoyo y la instancia inmediata para

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

dar solución. Se evidencia desde la prevención, cuando Orientación dicta charlas preventivas hacia el manejo del conflicto, ejemplificando por medio de dinámicas, videos, diversas maneras de prevenir el conflicto ante diversas situaciones, aunque cuando esto no es suficiente y se genera el conflicto entre los estudiantes se toman otras medidas regidas y estipuladas desde el Manual de Convivencia. Por medio de *La Negociación*, se le dio la oportunidad al estudiante de dar solución a los conflictos generados con otros estudiantes sean estos de su mismo entorno escolar o ajeno a este.

La negociación resultó ser un asunto, en el cual estuvieron involucradas unas partes que buscaban sus propios intereses y necesidades, en el cual se establecieron unos acuerdos de beneficio individual o grupal. Tal como lo menciona Moore (1995), los conflictos se pueden resolver de diversas maneras en el contexto escolar, según lo narrado por los estudiantes, la negociación fue una opción viable la cual ayudó a que las partes mostraran su posición frente al otro, para llegar a acuerdos favorables, con el fin de buscar soluciones apropiadas, que integran el mayor número de necesidades entre las partes.

Por otro lado, esta instancia resultó ser una alternativa positiva para ayudar a que las partes mostraran su posición frente al otro, con el fin de llegar a acuerdos favorables, buscando soluciones apropiadas en beneficio de las partes involucradas.

E9: “Yo creería que sería muy bien llegar a acuerdos, porque así uno piensa y no puede llegar a ocurrir cosas, más, si, más, cómo me hago explicar... Digamos que no puede llegar a una cosa más grande ni nada”.

E11: “Si se hace un acuerdo pues puede que ya después, la persona se lleve bien con la persona que no se llevaba bien, no vuelvan a suceder las mismas cosas y pues puedan llevar una convivencia más sana.”

E14: “Si usted necesita arreglar un conflicto o problema conmigo vamos a donde la coordinadora o con mis padres y ya.”

A través de esos acuerdos es como se puede acabar el conflicto acá y puede haber mejoras, o sea no del todo, pero puede cambiar el colegio.”

“Yo no me quiero meter en problemas, evito”.

E16: “Si no hacemos acuerdos, vamos a seguir haciendo lo mismo, digamos si yo no voy pongo mi punto mi palabra allá en coordinación y digo liso yo no la voy a volver a

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

mirar no la voy a volverá determinar, yo lo voy a seguir haciendo, y digamos si ella también no va y pone acuerdos, pues obviamente ella va a seguir buscándome pelea a mí”.

Desde las narrativas de los estudiantes los acuerdos son importantes para dar solución a un conflicto, ya que afirman la importancia de hablar, para así solucionar los conflictos dialogando, puesto que esto según ellos podría pasar a instancias mayores como agresiones físicas, ya que esto puede llevar según ellos a lesiones y accidentes graves. Al igual, según ellos, los acuerdos son importantes para que no se presenten malos entendidos. También afirman que para que se genere la negociación deben estar las dos partes de acuerdo para resolver el conflicto, de lo contrario se remiten a orientación para buscar otra solución. Definitivamente esta instancia del diálogo para llegar a acuerdos, resulta de suma importancia, de no ser así podría llegar a los **“golpes o algo más grave” (E4).**

Igual, los estudiantes mencionan que el llegar a acuerdos y negociar es importante puesto que puede llegar a tener rivalidades entre ellos mismos, también es importante para ellos el tener una muy buena imagen ante los demás, hasta llegan al punto de mencionar desde su percepción que sin acuerdos ni negociación **“se puede llegar hasta la muerte” (E12)**, lo ven así de extremo. Según ellos mismos cuando se respetan los acuerdos, las situaciones conflictivas se solucionan y no se agrandarían los problemas. Para los mismos estudiantes los pactos de no agresión son fundamentales, ya que consideran que se torna un ambiente incómodo, el tener una persona al lado con la que se tiene conflicto permanente, por lo mismo los pactos de no agresión favorecen la sana convivencia.

Cabe resaltar que, según los estudiantes, los acuerdos y la negociación favorecen las relaciones interpersonales, las cuales a futuro pueden mejorar con aquellas personas con las cuales se han tenido conflicto en un momento dado. Por lo tanto, por medio de los acuerdos se solucionan más rápido los problemas. Según los estudiantes, si no hay acuerdos, hay arrepentimientos por los malos actos llegando a tener situaciones peores, dicen ellos mismos **“si nosotros cambiamos, cambia el colegio” (E14)**, apreciación importante por parte de los estudiantes. También resulta importante la percepción que tienen los estudiantes, hacia el direccionamiento y manejo que tiene el docente ante las situaciones conflictivas, ya que según sus voces **“la mayoría de profesores interfieren para que no haya conflictos” (E16).**

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Vista desde Moore (1995), la Negociación es una manera de solucionar y dar fin al conflicto a partir de unos problemas en común, pero con puntos de vista y percepciones diferentes, al ver la negociación como instancia de solución, representa que las partes recurran al diálogo para intentar de esta manera solucionar tal situación, se requiere que los implicados, estén dispuestos a negociar entre sí, buscando un punto de equilibrio en beneficio mutuo en cierta manera, poniéndose en el lugar del otro para entender la otra posición, y estar así abierto al diálogo. Desde el entorno escolar, a partir de las narrativas de los estudiantes, el diálogo es determinante para dar fin al conflicto, lastimosamente este diálogo no se genera por iniciativa propia, aquí no se evidencia la negociación, desde los diversos escenarios narrados por los estudiantes, no buscan por iniciativa propia dar fin al conflicto por medio del diálogo.

Sienten que los conflictos se solucionan por medio de los golpes, así que la Negociación en el entorno escolar se manifiesta de alguna manera, es necesaria la intervención de otra instancia para dar fin a este proceso. Como segunda instancia para dar solución al conflicto y recurriendo al marco teórico, desde la triangulación teórica, se recurrió a la *Mediación*, para tal fin, fue importante resaltar cómo los estudiantes vieron esta alternativa para dar por terminado el conflicto en el entorno escolar. En este punto, resultó importante apoyarnos en Vinyamata (2003) quien precisa, que la mediación es interpretada como un sistema alternativo, diferente a los canales legales, el cual, según los estudiantes, aborda de manera inmediata una vez detectado el conflicto. Es necesario adecuar el contexto para que esta mediación fuera voluntaria, flexible y participativa, donde el mediador requiere ser equitativo, imparcial, con capacidad de escucha y que lidere este proceso mediante el debate, diálogo y la reflexión, en un ambiente de respeto ofreciendo todo un marco de alternativas para lograr una sana convivencia y la solución de conflictos dejando de lado la posibilidad de continuar en discordia.

E9: “Digamos él puede decir algo que no me guste a mí y yo puedo reaccionar de forma agresiva o algo y él también de forma agresiva contra mí”

E11: “Si ya no hay solución entre esas dos personas”, “A veces de pronto no se dialoga y no se piensa con cabeza fría y hay otra persona que tiene la solución y pues si la tiene es mejor que intervenga y que calme el problema antes de que empeore, importantísimo”, “No vuelvan a suceder las mismas cosas y puedan llevar una convivencia más sana”

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

E14: “Los profesores tratan de llevarlos por un buen camino.”, “Importante que si intervenga alguien, pero alguien que tenga poder, porque si uno de niño u otro estudiante, pues le mandan su puñetazo por sapo”

“Orientadores y profesores, pero no los amables sino a los bravos que son a los que más caso les hacen”

“Si quiere arreglar un problema conmigo vaya haya esta la coordinadora”

E16: “Pues de ahí escuchar el motivo por el cual están peleando, e... De ahí pues, si ella tiene la razón, entonces pues ya, digamos, pues no sé, dejarlos que hablen ellas junto con la psicóloga, en mi caso, ps yo fui y hablé con ella, yo fui y hablé con la psicóloga y ... y... pues ella dijo que no, que la otra niña era muy calmada, que yo sé y yo mm bueno, y pues ella ya hizo, hicimos acuerdos, que ni ella me miraba, ni yo la determinaba, ni nada y pues haya hacen acuerdos, dialogamos”

Desde esta subcategoría, los estudiantes afirman que es importante la intervención de un tercero para la solución de un conflicto, según su percepción y desde sus voces los directivos y profesores saben más, en el manejo y solución al conflicto tienen más experiencia. También resulta importante la intervención de un tercero ya que de no haber una intervención, la situación conflictiva se puede agravar hacia agresiones físicas, al igual para aclarar situaciones y que no se generen así malos entendidos. Son conscientes de la inmadurez que tienen para dar solución al conflicto, también expresan que ellos mismos no tienen la madurez para afrontar un conflicto.

Para los estudiantes, en definitiva, resulta importante la intervención de un tercero ya que según ellos los profesores y coordinadores orientan a que se genere el diálogo, esto en función de dar solución a la situación conflictiva. Desde otras narrativas dadas por los mismos estudiantes, la intervención de un tercero resulta importante, llámese coordinador, orientador o docente ya que esto permite prevenir las situaciones conflictivas generadas entre los mismos estudiantes. Para algunos el mantener una buena imagen ante los miembros de la comunidad resulta ser un factor importante, dado que a partir del chisme o comentarios mal intencionados se puede generar el conflicto y dañar así la imagen de las personas involucradas.

En otras ocasiones, desde las voces de los estudiantes, la imagen del docente para ellos es de imposición y respeto, ven que con la intervención del mismo en una situación conflictiva se da solución inmediata al conflicto de no ser así las situaciones podrían empeorar. Las narrativas

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

de los estudiantes también dicen que cuando el conflicto se genera dentro de la institución es deber de los profesores intervenir, siguiendo el conducto regular para el manejo del mismo. Ante estas situaciones los estudiantes también mencionan sobre situaciones conflictivas que se generan dentro del colegio, pero que se pueden llevar y trasladar afuera, haciendo esta situación más compleja y difícil de solucionar, según ellos intervendrían otras personas ajenas a la institución. Con el desarrollo de estas situaciones llegan al punto de hablar de muertes y asesinatos, mientras que dicen que si el conflicto se soluciona dentro del entorno escolar, la solución es mejor para todos los miembros de la comunidad educativa.

Los relatos también nos cuentan que el estudiante en una situación de conflicto no tiene la capacidad para pensar con **“cabeza fría” (E11)**, dicen ellos, en cambio una tercera persona, interviene calmadamente y de manera imparcial para dar solución al conflicto en beneficio de las partes, llevando a tener según ellos una **“convivencia más sana” (E11)**. Se menciona también que la solución directa que hacen los estudiantes ante el conflicto, es llevarlo a los golpes esto se da cuando no hay la intervención de un tercero, **“adulto” (E13)**, nombran algunos en estos casos profesores, orientadores, rector y coordinadores, de igual manera los estudiantes también hacen ver la imagen que tienen de los docentes. Indican que debe intervenir **“un docente que tenga poder” (E14)**, lo ven desde los más estrictos, es así como para ellos, los docentes más estrictos; son los que a los estudiantes les hacen caso y pueden influir más sobre los estudiantes.

Finalmente, desde sus voces se rescatan las expresiones con respeto y cordialidad manejadas por los docentes en el manejo de una situación conflictiva, factor importante para mediar en este proceso escolar. Como lo menciona Vinyamata (2003), desde la situación conflictiva representa la intervención de un mediador para ayudar a las partes a recurrir al diálogo y dar fin al conflicto, simplemente interviene buscando que las partes solucionen por si mismas sus desacuerdos, en dado caso de no llegar a una solución tratar de mediar para que tal situación no pase a mayores o a otras instancias más graves.

Desde las voces de los estudiantes en el entorno escolar, esta instancia es determinante e importante, porque favorece e incentiva a ejercer el diálogo entre las partes, de ahí que como se mencionó desde la negociación los estudiantes por si mismos no buscan dialogar para dar fin al conflicto, desde el rol del Mediador que en este caso puede ser el Docente, los Coordinadores, los orientadores, se busca incentivar y motivar a los estudiantes que solucionen sus diferencias a

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

través del diálogo para así llegar a acuerdos en beneficio mutuo, los cuales deben ser respetados y cumplidos en su totalidad, resulta interesante ver como los estudiantes ven en esta instancia un factor de apoyo y respaldo, en donde están dispuestos a dar fin al conflicto por medio de otra persona como agente imparcial y objetivo ante las situaciones presentadas.

El arbitraje a diferencia de la mediación, permitió la participación de común acuerdo por parte de los actores involucrados de actuar hacia una tercera instancia, sea esta una persona en particular o un ente mayor. Este proceso, resultó ser más formal, debido al manejo que se le dé durante el desarrollo y manejo del mismo, ya que el ente regulador tiene voz, voto y poder de decisión frente a la solución del conflicto, de alguna manera sin contar con la opinión de los agentes involucrados en el conflicto, la objetividad e imparcialidad de este árbitro debe ser un factor predominante en este proceso ya que la toma de decisiones representan la solución al conflicto presente.

Desde otra teoría Moore (1995) quien afirma que este es un proceso privado en el cual, si las partes no llegan a un acuerdo, el árbitro que conoce la situación, ya que es elegido por los negociadores y tomara la decisión que el considere correcta.

E9: “En cambio si esta un coordinador, un profesor ellos son los que tienen la autoridad en el colegio, entonces uno se puede calmar un poquito más”

Llamarón a los acudientes, hablamos con el coordinador pusimos unos acuerdos, reglas que no se pueden romper así”

E11: “A veces de pronto no se dialoga y no se piensa con cabeza fría y hay otra persona que tiene la solución y pues si la tiene es mejor que intervenga y que calme el problema antes de que empeore, importantísimo”

“Si el tercero ya decidió la solución es mejor que lo haga y que los demás hagan caso, pues puede terminar mal.”

E14: “Esos conflictos pueden llevar a la muerte o pueden ocurrir cosas que pueden hacer arrepentir a esas personas”

Tercero “Las decisiones deberían tomarse con los padres presentes”

Se les preguntó a los estudiantes la opinión que daban frente a la imposición de un tercero para dar solución al conflicto. Fueron variadas las versiones dadas por los mismos, unos se encontraban a favor y otros en contra del manejo de dicha situación, mencionan al

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

coordinador como autoridad competente para dar solución al conflicto, lo ven como una persona intachable, de ejemplo a seguir, resaltando la importancia de este de escuchar las partes involucradas en el conflicto. Los estudiantes narran que el direccionamiento dada por una tercera persona es factor importante para solucionar la situación, ya que imponiendo que deben hacer las dos partes para solucionar el conflicto, se debe acatar en su totalidad y hasta entre los implicados pueden terminar de amigos. Otros lo ven como una alternativa de no se puede hacer nada más, solo obedecer y ya mencionan desde sus voces, **“Pues obedecerles, porque son personas adultas y tenemos que hacerles caso” (E3)**, ven a esa otra persona con imagen de autoridad, en donde todo lo que diga se debe cumplir en su totalidad.

Al respecto otros estudiantes mencionan desde sus relatos, que no están de acuerdo y no les gusta que intervenga un tercero para dar solución al conflicto, sienten que no se toman las decisiones adecuadas para ellos, también porque se toman decisiones que no les gustan, pero aun así toca acatarlas porque no hay otra alternativa. Desde otras narrativas se rescata la importancia que mencionan los estudiantes de hacer lo que los coordinadores, orientadores, docentes digan, ya que es su deber intervenir e imponer soluciones ante el conflicto presentado entre los estudiantes en el entorno escolar.

Igualmente, para los estudiantes la intervención de una tercera persona, imponiendo una solución al conflicto, genera un ambiente de calma y tranquilidad para dar solución al conflicto, es así como los estudiantes narran desde sus relatos, la imagen de autoridad que tienen los docentes y coordinadores, razón por la cual son sinónimo de respeto y admiración. Es por esto que se resalta la importancia de dar fin al conflicto dentro del entorno escolar desde la intervención de un tercero dando las pautas para esta situación.

Se resalta la importancia de la participación de un tercero, como última instancia para solucionar el conflicto. Desde los estudiantes se ve el sentido de autoridad que tienen hacia los docentes y directivos, factor determinante ya que se toma conciencia de la importancia de acatar órdenes y cumplir procesos impuestos desde una acción pedagógica formativa. También resulta importante afirmar desde los relatos de los estudiantes, que ven la imposición de una solución de un tercero como última instancia, donde se han agotado las anteriores. Afirman que después de esta intervención el conflicto generado termina ahí, ya no es motivo de problemas futuros. Los

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

estudiantes afirman que confían plenamente en las decisiones directas que toman los docentes y directivas, aseverando que estas se toman en beneficio de todos, dando fin al conflicto generado.

Al igual resulta importante rescatar las narraciones de los estudiantes donde afirman, la importancia de citar padres de familia para la toma de decisiones para solucionar un conflicto, consideran que la presencia de estos es vital, sobre todo para aquellos estudiantes que se sienten respaldados desde casa. En definitiva, si no hay una intervención desde las directivas y docentes la situación conflictiva conlleva a las agresiones físicas y verbales, llevando según ellos, a situaciones irreversibles.

La mayoría de estudiantes expresan que es importante la decisión e imposición de un tercero, añaden que lo primero es escuchar las diferentes situaciones de lo sucedido, para lograr tomar la mejor medida mediante un diálogo, es así que sabiendo la norma impuesta ellos la acatan y tratan de hacerse amigo de la otra persona para no llegar a situaciones peores. Asimismo, argumentan que las decisiones que toma el tercero toca obedecerlas porque son personas adultas y conocen más de la vida que ellos, la tercera persona debe dar opiniones y argumentos para que los involucrados las obedezcan. Hay estudiantes que dicen no estar de acuerdo con las decisiones tomadas por los docentes o directivos pero que toca asumirlas, ya que según ellos es la persona idónea para tomar decisiones en beneficio de promover la sana convivencia, la decisión del tercero en este contexto escolar es decisiva y de total cumplimiento, ya que de no hacerlo pueden tomarse medidas más drásticas, si la persona que impone tiene una buena resolución de lo que se debe hacer, sería bueno porque se manejaría bien el conflicto.

Los profesores y coordinadores ayudan a tomar decisiones asumiendo un papel en el arbitraje con el fin que las partes se calmen y acaten lo impuesto de tal manera, que si estas no logran llegar a acuerdos, el tercero impondrá la solución. Manifiestan que las medidas deben tomarse con los padres de familia presentes, puesto que si no se hace algo, los estudiantes se podrían hasta matar y desencadenar en algo destructivo.

El arbitraje llevado al contexto escolar y de acuerdo con los relatos de los estudiantes, se manifiesta según como lo expresan desde la participación de los docentes y coordinadores puesto que son quienes ejercen autoridad y control en la institución. La mayoría de estudiantes están de acuerdo con esta medida cuando ven que no hay otra solución entre ellos mismos ante la confrontación presentada ya que ayuda a solucionar los conflictos para que no desencadenen en

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

situaciones negativas con instancias mayores, aluden que de no llegar a acuerdos lo correcto es que un mayor intervenga para dar una solución, afirman que ellos acatan aunque no estén de acuerdo con la decisión, ya que permite mejorar las relaciones interpersonales entre pares para convivir en un ambiente agradable.

En esta subcategoría, el diálogo y los acuerdos son significativos, puesto que permiten conocer y analizar las diversas situaciones conflictivas que se presenten dentro del entorno escolar, estas deben quedar reportadas de manera escrita donde las partes firmen la medida propuesta por el árbitro y hacer más aceptable el procedimiento.

De acuerdo a lo mencionado por Moore (1995), el arbitraje es el proceso voluntario en que las partes en conflicto solicitan la colaboración de un tercero. Articulándolo con el contexto escolar la mayoría de estudiantes no piden la ayuda de un tercero, aunque de presentarse la reconocen y aceptan positivamente ellos esperan que el conflicto llegue a mayores, donde sean remitidos a coordinación por las faltas cometidas. Los participantes más pasivos, que no les gusta estar en disputas siempre buscan el apoyo de orientación o coordinación para dar solución a las situaciones conflictivas que se puedan presentar con sus compañeros.

Además, el autor afirma que ese tercero debe ser imparcial y neutral para tomar la decisión, por lo general el tercero es el coordinador o profesor dado que son personas mayores y responsables que pueden ayudar a mejorar las relaciones personales entre los pares, tomando la decisión más adecuada en beneficio de las partes, quienes deben cumplir lo pactado y dejarlo de manera escrita en un informe, en el cual se comprometen a no continuar con la disputa y firmar los acuerdos.

El arbitraje es una alternativa y un mecanismo que se puede aprovechar para la resolución de conflictos, ya que permite imponer una solución sobre diferentes controversias, en la cual las partes, así no queden satisfechas deben asumir las medidas asignadas. Cabe aclarar que la persona que asuma este papel debe conocer muy bien la raíz del conflicto y el proceso que ellos han tenido para llegar a presentarse diversas situaciones que han generado un mal ambiente escolar, el tercero debe ser imparcial y neutral, no debe estar en contra ni a favor de las partes al juzgar un asunto, ni inclinarse por ninguna de las partes o alternativas que se oponen en una disputa. Los estudiantes deben estar en un ambiente de armonía y confianza para poder expresar sus emociones y sentimientos con el fin de asumir sus actos y ser responsable de sus hechos y

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

actitudes frente al tercero, quien determinará cual será la medida más viable para solucionar el conflicto.

La comunicación, como última categoría y representativa en todo este proceso investigativo, resultó ser de gran participación durante el mismo, razón por la cual determino factores puntuales en esta indagación para dar solución al conflicto desde un contexto y escenario determinado. Retomando a Alzate (1994), quien afirma que la comunicación representa un factor fundamental en el proceso de interacción y socialización, los niveles en donde se pueden presentar de una manera sana, va relacionado, unido y contextualizado a la temática, los actores, las situaciones, los niveles de formación y el contexto en general en que este se presente. La buena comunicación, constituye un aspecto importante y trascendental ante cualquier situación, de ahí la importancia en el escenario escolar, de la labor desde el rol del docente de inculcar, mantener y fomentar una comunicación efectiva entre los agentes de la Comunidad Educativa.

El aprender y saber escuchar representa un eje fundamental para mantener una sana convivencia, el enseñar a escuchar sobre todo en un escenario entre los mismos estudiantes representa la base para un manejo apropiado del conflicto, el ponerse en el lugar del otro, bajo la formación continua del estudiante, representa un trabajo arduo, interesante y participativo en todo el proceso del manejo adecuado del conflicto. De ahí que el conflicto desde cualquier escenario en que se dé resulta ser un aspecto de formación permanente entre los agentes o sujetos involucrados.

E 9: “Fue Discusión boba, porque yo salí del colegio normal, pues él se quedó mirándome, yo seguí caminando normal, y entonces yo lo volteó a mirar y yo me quedo mirándolo normal porque él me estaba mirando, pues raro; como todo bravo, como sí que, entonces yo me quedo mirándolo y él me dice qué, y yo me le voy, llamarón a los acudientes, hablamos con el coordinador pusimos unos acuerdos, reglas que no se pueden romper así”

E11: “una vez con una amiga que se empezaron a burlar de mí y a tratarme mal, yo me aleje”, “que si nos íbamos a cascar”, “otra amiga me dijo que la parara”, “yo le hablé pero ella me empujo y se fue”, “yo me quede sentada y le dije: que porque era así de agresiva y alzada, que un día de estos iba a tener un problema grave”, “luego fuimos a

psicología y arreglamos el problema, ya nos llevamos bien”, “fue positivo porque no era la persona correcta con la que yo debía estar y conocí otra amiga”, “negativo porque era una de mis mejores amigas y me dolió que hiciera eso”.

E14: “la situación fue en un partido de baloncesto, ellas me dijeron que jugáramos sin reglas pero ellas se aprovecharon de mí por lo pequeña y me pegaron me empujaron y yo me puse muy brava”, “a mí no me gusto la actitud”, “desde ese día las odio”, “cuando no se meten conmigo es con mis amigas”, es negativo porque no me gusta estar de malas con nadie, o sea a mí me gusta ser amigas de todos, pues no así los súper-amigos, pero me gusta llevármela bien con todos los que conozco y no me gustaría que otra persona me hiciera lo mismo”

E16: “ella era nueva en el colegio, con ella nos mirábamos mal por un niño”, “un día él me dijo que nos fuéramos juntos”, “todas la amigas me miraban súper mal”, “ellas me tiraban piedras”, ella me empujo y me grito y me trato mal”, “yo no voy a pelear por un hombre porque mi reputación que da por el piso”, “algo positivo porque creo que digamos ya en noveno ya estamos como muy grandes para estar en esas, pelear por niños, pelear por bobadas, entonces creo que deberíamos de no ser, ya digamos ya estamos grandes, pero el ser grandes es no querer ahí que no se metan conmigo”.

De ahí que la comunicación como categoría y dentro de este proceso investigativo, pretende recoger los relatos de los estudiantes mediante una experiencia conflictiva vivida en el contexto escolar, las cuales manifestaron lo siguiente:

Una estudiante expresa que ella no se mete con nadie y que no le gusta hacer grupos ya que esto genera “peleas” y “discusiones” (E1), porque siempre quieren imponer sus cosas, “inventando y opinando cosas que no saben” (E1), además, añade que los problemas que se le presentan, los soluciona mediante el diálogo y nunca con golpes es decir, si no hablan no se solucionan los conflictos. Igualmente, por “malas miradas” (E5), a los compañeros “miraron mal a un compañero entonces no le íbamos a ir pero llegaron los profesores” (E2). Según el participante, la situación no terminó ahí, ya que en otra circunstancia llegaron ocho estudiantes a pegarles lo que ocasionó la suspensión y dejó una enseñanza como: “toca aprender a resolver las cosas adecuadamente con diálogo” (E3), ya que si una persona se sabe comunicar va saber

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

resolver mejor los conflictos, además agrega que: **“son importantes los acuerdos para que no hayan peleas y no hayan lesionados y accidentes” (E3).**

Otro caso es que las partes no se respetan a tal punto de manifestar que **“un niño me tiro una guayaba”(E4)**, lo que ocasionó malas actitudes como, malas miradas y de ahí se produjo un conflicto, que si no se le da una solución adecuada puede generar agresiones como: **“me dijo que si nos íbamos a dar a la salida, pero a la salida se arrepintió”(E4)**, de todas maneras hubo conflicto porque de igual manera quedo presente el procedimiento dado que no se pidieron disculpas pero tampoco se hablan, ninguno se determina. Otra estudiante expresa que **“estaba jugando con unos niños y ellos me estaban espelucando” (E5)**, y **“una niña me empezó a tratar mal me dijo bruja hijueputa” (E5)**, como no le hizo caso, **“me dio un puño y me reventó la nariz” (E5)** y ella no se dejó y reaccionó de tal manera que le partió las gafas.

En el momento de la pelea se acercaron varios compañeros pero con el fin de hacer barra hasta que paso una docente y las separó, para que no se siguieran agrediendo de esa manera, finalmente fueron llevadas a coordinación para hacer el debido proceso que era citar a sus acudientes y hacer las respectivas observaciones en el observador. Algunos narran que los conflictos son por defender a los amigos **“fue con unos amigos, yo salí y estaban peleando y yo metí” (E6)**, eso le ayudó a reflexionar porque la situación pudo ser más grave, tomando así la decisión de no volverse a meter en esas peleas, ya que no le traían nada positivo a su vida escolar. Según los estudiante, las peleas entre las niñas son muy vistas en el contexto escolar, **“una niña me mira mal y yo me le reí en la cara” (E8)**, la niña que relata su experiencia dice que ella se entró a otro salón a buscar a un profesor, en el momento que ella se asoma al salón, una estudiante la mira mal y le dijo: **“piroba, hijueputa, narizona” (E8).**

La reacción de ella fue reírse de manera desafiante y le dijo, que **“no fuera grosera” (E8)**, ella opina que la estudiante que fue grosera con ella, aunque ahora está más calmada y menos agresiva porque tuvo un problema y le dieron duro y desde ahí se calmó porque no la ha vuelto a mirar mal, ella saca sus propias conclusiones a partir de los comentarios de los demás compañeros que la conocen y que saben cómo es su relación con otros.

Las discusiones es otra constante en las interacciones entre pares y lo expresan de la siguiente manera: **“fue una discusión pues boba” (E9)**, desde las voces de los actores las discusiones son por cosas insignificantes, pero en el momento de la disputa ellos les dan mucha

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

trascendencia llevando el conflicto a otro nivel. El estudiante dice que él salió del colegio normal y otro compañero se quedó mirándolo muy raro, según su percepción, él no le dio mucha importancia y continuo caminando normal, luego volteo y lo quedo mirando y **“él me dijo ¿qué?” (E9), “luego me le fui y ahí hubo el conflicto” (E9)**, cuando el estudiante se dirige a agredir a su compañero él lo comprende y lo interpreta como una situación de confrontación.

Desde las voces de los estudiantes, las relaciones de noviazgo son otro motivo de conflicto entre los actores, un entrevistado lo manifiesta: **“yo tenía mi novia y un man empezó a molestarla, le empezó a escribir a mi novia por el face, yo me fui y le hable porque no me voy a los puños” (E10)**, él se enteró porque la novia le conto y él se fue a buscar al joven que le estaba molestando a su novia y el joven le respondió **“Usted es un bobo entonces vamos a darnos” (E10)**. Esta expresión altero al estudiante quien le contestó **“pues breve que no le copio” (E10)**, en ese momento llegó la novia a intervenir para que no se pelearan, pero puesto a esto se agredieron dándose puños y reventándose la boca. El estudiante reflexiona argumentando que no es la mejor alternativa para solucionar los conflictos que lo importante es dialogar y llegar a acuerdo entre ambos.

En otra ocasión una estudiante dice que una amiga estaba hablando mal de ella, con otras muchachas y ella le dijo que no lo hiciera entonces comenzaron a pegarle y a tratarla mal, y ella le respondió **“que yo no me pensaba cascar con ella y al siguiente día comenzó a tratarme mal y con otra niña” (E11)**, al no recibir la reacción negativa que la otra niña esperaba, se dirigió a psicología para que arreglaran la situación, pero las cosas ya no iban a ser iguales. A su vez, generó un cambio positivo porque se dio cuenta que no era la persona correcta con la que debía estar además, porque conoció a otra amiga muy diferente y negativo porque era una las mejores amigas y le dolió que hiciera eso.

La estudiante se siente decepcionada porque la que pensó que era su mejor amiga la desilusiono, haciendo comentarios negativos con los demás y tratándola mal, desafiándola a pelear. Los juegos que se realizan dentro de las instituciones educativas son causantes de conflicto entre pares, un estudiante comenta que un sábado, él estaba en la escuela de fútbol de la institución, **“estábamos jugando fútbol y un niño me hizo una falta grave” (E12)**, el estudiante expresa que su reacción no fue la mejor porque se paró del piso **“le pegó un puño y le totie la nariz” (E12)**. Como consecuencia de su acto lo suspendieron del campeonato, y no pudo

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

volver a jugar allí, complementa reflexionando: **“mal hecho yo debí haber pensado” (E12)**, es consciente de que la decisión fue justa y con el compañero también porque a él también lo sancionaron porque accedió a la violencia.

De ahí, que es importante el diálogo para llegar a acuerdos y poder solucionar los conflictos hablando pacíficamente, es fundamental manejar las emociones en el juego dado que si no se logra podría acarrear consecuencias que no favorecen a ninguna de las partes, como en este caso ya que los estudiantes no pudieron participar en el campeonato que era lo que más añoraban. Como se mencionaba anteriormente, los amigos juegan un papel importante en los conflictos ya que como ellos dicen **“lo que es con él es amigos es conmigo” (E13)**, las estudiantes se encontraban en clase y su amiga casi se agarra con una niña pero ella intervino para que las cosas no se fueran a mayores y la amiga le hizo caso, porque ella siempre trata de evitar los conflictos, ella dice: **“Yo casi me meto en esa pelea, pero pues, ósea yo no, mejor no me quiero meter en ese problema, más bien evitemos eso” (E13)**.

Esa fue la decisión que ella tomó porque sus compañeras ya la conocen y saben que ella se pone muy brava cuando se presentan estas situaciones. Otro día se encontraba en el patio del colegio y unas niñas la invitaron a jugar un partido de baloncesto pero sin reglas, ella aceptó porque desconocía lo que significa **“sin reglas” (E13)**, al iniciar el partido ella argumenta: **“yo no sabía que sin reglas significaba pegar puño, pegarme un codazo, empujarme, aprovecharse de que yo soy pequeña y empujarme y pegarme un pisón” (E13)**, esa actitud le despierta un sentimiento de odio hacia sus compañeras dado que, ella se siente indispuerta cuando las ve y evita volverles a hablar, además dice que esta situación es muy negativa porque no le gusta estar mal con nadie. Por el contrario tener buenas relaciones con todos los compañeros que conoce y no le gusta que se aprovechen de los demás, se considera una persona justa, mediadora entre sus compañeros y líder también. No le gusta hacerles a los demás, lo que no le gustaría que le hicieran a ella, puesto que mediante el diálogo se pueden encontrar soluciones que beneficien a ambas partes.

En los descansos es el momento en que más conflictos se generan entre iguales, con estas palabras el estudiante lo expresa **“En un descanso que un chino me pegó porque sí, y me estaba curtiendo” (E15)**, el trato de evitar y siguió y no le prestó mucha atención, el continuo caminado por el patio y el estudiante volvió a pegarle, a él se le terminó la paciencia y le

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

contestó de la misma manera, estas son las palabras que utilizó **“yo le pegué, lo prendí, le di reduro y le dije que me dejara quieto y él no quiso” (E15)**. El que lo agredió primero era mucho más grande de estatura, pero a él no le importó porque ya se estaba aprovechando de su paciencia, esta situación fue negativa porque él no quiso actuar así, ya que primero lo evitó e hizo caso omiso pero al continuar con la agresividad no tuvo más remedio que responderle.

Volviendo al tema de las relaciones amorosas dentro del colegio otra estudiante cuenta su experiencia con un chico, ella manifiesta: **“un niño que a ella le gustaba, una vez me dijo que habláramos y que nos conociéramos y pues entonces yo le dije que bueno, y esa vez yo le di consejos y eso, y él al otro día me dijo, que si nos íbamos juntos” (E16)**. Esta situación le generó muchos inconvenientes, ya que a otra compañera también le gustaba el joven, además vivía cerca de su casa. Cuando ella iba llegando a su casa con el muchacho, la otra niña estaba afuera con un grupo de amigas y todas comenzaron a mirarla mal pero ella no les dio mucho interés, esta actitud les molestó porque esperaban que ellas les respondiera de la misma manera.

Luego comenzaron a lanzarle piedras, ella las evitó y se fue del lugar, ella expresa que lo positivo de esta situación fue: **“porque creo que digamos ya en noveno ya estamos como muy grandes para estar en esas, pelear por niños, pelear por bobadas” (E16)**. Ella considera que las peleas por niños no vale la pena porque se supone que en este nivel ya son personas maduras y no debe ser esta la actitud, resalta que el diálogo es muy útil para no llegar a buscar otras alternativas que no les favorezcan a ninguna de las partes involucradas, es importante evitar, ya que no se conocen bien a las personas y no se saben sus intenciones. Con el fin de aclarar las cosas se dirigió a coordinación para que llegaran a unos acuerdos.

Además aclara que ella no va a pelear por hombres con palabras como: **“si yo me pongo a pelear por un hombre, mi reputación va quedar por el piso y pues no” (E16)**. Esa es la decisión que ella tomó, pero sus compañeras no respetaron los acuerdos que habían firmado en coordinación y en horas de descanso, continuaron en la misma actitud, ella les dijo que ella había hecho acuerdos y no les iba a continuar el juego con esta expresión: **“ya había dejado mi palabra allá en coordinación”(E16)**. Al ver que su reacción era evitar, la niña del conflicto le mandó a otra compañera para que la tratara mal y le hablara súper horrible, añade diciendo que el colegio es el lugar donde pasan mayor tiempo en el día, donde se convive con los compañeros y

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

es fundamental una buena comunicación y relaciones con todos evitando que malas actitudes o comentarios que generen conflictos puesto que llevan a nada bueno dentro del colegio.

Retomando a Álzate (1994), quien menciona que la comunicación es una forma de responder que implica conocimiento de los pensamientos, sentimientos, y experiencias de los otros además. Llevándolo al contexto escolar, donde a partir de una experiencia los participantes relataron una situación conflictiva que tuvieron con sus iguales dentro del entorno escolar, lo expresaron de manera espontánea y natural mediante el conocimiento que tenían sobre conflicto, de acuerdo con sus sentimientos y experiencias que hicieron parte de su vida escolar, generando algunos cambios positivos y negativos en su vida, es decir, permitió reflexionar sobre sus actos. De acuerdo con el autor, la empatía es muy importante en la comunicación, ya que permite que los participantes interactúen y se entiendan de manera verbal y no verbal sin juzgar, ni lanzar juicios de valor con el fin de facilitar la comunicación y expresarse de manera confiable, libre y espontánea.

En el contexto escolar los estudiantes no sienten empatía por todos sus compañeros y esto genera conflictos puestos que no tienen la madurez para sumir una posición frente a una situación conflictiva, sino que simplemente dicen, que no les cae bien, sin presentar argumentos o motivos. Cuando se comunican lo hacen de manera agresiva e irrespetuosa, juzgando a la contraparte, con esto, es difícil que el canal de la comunicación funcione adecuadamente porque no se pueden expresar sus sentimientos y pensamientos por las reacciones que tiene ante una circunstancia de conflicto. Dado que no hay suficiente coherencia entre el autor y lo que se analizó en los relatos, se interpreta que en la institución Colombia Viva hay mala comunicación entre los participantes y por ende no se llega a la solución satisfactoria de los conflictos.

Dentro de la categoría de comunicación, emergieron de las entrevistas otros conceptos que se rescataron desde las voces de los estudiantes, cuando relatan una experiencia conflictiva vivida en el entorno escolar, los desacuerdos son los que generan los conflictos, ya que no comparten las mismas opiniones o puntos de vista y crean disputas entre las partes involucradas, ocasionando discusiones que no desencadenan en acciones positivas. Es así que los acuerdos fueron primordiales para generar el respeto y la tolerancia entre las partes, con la finalidad que los conflictos no lleguen a mayores produciendo discrepancias y malos entendidos entre iguales.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Las reglas y normas son significativas para una sana convivencia, resaltando los valores que son trascendentales en las relaciones interpersonales, es decir que permiten vivir en armonía y sin sentimientos de odio hacia los demás, todas las personas pueden equivocarse y tener derecho a pedir disculpas de forma sincera y esperar que la otra persona lo haga de corazón si guardar resentimientos para mejorar las relaciones interpersonales. En el análisis se pudo evidenciar que los estudiantes son muy leales en su amistad, ya que si se meten con su mejor amigo, ellos lo defienden sin medir las consecuencias de sus actos, igualmente; si un amigo los traiciona ellos prefieren alejarse y no volverles a hablar, buscando nuevas amistades que le aporten cosas positivas en su vida y en quienes ellos puedan confiar.

Las discusiones fueron mencionadas por varios estudiantes, ya que después que la situación pasa a mayores se dan cuenta que todo fue por cosas insignificantes que ellos agrandaron y que con una buena comunicación y diálogo que hubieran podido solucionar. Cada estudiante contó su relato de acuerdo con su experiencia escolar, hablaron de manera espontánea, natural, con las expresiones más relevantes para analizar cada situación vivida. De ahí que cada uno expresó su relato de acuerdo a su experiencia, ya que son situaciones que ellos nunca olvidaran porque marcaron su vida y les dejó enseñanzas positivas para enriquecimiento y crecimiento personal. Los relatos tuvieron muchas similitudes, dado que los conflictos en el entorno escolar son cotidianos y todos son importantes porque cuando no hay una buena comunicación y diálogo en donde los actores expresen sus sentimientos, pensamientos ya que a partir de sus experiencias y del entorno que los rodea puedan contar de manera libre lo que piensan.

La diversidad de conflictos, por lo general, es a causa de una mala comunicación entre los estudiantes, dado que están llenos de percepciones y prejuicios, donde entra en juego la comunicación no verbal, ya que por una mala mirada se sacan sus propias conclusiones, sin darse cuenta cuales fueron los motivos reales de esa mirada. Actúan bajo suposiciones y agrandan los conflictos de tal manera que algunas veces reaccionan de manera negativa yéndose a otras instancias y agrandando las situaciones. Es primordial que los estudiantes reflexionen sobre sus acciones y controlen sus emociones ya que de no hacerlo se generan varias circunstancias de conflicto que no solo paran allí, sino que continúan hasta culminar por lo general en una situación destructiva ocasionando disputa y enfrentamientos que no llevan a nada bueno.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

El diálogo es muy significativo en las discusiones, permite expresar sus pensamientos, sentimientos y puntos de vista sobre lo que la otra persona le hizo, para lograr encontrar soluciones y aclarar los desacuerdos. Si el diálogo se logra, es una medida viable para no llegar a momentos más graves porque la mayoría de las veces los conflictos son por bobadas, como ellos mismos lo expresan. Todas las situaciones conflictivas, sin excepción, pueden solucionarse mediante el diálogo con la colaboración y apoyo de otras personas que conozcan la situación y puedan orientarlos a una comunicación eficaz para resolver de manera positiva y constructiva las disputas que se presentaron.

En el contexto escolar hay estudiantes que prefieren apartarse de los demás compañeros de clase para no estar involucrados en conflictos, aunque no siempre es una buena manera ya que no falta el compañero que invente cosas de ellos. En ocasiones no saben arreglar sus conflictos, generando peleas o agresiones atacando en grupos al más débil para lograr sus objetivos. Algunos, a partir de sus experiencias aprenden y lo llevan como una enseñanza a su vida para no volver a cometer los mismos errores, aunque la generalidad de las veces solucionan sus conflictos agrediendo verbal y físicamente, sus reacciones son muy espontáneas y no las piensan antes de llevar el conflicto a otras instancias.

Por lo general, siempre están a la defensiva para responder a cualquier agresión física o verbal, ya que en su vocabulario utilizan palabras soeces, llegan al punto de no importarles las consecuencias sino que actúan sin medir con que persona se están confrontando, cuando se meten con sus amigos, ellos actúan para defenderlos sin medir los límites de sus acciones. Los motivos por los cuales se genera el conflicto entre las niñas son diferentes al de los niños, ya que con la aplicación de las preguntas a través de la entrevista se pudo observar que los intereses difieren de acuerdo a las situaciones presentadas, en algunas ocasiones las niñas pelean por envidia entre ellas o por comentarios o lo más simple por miradas mal, los prejuicios son muy marcados en las relaciones interpersonales entre pares en el contexto escolar. Asimismo, hay muchos chicos que evitan los conflictos o se hacen los que no escuchan porque no saben que amigos tengan las personas afuera y los puedan atacar a la salida de la institución ocasionándoles lesiones graves.

Las interacciones entre los estudiante generan diversas situaciones que como ellos manifiestan la mayoría de las veces es por cosas “sin sentido” según ellas, se le da demasiada

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

trascendencia hasta el punto de llegar a agredirse. Los noviazgos son un factor presente en las escuelas, las parejas se sienten con posesión del otro y no quiere que nadie se los mire o les hable porque sienten celos, estas situaciones generan conflictos que de no ser resueltos a tiempo pueden terminar en lesiones graves. Muy pocos se toman el tiempo para expresar lo que sienten o llegar a un diálogo para hablar sobre las percepciones que tienen respecto a su pareja. Por otra parte, es escaso encontrar estudiantes que intervengan en los conflictos y traten de solucionarlos sin llegar a mayores, una estudiante lo hace todo el tiempo porque le gusta estar bien con todos los que la rodean y ser justa brindándoles ayuda en el momento en que la necesiten.

No obstante, en la escuela se evidencia algunos estudiantes que les gusta estar en disputa con los demás, algunas veces sin motivos, sino simplemente le cayó mal o lo miró mal, ya que esas expresiones son muy usadas por ellos. La tensión entre los estudiantes es fuerte dado que entre sus relaciones dentro los contextos escolares surgen un sinnúmero de controversias por diversas causas que si no se gestionan de manera rápida y eficaz se puede llegar a presentar situaciones negativas, en las cuales salgan varios perjudicados y desencadenados en lesiones graves. Las escenas relatadas más relevantes fueron: porque se meten con los amigos, las relaciones de noviazgo, por juegos, por miradas mal, envidias, chismes, por situaciones sin sentido.

Cada participante contó su experiencia, dado que todo empezó por algo insignificante y terminaron en cosas más graves, las cuales les dejó aprendizajes para su vida, algunos de manera positiva y otra negativa puesto que tuvieron que asumir las consecuencias de sus actos y acciones. Se pudo determinar que gran parte de los conflictos escolares se presentan porque no hay una buena comunicación, los estudiantes se dejan llevar por percepciones y prejuicioso sin darse la oportunidad de conocer a la persona con la que tuvieron los desacuerdos o conflictos. Si el canal de la comunicación fuera más desarrollado en las escuelas para solucionar los conflictos y evitar llegar a otras instancias, se ahorrarían muchas situaciones que no conducen a un ambiente escolar satisfactorio. Además, se pudo percibir que algunas veces en el momento del conflicto, ellos no buscan solucionarlo de manera pacífica, sino por el contrario, lo llevan a las agresiones a tal punto que tienen que intervenir terceros para solucionarlos.

La Escucha activa, como se mencionó anteriormente, la comunicación es un proceso valioso en la solución de los conflictos, ya que si no hay un buen canal de comunicación se

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

podría distorsionar la información, generar malos entendidos y obstaculizar los arreglos a los que lleguen las partes. De igual modo, dentro de la comunicación se encuentra una técnica que como lo afirma Moore (1995),

La escucha activa es una técnica de la comunicación en la cual el oyente descifra un mensaje verbal, identifica la emoción exacta expresadas, y después reformula, dirigiéndose a la persona que habló, el contenido emocional del mensaje, utilizando las mismas palabras o palabras análogas a las que usó el orador. (p.211)

Esta técnica se trabaja mucho en la mediación, ya que el mediador es quien guía la conversación y con base en esto, hace las respectivas intervenciones con el fin de determinar las emociones expresadas por el hablante y verificar que el oyente responda de forma acertada lo expuesto por la contraparte, asimismo, darle coherencia al intercambio de opiniones sin afectar las declaraciones y asuntos en disputa. La escucha activa es un elemento fundamental para ayudar a las partes a darle una solución viable al conflicto, además, determinar los estados de ánimo en el que se encuentran las partes, para que el mediador lo tome como referente y así colaborar en los acuerdos que se establezcan.

El autor afirma que la escucha activa es un aporte muy valioso y viable, ayuda a las partes en la solución de un conflicto, ofreciendo componentes relevantes como el hecho de tener en cuenta al hablante en sus estados de ánimo, sentimientos, su reacción frente a un tema y verificando la interpretación de cada mensaje. Estos elementos son importantes para la persona mediadora quien los toma para acompañar una conversación en la cual se logren acuerdos, a su vez promueve entre las partes la interpretación de los mensajes, acepta que expresen sus emociones, suaviza la tensión entre las partes y hace una aproximación a la solución de los conflictos. En síntesis, la escucha activa permite un acercamiento en medio de una buena comunicación, clara y participativa. En la actualidad esta técnica es muy usada en las diferentes instituciones puesto que permite una comunicación asertiva, clara y sincera en la que las partes quedan satisfechas expresando libre y tranquilamente y se les da interpretación a sus mensajes.

Frente a lo anterior y partiendo de los relatos suministrados por los entrevistados, se mencionan diferentes narraciones que confirman la importancia de la escucha activa.

Estudiante 11: “Si no hay una buena comunicación no va haber acuerdos y antes las cosas van a empeorar en cambio sí se saben comunicar pues van a saber solucionar el

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

problema y no va a ver tanto conflicto entre compañeros” “La idea sería que la comunicación fuera la primera opción”, “El diálogo es importantísimo, aunque cuando hay un conflicto hay mucha rabia.”Estudiante 13: **“Si no hay comunicación no se llega a un acuerdo, si digamos yo me comunico con alguien que tengamos un problema y que lleguemos a un acuerdo de que listo no peleamos ni nada simplemente normal, ni nos peleamos ni nada.”**, **“Reacciono, trato de hablar, buscando la forma de arreglar las cosas.”**

Estudiante 14: “Porque a través de la comunicación ellos pueden encontrar sus igualdades, cosas en común.”, **“Dejan de ser enemigas porque ya a través del diálogo se conocen más.”**Estudiante 16: **“Primero porque esa persona es desconocida y tú no sabes con qué intención venga, a ti te llega a pasar algo, su mamá, su papá todos sufren y pues tampoco es el hecho, hay que tener comunicación pues con todo el colegio aunque a uno no le caiga bien todo el colegio.”**, **“El colegio es el mayor tiempo con el que usted se la pasa pues en la mitad del día, ¿sí?, que usted se la pasa ¿sí?, convive con sus compañeros, con todos y es muy molesto que usted se sienta así todo azorado, ahí es me van a coger, ahí es que voy hacer, ¿sí?, por eso creo que hay que tener comunicación”**

A través de las voces de los estudiantes se logró evidenciar que estos reconocen la importancia y la necesidad de la escucha activa, como medio de comunicación que conduce a la solución de sus propios conflictos. **“Si no hay una buena comunicación no va haber acuerdos y antes las cosas van a empeorar en cambio sí se saben comunicar pues van a saber solucionar el problema y no va a ver tanto conflicto entre compañeros.” “La idea sería que la comunicación fuera la primera opción.” “El diálogo es importantísimo, aunque cuando hay un conflicto hay mucha rabia” (E11).** Así pues, el estudiante expresó que la comunicación es importante, porque permite llegar a arreglos entre pares, al no haber comunicación no hay acuerdos y no se soluciona el problema.

Entonces el diálogo es visto como la primera opción, sin importar que los implicados estén pasando momentos de ira, si se dialoga se conocen más y hasta dejan de ser rivales para convertirse en buenos amigos. **“Si no hay comunicación no se llega a un acuerdo, si digamos yo me comunico con alguien que tengamos un problema y que lleguemos a un acuerdo, de que listo no peleamos ni nada simplemente normal, ni nos peleamos ni nada.” “Reacciono, trato de hablar, buscando la forma de arreglar las cosas” (E13).**

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Otros entrevistados expresaron que: **“Porque a través de la comunicación ellos pueden encontrar sus igualdades, cosas en común.” “Dejan de ser enemigas porque ya a través del diálogo se conocen más” (E14).** **“Si una persona se sabe comunicar va saber resolver mejor los conflictos porque hay persona que no saben hablar así muy bien” (E. 3).** Se encontró a través de sus manifestaciones que la comunicación debe darse con todos los compañeros, aunque no exista empatía con algunos de ellos, pues cuando logra comunicarse con el otro, en algunos casos pasan de ser enemigos para convertirse en mejores amigos, después de haber aclarado la situación conflictiva, para finalmente dar solución al conflicto.

“Primero porque esa persona es desconocida y tú no sabes con qué intención venga, a ti te llega a pasar algo, su mamá, su papá todos sufren y pues tampoco es el hecho, hay que tener comunicación pues con todo el colegio aunque a uno no le caiga bien todo el colegio.” “El colegio es el mayor tiempo con el que usted se la pasa pues en la mitad del día, ¿sí?, que usted se la pasa ¿sí?, convive con sus compañeros, con todos y es muy molesto que usted se sienta así todo azorado, ahí es me van a coger, ahí es que qué voy hacer, ¿sí?, por eso creo que hay que tener comunicación” (E16).

Los estudiantes, una vez más, reconocen la necesidad de mantener una buena relación con los compañeros del colegio, aunque en determinado momento, al encontrarse con aquellos que no son de su agrado, resultan involucrados en un conflicto. Igualmente los adolescentes anhelan pasar jornadas escolares tranquilas, sin acosos, sin embargo, se ha transformado en una frecuente zozobra por lo que les puedan decir o hacer. Por tal razón permanecen a la defensiva ante cualquier situación de confrontación que se pueda presentar.

“Porque es que la gente es muy bruta y no espera y primero se tiene que hablar y pues entonces de pronto hablando se puede resolver” (E8). Las discusiones son consideradas negativas cuando no se logra un acercamiento, por el contrario las positivas son las que permiten los acuerdos; **“Es importante la comunicación porque si digamos, no hay comunicación entre las dos personas o tres o más, pues, no pueden llegar a un acuerdo” (E9).** Además, los estudiantes argumentan que para comunicarse deben saber hablar, cuidando sus expresiones para que puedan llegar a suavizar la tensión. También aluden que las personas primero actúan y luego piensan, por ello es necesario pedir disculpas, porque con ella se inicia la normalización de la situación. Uno de los adolescentes entrevistados manifestó que hay personas ignorantes a las que

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

estigmatizó como **“brutas” (E16)**, porque no esperan para hablar, sino que de inmediato reaccionan sin mediar palabra.

En la importancia de la solución de los conflictos un entrevistado también dice: **“Porque se habla, es otra manera de solucionar el conflicto, además de puños, hablar y es importante porque se llega a un punto, a un acuerdo entre ambos. Entonces es importante dialogar” (E10)**. Se verificó que los estudiantes involucrados en conflictos saben que hay un punto al cual deben llegar para dar solución a los conflictos y esto debe ser a través del diálogo. A su vez otra adolescente relato: **“Le digo: “oye, cálmate, dialoguemos, hablemos de esto y tratamos de resolverlo pero con firmeza.” “Si no hay una buena comunicación no va haber acuerdos y antes las cosas van a empeorar, en cambio sí se saben comunicar pues van a saber solucionar el problema y no va a ver tanto conflicto entre compañeros” (E11)**.

Lo anterior confirmó que los alumnos tienen claro que en un conflicto es importante la calma, la firmeza y el diálogo, cuando dicen **“saber comunicar” (E12)** se refieren a la paciencia y el momento oportuno en el que deben realizarse dichas conversaciones para lograr la solución de los conflictos. También saben que los conflictos se solucionan a través de la escucha, el diálogo y que no es conveniente actuar impulsivamente, pero si llegase a suceder se debe pedir disculpas para iniciar el proceso de mediación. En el proceso de comunicación que busca solucionar un conflicto es importante tener en cuenta los elementos de la escucha activa pues estos ofrecen claridad, confianza y seguridad entre los actores. Por tal razón Moore (1995) afirma que, la escucha activa es una habilidad importante en la comunicación puesto que permite comprender el mensaje y dar solución a un conflicto. Cuando no hay un buena comunicación se generan malos entendidos y se distorsionan los pactos logrados.

Los relatos de los adolescentes convergen en la afirmación que muestra como elemento principal la comunicación, incluso es llamada por los estudiantes primera opción en la búsqueda de acuerdos. Sin embargo, en el manejo de la escucha activa afloran algunas dificultades como falta de fluidez verbal para expresarse frente al contendor, sinceridad, la puesta en común de las ideas cometiendo imprudencias que en vez de acercarlos los distancia y los convierte en enemigos. Los relatos mostraron que cuando fracasa la comunicación emergen sentimientos de rabias y rencores, las palabras y actitudes que se dicen unos y otros logran ofender los sentimientos entre sí, situación que se podría evitar iniciando con el diálogo.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Finalmente, se pudo comprobar que la comunicación va de la mano con la escucha activa y que es necesario una actitud de negociación entre las dos partes, puesto que son un factor determinante en el manejo de los conflictos y los docentes como agentes mediadores están llamados a propiciar a diario ambientes de tolerancia y buena comunicación en el entorno escolar. En estos escenarios el mediador debe determinar las causas que originaron el conflicto, para empezar a sacar sus propias hipótesis y guiar el proceso con el fin de intervenir de manera apropiada, para disminuir las tensiones entre las partes.

Es así como todos los procesos de resolución de conflictos en mención representan un factor predominante, llevados al contexto escolar, aunque de alguna manera se evidencia que no todos se dan, ni se pueden aplicar en este escenario, el evitar el conflicto desde el contexto escolar sobre todo entre estudiantes en algunas instancias se evidencia. Es notorio cuando se manifiestan situaciones de desigualdad entre los agentes, cuando el estudiante considera que definitivamente el entrar a una situación de conflicto no vale la pena o porque ya se siente derrotado o porque simplemente considera que no vale la pena entrar en la discusión, aunque en muchas ocasiones el poder de los agentes o compañeros de clase cobra un valor representativo ya que la presión del grupo es tanta que el actor involucrado se siente presionado a participar en el conflicto así no quiera.

Las discusiones informales, como manera para solucionar los conflictos, representan un hecho más frecuente en el ámbito escolar, ya que a partir de ofensas, groserías, agresiones verbales, los estudiantes tienden a solucionar sus problemas, al igual se sienten más respaldados cuando están apoyados por sus compañeros, apoyándose y defendiéndose entre sí a costa de lo que sea inclusive manejando la mentira como mecanismo de defensa ante una situación de respuesta. Difícilmente el proceso negociador se evidencia en el contexto escolar, ya que los estudiantes no solucionan entre ellos mismos sin contar con la intervención de otro, el estudiante no toma la decisión de entrar a negociar con su opositor por iniciativa propia, por tal motivo este proceso negociador no aplica en el escenario escolar.

Opuesto a lo anterior el proceso de mediación representa un factor fundamental en el entorno escolar, razón por la cual se le dedicará gran parte de investigación en este trabajo de tesis, aquí el agente mediador que puede ser, un compañero otro estudiante, un docente o un directivo, cumple un rol trascendental e importante para dar solución a dicha situación. Se dice

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

que el ambiente escolar representa un proceso de continuo aprendizaje y formación permanente, razón por la cual, la situación comportamental del estudiante va ligada o unida con su formación académica, de fallar alguna de las dos se quebranta el proceso formativo del estudiante. Es así, que la mediación como estrategia para la solución del conflicto en el entorno escolar resulta ser la ruta más apropiada para el manejo y la solución del conflicto escolar. Cuando este proceso no llega a un término esperado se recurre al arbitraje como última instancia, aunque en este escenario se denominaría Comité de Convivencia, instancia que toma decisiones radicales, objetivas e imparciales en beneficio de toda una comunidad educativa, donde el bienestar general prima sobre el particular.

En el entorno escolar y desde las diversas posturas, para el manejo del conflicto, se identificaron cada una de estas, en donde todas fueron válidas. Con esto se vieron y determinaron los caminos o rutas viables que sirvieron de soporte para este trabajo de investigación, dando así una solución clara y oportuna al conflicto entre estudiantes de acuerdo a las situaciones presentadas según los relatos narrados por los mismos estudiantes. En efecto, los gestos son una expresión no verbal que todo individuo utiliza para comunicarse ya sea positiva o negativamente con sus pares. Evidentemente en las instituciones educativas los estudiantes se valen de gestos y señales mímicas que logran ofender al compañero sobre todo porque ellos saben perfectamente interpretar dichas expresiones concluyendo que se refieren a menosprecios, agresiones verbales e incluso burlas que perturban la convivencia en el entorno escolar.

De acuerdo a los relatos suministrados por los entrevistados, se encontraron diferentes relatos que corroboraron la necesidad de tener en cuenta la *comunicación no verbal*.

Por tal razón y a partir de las preguntas propuestas, para determinar de qué manera este tipo de comunicación influye en las interrelaciones de los estudiantes, al igual haciendo énfasis en la resolución de conflictos algunos estudiantes expresaron:

Estudiante 11: “Tú estás hablando con una persona y de pronto, miraste a esa persona, pero no estás hablando de la persona que miraste pero el solo mirarla la personita ya siente que están hablando de ella.”, “Que lo miro que no lo miro que le dijo que no le dijo, que le hizo que no le hizo en fin”

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Estudiante 2: “Que a uno lo miran mal y le hacen mala cara”, “A veces a uno lo miran mal y la otra que china yo no sé qué... porque me mira mal y ahí, entonces que a la salida”

Estudiante 14: “Digamos que me miran mal y entonces peleamos”

Estudiante 16: “muchas veces es porque, ahí es que miro mal, es que me hizo, es que no me hizo”

Cuando se preguntó a los estudiantes encuestados, sobre las expresiones no verbales generadoras de conflicto, se escucharon los siguientes relatos: **“Digamos que me miran mal y entonces peleamos” (E14) “muchas veces es porque, ahí es que miro mal, es que me hizo, es que no me hizo” (E 16).** Otro relato fue: **“Que a uno lo miran mal y le hacen mala cara” “A veces a uno lo miran mal y la otra que china yo no sé qué... porque me mira mal y ahí, entonces que a la salida” (E2).** **“pues a veces por mirada mal o porque uno piso al otro” (E3).** **“Miradas así, que a uno lo miran mal, lo miran a uno como a desafiarlo” (E4).**

Frente a lo anterior, hoy en día es común que el ser humano se valga de medios no verbales para molestar, desafiar e incomodar al compañero hasta hacerlo sentir mal u ofenderlo, creando así un ambiente hostil. La reacción hace que se generen expresiones como mirar mal e insultos reiterados hasta llegar a citarse fuera del colegio para continuar desarrollando esta incómoda situación. Un entrevistado afirmó: **“tú estás hablando con una persona y de pronto. Miraste a esa persona, pero no estás hablando de la persona que miraste pero el sólo mirarla, la personita ya siente que están hablando de ella” (E 11).** En el entorno escolar se presenta otra forma de incomodar al compañero, cuando miran a la persona y se hablan entre ellos, la persona cree estar segura de que están hablando de ella y así nace otro conflicto, tornándose un ambiente un tanto difícil de sobrellevar.

“Con el cuerpo que lo empujan a uno, que lo pisan, que le tiran algo”, “los empujones, las zancadillas, de una así el puño, las miradas” (E8). **“Con señas, con llegar haciéndole señas y haciéndole guiñitos o algo así, para pelear o algo así o citándose para otro lado y la persona ya capta lo que está diciendo y lo que hace y ya a al final se terminan dándose puños” (E1).**

Algunos adolescentes recurren a diferentes actitudes negativas desde su comportamiento para desesperar a los demás compañeros, quienes captan de manera negativa y asumen que va

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

dirigido para ellos (ellas), llevándolos al límite, desencadenando soberbia y por lo tanto el inicio de nuevos conflictos. También, sienten que son desafíos y que deben responder para defenderse, por lo general involucrando a otros compañeros, lo anterior causa molestia y conlleva a discusiones. Con los anteriores argumentos se pudo ver que la comunicación no verbal es una forma maliciosa que emplean los estudiantes para ofender a los compañeros y por ende fomentar el conflicto.

En el proceso de resolución de conflictos, es necesario utilizar un buen canal de comunicación, donde el mediador es un actor importante para lograr tal fin, puesto que en este proceso se evidencian diferentes actitudes y expresiones de las personas implicadas en conflictos. Moore (1995) argumenta que a través de los gestos las personas logran comunicar diferente información. Durante esta investigación fue evidente que en el entorno escolar los estudiantes utilizan diferentes gestos como miradas, mala cara, guiños y señas que indisponen al compañero, desencadenando en conflictos, sobre todo debido a que muchos de los adolescentes mal interpretan dichas expresiones. Así mismo, el autor ratifica que los conflictos son generados debido a una mala comunicación.

Como resultado de esta investigación se logró comprobar que en la I.E.D. Colombia Viva, los adolescentes perjudican las relaciones entre sí, puesto que manejan en forma negativa la comunicación no verbal, desencadenando en diferentes conflictos que a diario se evidencian, además, no se interesan en buscar el lado positivo y las ventajas de una buena comunicación como base principal en el proceso de interacción. Es evidente que debido a la edad en que se encuentran (13 y 14 años) los estudiantes se sienten afectados por todo lo que pasa a su alrededor, de alguna manera y en diversas situaciones se sienten amenazados desde sus propios pares, por tal razón permanecen a la defensiva ante cualquier situación de confrontación que se pueda presentar.

Conclusiones

La línea Institucional de la Facultad, Pedagogía y Educación para la Inclusión y la Equidad Social, integra como línea primaria de investigación Género e Inclusión social en Educación, la cual “pretende visualizar las diversas formas de no inclusión a partir de códigos, escenarios y protagonistas en el sistema educativo, los contextos escolares y la cotidianidad, para reorientar políticas educativas que fomenten la equidad y una sociedad más incluyente”. (Universidad La Gran Colombia, 2015, p.1), en este proceso investigativo se trabajó y contextualizó el Conflicto desde el entorno escolar, con los estudiantes del ciclo IV de la I.E.D. Colombia Viva j.m. mediante el análisis e interpretación de sus relatos de vida, quienes expresaron sus experiencias ante situaciones conflictivas a partir de sus interacciones diarias generadas en el entorno escolar.

Como aporte en este proceso investigativo, se delimitaron escenarios, actores, causas y manifestaciones generadoras de conflicto entre estudiantes y a partir de sus narrativas darle un manejo adecuado, que permita mejorar las relaciones interpersonales. Lo anterior para unificar criterios y mantener un ambiente armonioso en beneficio de la comunidad educativa. En el campo investigativo abordado hacia la temática propuesta para este estudio se dio continuidad desde las narrativas de los estudiantes para la resolución del conflicto escolar, ya que se vio la necesidad de conocer e identificar las problemáticas generadas entre estudiantes a partir de sus interacciones cotidianas.

Dando continuidad al tema de investigación se diseñó un amplio marco teórico, fundamentado por diferentes autores, entre los cuales sobresalen Vinyamata (1999), Fernández (2001), Álzate (1994), Girard (19997), Moore (19995) entre otros, quienes permitieron conocer cada una de los ejes temáticos seleccionados para este proceso investigativo, se organizaron e interpretaron desde distintas perspectivas, en las cuales se pusieron a dialogar los autores de acuerdo a sus similitudes y diferencias con el fin de conocer diversas posturas. El marco teórico estuvo apoyado por teorías que llevaron a delimitar las categorías y subcategorías, base primordial en este estudio de investigación.

A partir de la delimitación en la triangulación teórica, las categorías y subcategorías que se destacaron fueron: conflicto, Actores, resolución de conflicto, cerrando con comunicación.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Desde las subcategorías se encuentran conflicto escolar, Estudiantes, mediación, negociación, arbitraje, escucha activa y comunicación no verbal.

Como se definió en el marco teórico el conflicto es inherente, propio y natural al ser humano, está presente en todas las relaciones humanas desde diferentes ámbito sociales, se presenta por una confrontación de intereses y diferencias en los cuales cada persona o grupo busca sus beneficios particulares, a partir de diversas actitudes y comportamientos humanos en las interacciones sociales. Es así como las percepciones y prejuicios juegan un papel trascendental dentro del conflicto; dado que si no hay una buena gestión, no se alcanzarían los objetivos propuestos y se desviaría el rumbo para conseguir lo que se quiere lograr, además el conflicto es inevitable en la cotidianidad del entorno escolar, no es ni constructivo ni destructivo, su resultado afecta o beneficia al grupo y depende de la manera como se asuma.

El conflicto se presenta en diversos campos sociales, desde el entorno escolar, donde el conflicto escolar emerge en las relaciones que se construyen en el ámbito social, dado que, el conflicto se produce mediante el proceso de interacciones entre los estudiantes y son asumidos por tensiones, contradicciones, o enfrentamientos entre pares, cada uno en busca de lograr unos objetivos y un reconocimiento dentro del entorno escolar. Además, se evidenció cómo se manejaron los conflictos de acuerdo con sus valores, su cultura, sus maneras de relacionarse con el otro, el manejo de sus emociones y sentimientos.

Los actores, protagonistas de esta investigación representan ser agentes dinamizadores ya que a partir de sus actitudes y comportamientos e interrelaciones permitieron desarrollar un campo de estudio frente al manejo que le dan al conflicto surgido en el entorno escolar.

Teniendo en cuenta las diversas formas de afrontar el conflicto, se generaron procesos de mediación, negociación y arbitraje como mecanismo para su resolución. La comunicación como categoría final, fue determinante durante todo el proceso dado que, marco el punto de referencia desde las narrativas de los estudiantes para que contaran sus experiencias a partir de los relatos de vida.

Para la implementación de la metodología se tomó como referente teórico las etapas planteadas por Cornejo (2008), las cuales fueron ajustadas con base a los requerimientos para este estudio. Las preguntas propuestas para la aplicación de la entrevista semi-estructurada partieron de las categorías y subcategorías delimitadas en la triangulación teórica las cuales

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

fueron el referente para rescatar las Narrativas mediante los relatos de vida de los estudiantes del ciclo IV de la I. E.D Colombia Viva j.m.

Desde el análisis e interpretación de los relatos de los estudiantes, algunos actores en este caso los estudiantes, no tienen claro el concepto de conflicto, dado que lo definen como violencia o agresión física y/o verbal. Según su perspectiva la manera de dar solución es imponiendo su posición mediante malas actitudes y reacciones frente al otro, sin tener en cuenta los sentimientos o dificultades que pueda tener o generar en la otra parte. Cuando no se tiene claridad sobre el origen del conflicto presentado, en las interacciones escolares es imposible poder solucionarlo sin llegar a otras instancias, dado que se generan percepciones y prejuicios, que no son aclarados con anterioridad mediante un diálogo que permita esclarecer las situaciones que lo generaron. Es importante tener claro qué es un conflicto para solucionarlo y manejarlo de la mejor manera sin llegar a la violencia.

En el escenario escolar se manifiestan diversas interrelaciones, cada individuo ocupa y desempeña una función jerárquica dentro de una comunidad educativa en este sentido, se delimitó como protagonistas de esta investigación a los estudiantes del ciclo IV jornada mañana, quienes expresaron que la mayoría de conflictos presentados dentro de la Institución es entre pares, es decir entre los mismos estudiantes. Los conflictos surgen a partir de las relaciones interpersonales; debido al medio en el cual los estudiantes residen, con muchas necesidades económicas, afectivas, de valores y descomposición familiar, todas estas situaciones acarrear actitudes de agresividad, en el momento de relacionarse con sus compañeros de clase, generando comportamientos de violencia y agresividad que no le permiten interactuar de manera auténtica con los demás sino por el contrario siempre están a la defensiva ante cualquier situación conflictiva que se les presenta.

La resolución de conflictos y desde los relatos de los estudiantes se evidenció que el proceso para solucionarlo no es claro dado que no conocen el procedimiento que lleva la institución, en el momento en que se presenta dicha situación. Por tal motivo creen actuar de la mejor manera, sin buscar ayuda de una persona mayor para lograr unas medidas pertinentes. Es fundamental que los estudiantes conozcan los procedimientos que lleva la institución en el manual de convivencia para actuar de manera adecuada aplicando las normas y procesos a seguir. En este caso el diálogo es muy significativo para llegar a unos acuerdos establecidos y

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

tener en cuenta la negociación entre las partes, donde logren obtener sus ventajas e intereses con el fin de alcanzar soluciones apropiadas que beneficien a ambas partes. De igual manera, los acuerdos son importantes antes que el conflicto llegue a mayores, cada parte se compromete a respetar y cumplir lo pactado, no agredir al otro, firmando su compromiso en el observador, con el apoyo del coordinador o el docente. La intervención de un mayor es importante en las negociaciones debido a que permite mediar y tratar de tranquilizar a los estudiantes ante cualquier situación, para poder afrontar y transformar un conflicto es necesario que los protagonistas puedan expresar sus sentimientos; los docentes y coordinadores tienen el reconocimiento y cuentan con el respeto y la autoridad para hacerlo, dado que es esencial para la resolución del conflicto. Es indispensable que el mediador conozca rol y participación en este proceso, puesto que es un mecanismo apropiado para lograr resultados propicios, se deben buscar alternativas conjuntas ante cualquier situación de conflicto escolar. En el arbitraje como tercera instancia, se ve la necesidad que un tercero imponga su decisión, debe conocer la situación conflictiva para poder tomar la medida más adecuada, el árbitro debe ser una persona con autoridad, imparcial y neutral que tome la decisión; los demás la acaten y obedezcan para dar una solución viable al conflicto.

Como última categoría en este proceso investigativo, la Comunicación es una de las herramientas más significativas en una situación de conflicto, puesto que está inmersa en todos los procesos de conflicto, resolución y en cada mecanismo como la negociación, la mediación y el arbitraje, las fueron procesos e instancias para poder resolver una situación de conflicto. Para lograr soluciones propicias fue importante la comunicación, pues a partir del diálogo pudo aclararse los malos entendidos que llevaron a desencadenar reacciones de violencia entre los involucrados. Deben generarse espacios de comunicación donde los participantes pueda expresar sus sentimientos, emociones para mejorar las relaciones interpersonales y hacer del conflicto algo que construya positivamente para el crecimiento personal y maduración de cada una de las partes. Asimismo si hay un buen canal de comunicación, e intervención de un tercero que ayude a mediar y crear unos acuerdos establecidos donde las partes salgan beneficiadas y satisfechas sin necesidad de llegar a mayores.

En el análisis de todas las categorías la comunicación fue la falencia más grave que se encontró dado que la mayoría de protagonistas lo expresaron de acuerdo con la experiencia que

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

cada participante manifestó, se pudo determinar que por medio del diálogo constructivo y moderado se hubieran aclarado los malos entendidos sin dejarse llevar por las percepciones y prejuicios y darse la oportunidad de conocer la situación real. La escucha activa, fue una técnica que se utiliza en el momento de la mediación ya que permitió escuchar a las partes para conocer los motivos y circunstancias que ocasionaron dicha situación, además a partir de esta técnica se pudo observar al hablante, sus estado de ánimo, sentimientos y la disposición que tuvieron para alcanzar acuerdos. Por otra parte, los participantes presentaron dificultades para descifrar el mensaje emitido, para escuchar y analizar de forma acomodada asimismo; la manera cómo reaccionan sin medir sus límites generando un mal ambiente. Otro aspecto para rescatar es la comunicación no verbal dado que está muy presente en las interacciones. Se evidenció por expresiones faciales, miradas, posturas, las cuales generaron conflicto y malos entendidos, dando inicio de una situación de tensiones dado que no se aclaran las circunstancias de forma verbal sino se quedan con simple prejuicios ocasionando la ruptura de las relaciones interpersonales. Esta es una problemática que se presenta en esta institución ya que la comunicación no verbal es una de las técnicas de la comunicación, la cual permitió comprender el mensaje emitido por la otra parte para llegar a una solución viable.

Para finalizar, las categorías y subcategorías representaron un factor importante en el desarrollo de este proceso investigativo, cada una aportó una indagación desde las narrativas de los relatos de vida de los estudiantes. Los conflictos, la resolución y la comunicación fueron unos mecanismos que ayudaron a establecer cuáles eran las situaciones presentadas en este plantel educativo y cómo los estudiantes viven y perciben este proceso. Los relatos fueron un soporte fundamental para que los participantes narraran y se expresaran de manera espontánea de acuerdo a sus vivencias y la manera de ver el conflicto y la resolución desde el entorno escolar.

Bibliografía

- Aguirre, A (comp.). (2005). *La mediación escolar*. España: Graó.
- Álzate, R. (1994). *Teoría del conflicto*. Recuperado de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arias, M. (2000). La Triangulación Metodológica: sus Principios, Alcances y Limitaciones. *Revista Investigación y Educación en enfermería*, Vol. XVIII, (Nº 1), págs. 13 – 26
- Becerra, A, y Restrepo, A. (2014). *Formación ciudadana y desarrollo de competencias comunicativas para la promoción de la convivencia escolar*. (Tesis Maestría). Universidad Católica de Manizales. Facultad de Educación, Colombia.
- Bolívar, A. y Fernández, M. (2001). *La investigación biográfica-narrativa en educación: enfoque y metodología*. Madrid: La muralla.
- Brandoni, F. (1994). *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires Barcelona, México: Paidós.
- Cabezas, C., Ceballos, N, y Cújar, A. (2009). *Los conflictos en la organización escolar, una perspectiva desde las causas, las emociones y los modos de abordarlos en el Centro Educativo Municipal San Francisco de Asís de Pasto*. (Tesis Maestría). Universidad de la Salle. Facultad de Educación, Colombia.
- Calvo, G. (2008). ¿Investigación Educativa o Investigación Pedagógica? El caso de la Investigación en el Distrito Capital. *Magis*, Vol. 1 (N. 1), págs.163-174.
- Cámara, S. (2012). *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*. (Tesis Doctorado). Universidad de Cádiz. Facultad de Educación, España.
- Casamayor, G y Armejach, P. (1999). *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza en secundaria*. España: Graó.
- Cirere, J. (2004). *Conflictos en los Centros Educativos*. España: Graó.
- Colombia, Ministerio de Educación Nacional. (2013), “Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Escolar”. En el artículo 189 Numeral 11 de la Constitución Política, en el artículo 45 de la Ley 489 de 1998 y en desarrollo de la Ley 1620 de 2013.

Cornejo, M. (2008). La investigación con relatos de vida: Pistas y Opciones del Diseño Metodológico. *Psyche*, Vol.17, (Nº 1), págs. 29-39.

Coromac, M. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula*. (Tesis Maestría). Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades, Guatemala.

Cruz, F. (2008). *Educación para Gestionar Conflictos en una Sociedad Fragmentada: Una propuesta educativa para una cultura de Paz*. (Tesis Doctorado). Universidad de Barcelona. Facultad de Pedagogía, España.

Dallos, C, y Mejía, O. (2012). *Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del grado noveno del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali*. (Tesis Maestría). Universidad de Pereira. Facultad de Educación, Colombia.

Dahrendorf, R. (1966). *Sociedad y Libertad. Hacia un análisis sociológico de la actualidad*. Madrid: Tecnos.

Darino, M. y Olivera, M. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Argentina: Espacio

Delgado, A, y Barón, E. (2012). *La Convivencia en la Escuela, manejo de conflicto de los Jóvenes con edades entre los 12 y 15 años*. (Tesis Estado del Arte). Universidad del Tolima. Facultad de Ciencias de la Educación, Colombia.

Delpino, M. (2011). *Inmigración y educación. El conflicto en la escuela española y sus percepciones*. (Tesis Doctorado). Universidad de Salamanca. Facultad de Educación, España.

Diagnóstico Local de Salud con Participación Social 2010 – 2011). Recuperado de:
[http://www.eserafaeluribe.gov.co/web2013/salud_publica/asis/analisisdesituacion/diagnostico/2011/Diagnostico%20RAFAEL%20URIBE%202011%20\(Marzo2013\).pdf](http://www.eserafaeluribe.gov.co/web2013/salud_publica/asis/analisisdesituacion/diagnostico/2011/Diagnostico%20RAFAEL%20URIBE%202011%20(Marzo2013).pdf)

Etelman, R. (2002). *Teoría de Conflictos*. Barcelona: Gedisa.

Fernández, F. (2009). *Conflicto en convivencia escolar: formación del Sujeto político*. (Tesis Maestría). Universidad de San Buenaventura Cali. Facultad de Educación, Colombia.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Fernández, I. (2001). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.

Fernández, L. (2001). *Escuela sin violencia: resolución de conflictos*. España: Narcea.

Fuéguel, C. (2000). *Interacción en el aula*. España: Wolters Kluwer Educación

Gaviria, F. y Rubio, L. (1995). *Administración escolar y cultura del conflicto*. Santiago de Cali: Fundación FES.

Girard, K. y Koch, J. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Argentina: Granica.

Guzmán, E., Muñoz, J, y Preciado E. (2012). *La convivencia escolar. Una mirada desde la diversidad cultural*. (Tesis Maestría). Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Colombia.

Herrera, D. (2001). *Conflicto y convivencia en la escuela- perspectivas*. Colombia: Marín Vieco Ltda.

Herrera, J. (2010). La formación de docentes investigadores: El estatuto científico de la Investigación Pedagógica. *Magis, Vol.3* (N.5), págs. 53-62.

Hoyos, C (2000). "Un Modelo para Investigación Documental" En: Colombia. Ed: Señal editorial ISBN: 958-9100-32-5 v. págs.

Ianni, N. (1998). *La Convivencia en la Escuela: Un hecho una construcción*. México: Paidós

Iturbide, B (2007). *Educación desde el conflicto*. España: Ceac.

Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de educación*, 15, 53-63.

Johnson, D. y Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. México: Paidós.

Koch, K. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Argentina: Granica.

Manual de Convivencia. Colombia Viva IED. (2015 – 2016)

Martínez, E. (2014). *Base emocional de la ciudadanía narrativas emocionales morales en estudiantes de noveno grado de dos instituciones escolares de la ciudad de Bogotá*. (Tesis Doctorado). Universidad de Manizales. Facultad de Educación, Colombia.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Martínez, G. (2011). *Manifestaciones y manejo del conflicto desde las aulas de clase*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Facultad Ciencia de la Educación, Venezuela.

Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.

McNeil, E. (1965). *La naturaleza del conflicto humano*. México: fondo de cultura económica

Medina, M. (2011). *Conflictos relacionales agenciados por el lenguaje cotidiano y su incidencia en el clima organizacional en las instituciones educativas de educación básica*. (Tesis Maestría). Universidad San Buenaventura. Facultad de Educación, Colombia.

Melo, F., Montaña, E., Mora J, y Pavas, M. (2009). *Dinámica del conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen Municipio de San Lorenzo – Nariño*. (Tesis Maestría). Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias de la Educación, Colombia.

Molano, A. (2005). *Una Comunidad justa en el Aula de Clases*. (Tesis Maestría). Universidad de los Andes. Facultad de Educación, Colombia.

Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflicto*. Argentina: Granica. Morales, J. (1999). *El Grupo y sus Conflictos*. España: Ediciones de la Universidad.

Morales, J.(1999). *El Grupo y sus Conflictos*. España: Ediciones de la Universidad.

Muñoz, B. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. España: Universidad de Granada.

Okuda, M y Gómez, C. (2005). *Métodos en Investigación Cualitativa: Triangulación*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV, núm. 1, pp. 118-124.

Ospina, H. y Murcia, N. (2012). *Regiones Investigativas en Educación y Pedagogía en Colombia: Construcción de un mapa de la actividad Investigativa de tesis de Maestrías y doctorados en el periodo 2000-2010*. *Cinde*, Vol 10 (N.1), Pág. 83.

Patiño, A. (2008). *La construcción discursiva del fracaso escolar: conflictos en las aulas, el caso de un centro escolar multicultural de Madrid*. (Tesis Doctorado). Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Filosofía y Letras, España.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Pérez, G. y Pérez, V. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. España: Narcea.

Plan Educativo Local (2013 – 2022). Recuperado de: http://rafaeluribe.educacionbogota.edu.co/archivos/Nuestra_Localidad/sedlocal/rafaeluribe/PEL_RUU_2015.pdf.

Ramírez, C, y Arcila, W. (2013). *Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar*. (Tesis Estado del Arte). Universidad de la Sabana. Facultad de Educación, Colombia.

Roa, F. (2012). *Rol orientador del docente en la resolución de conflictos escolares*. (Tesis Maestría). Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación, Venezuela.

Robayo, G. (2003). *La mediación, un medio pacifico para la solución de conflictos*. Colombia. Serie de textos de divulgación, N. 18, defensoría del pueblo Ruiz A. (2007). *Transformación de conflictos y reducción de la agresión desde la educación artística y musical*. (Tesis Maestría). Universidad de los Andes. Facultad de Educación, Colombia.

Rodríguez, C. (2005). *Manejo de Emociones, Conflictos, Perdón y Reconciliación: Análisis del proceso en niños y niñas de un colegio privado de Bogotá*. (Tesis Maestría). Universidad de los Andes. Facultad de Educación, Colombia.

Rodríguez, G y Gil, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: ALJIBE

Ruiz A. (2007). *Transformación de conflictos y reducción de la agresión desde la educación artística y musical*. (Tesis Maestría). Universidad de los Andes. Facultad de Educación, Colombia.

Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Sánchez, M. (2005). *Creencias sobre razonamiento moral y conflictos en adolescentes con problemas de adaptación escolar*. (Tesis Doctorado). Universidad de Málaga. Facultad de Psicología Evolutiva y de la Educación, España.

Santos, A., Chávez, D, y Adasme, S. (2004). *El Rol del profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el Aula 2° Ciclo de Enseñanza General Básica*. (Tesis Doctorado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Facultad de Educación, Chile.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Sanz, A. (2005). El método biográfico en investigación social: potencialidades y limitaciones de las fuentes orales y los documentos personales. *Asclepio*. Vol. LVII, (Nº 1), págs. 99-114.

Serrat A. (2002). Resolución de conflictos: una perspectiva globalizadora. Barcelona: Cisspraxis.

Souza, L. (2002). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. (Tesis Doctorado). Universidad autónoma de Barcelona. Facultad de Educación, España.

Suárez, M., Rodríguez, O, y Mora, L. (2009). *Gestión de convivencia en instituciones Educativas oficiales*. (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Educación, Colombia.

Torrejo, J. (2007). Convivencia y disciplina en la escuela. Madrid: Alianza.

Universidad La gran Colombia (2015). Investigación. Ciencias de la Educación. Recuperado de <http://www.ugc.edu.co/index.php/investigaciones-educacion>

Uretra, M. (2013). *Educación para la paz y mediación de conflictos*. (Tesis Doctorado). Universidad Académica de Humanismo Cristiano. Facultad de Educación, Chile.

Vasco, E. (2001). Maestros, alumnos y saberes: Investigación y docencia en el aula.

Vasilachis, I. (2006). Estrategia de investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.

Vinyamata, E. (1999). Manual de prevención y resolución de conflicto: conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel, S A.

Vinyamata, E. (2003). Aprender del conflicto: Conflictología y educación. España: Graó.

Vinyamata, E. (2003). Mediación. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.

Viñas, J. (2004). Conflictos en centros escolares. España: Graó. Colombia, Ed: huérfanos.

Yate, L, y Tapias, E. (2013). *Caracterización del conflicto escolar entre estudiantes, en la Institución Educativa niño Jesús de Praga*. (Tesis Maestría). Universidad del Tolima. Facultad de ciencias de la Educación, Colombia.

NARRATIVAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR