



Universidad Internacional de La Rioja

**Máster en Intervención Social en las Sociedades del
Conocimiento**

Título del Trabajo: Intervención en conflictos del contexto
escolar adolescente.

Trabajo Fin de Máster presentado por:

Claudia Yanidth Ceballos G.

Titulación: Master en Intervención social en las sociedades del
conocimiento.

Director: José Manuel García

CATEGORÍA TESAURO:

Trabajo social y educación social

RESUMEN

Los conflictos escolares son una realidad innegable, son cada vez más las instituciones educativas que se ven afectadas por estas problemáticas, aunque conflicto y violencia no significan lo mismo, la violencia es la agudización o mal manejo del conflicto, saliéndose de los parámetros del respeto a la diferencia y los derechos de los demás. El conflicto es totalmente inherente al ser humano y sus relaciones sociales, pero con ello no se quiere decir que no necesite un manejo idóneo y procesal, que evite confrontaciones, malos tratos y desencadenantes que afectan el normal desarrollo de las rutinas académicas de los demás miembros de la comunidad educativa.

Por la conflictividad que se irradia en los centros educativos, los diferentes sectores de la sociedad llámese estado, iglesia, familia y la misma institución le han ido dando mayor importancia a las problemáticas que se presentan, por ello existen hoy, varias rutas para manejar las situaciones de enfrentamientos y diferencias que se evidencian; estas van desde la modificación de leyes en infancia y adolescencia, hasta la creación de centros de conciliación y mediación escolar, donde los mismos estudiantes se convierten en parte de la solución, por medio de procesos guiados con docentes calificados.

PALABRAS CLAVES:

Conflicto, capacitación docente, estrategias, convivencia, conciliación.

ABSTRACT

The school troubles are a true reality, school institutions are day by day more affected for this issues, even though conflict and violence aren't the same, violence is the exacerbation or mishandling of conflict, it signing off parameters of the respect for differences and rights of others. Conflict is completely inherent to the human being and his social relationships, but it doesn't mean, that it isn't necessary a Good management and procedural, preventing confrontations, abuse and detonating that affect the normal development of academic routines of the rest members of educational community.

For the conflict radiating in the schools the different groups of society be it polity, clergy, family and the same institution have been given importance to the different issues presented, therefore exist today, different ways to deal the confrontational situations and differences submitted; these range from the modification and creation of laws in childhood and adolescence, to the creation of conciliation center and school mediation, where the students themselves becomes as the cure of, guided through processes with qualified teachers.

KEYWORDS

Conflict, teacher training, strategies, coexistence, reconciliation.

“Una relación social está en conflicto cuando un actor realiza su voluntad contra la resistencia de la otra parte”.
Max Weber

Dedico este Trabajo de Fin de Master, primero que todo a Dios, por darme la disciplina, fortaleza y salud para salir adelante.

A mis adorables hijos Anita y Sergio, por enseñarme el verdadero valor de la vida.

A mis padres y hermanos por su apoyo y motivación constante.

A mi esposo y compañero de vida por su paciencia, sabiduría y amor.

ÍNDICE

| | PÁG. |
|---|------|
| INTRODUCCIÓN | |
| 1. OBJETIVOS. | 10 |
| 1.1 Objetivos generales. | 10 |
| 1.2 Objetivos específicos. | 10 |
| 2. MARCO TEÓRICO. | 11 |
| 2.1 Contextualización. | 12 |
| 2.2 Conceptos claves. | 14 |
| 2.2.1 El conflicto. | 14 |
| 2.2.2 Acoso escolar. | 19 |
| 2.2.3 Convivencia escolar. | 20 |
| 2.2.4 Tipologías de conflictos en el entorno escolar adolescente. | 21 |
| 2.3 Rutas de atención al conflicto escolar adolescente. | 23 |
| 2.3.1 Mediación escolar: peacemakers. | 28 |
| 2.3.2 La conciliación. | 29 |
| 2.3.3 La negociación. | 30 |
| 2.3.4 El arbitraje. | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.5 La evaluación neutral. | 32 |
| 2.3.6 MASC (Métodos alternativos en la solución de conflictos). | 32 |
| 2.3.7 El Diálogo y la comunicación. | 33 |
| 2.3.8 Métodos personales. | 33 |
| 3. METODOLOGÍA | 36 |
| 3.1 Elementos de recolección de datos. | 36 |
| 3.1.1 Observación participante. | 36 |
| 3.1.2 Encuestas. | 38 |
| 3.1.3 Entrevista. | 40 |
| 3.2 Análisis de la información recolectada. | 41 |
| 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 42 |
| 5. CONCLUSIONES | 57 |
| 7. BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES | 73 |
| ANEXOS | 76 |

INTRODUCCIÓN

Lograr una convivencia en armonía dentro de los planteles educativos es el sueño de todo docente y directivo, día a día se evidencian más leyes y normativas que se dan desde las altas esferas políticas para tratar de minimizar las situaciones de violencia y agudización del conflicto en estos contextos, sin embargo los esfuerzos en el desarrollo de estrategias de convivencia y paz, no dan resultados inmediatos, son así mismo como la educación, con beneficios que se clarifican en su gran mayoría a mediano y largo plazo; por eso el propiciar espacios dentro del currículo para la creación e implementación de técnicas que ayuden a mejorar la vida en comunidad y más aún en los centros educativos, aportará a la sociedad sujetos con grandes capacidades conciliatorias, pero sobre todo tolerantes ante la diversidad, y respetuosos de las diferentes maneras de ser y estar en el mundo.

En esta dirección el presente trabajo de investigación e intervención hace un recorrido desde los diferentes conceptos e ideas que subyacen al conflicto, pero así mismo indaga las herramientas o metodologías alternativas que han surgido en los últimos tiempos para darle manejo a las situaciones problemáticas que se presentan entre pares en los centros educativos, especialmente en adolescentes; analizando a profundidad la efectividad de los procesos que sugiere cada una, teniendo la certeza de que todo grupo social es susceptible y vulnerable al conflicto; y este se encuentra con mayor intensidad en los centros de formación, como un entramado de subjetividades que se pretende sean movilizadas en favor del desarrollo intelectual. Entonces la idea no es sólo hacer un conglomerado de estrategias para manejar conflictos, sino también calificarlas una a una, para determinar su efectividad dentro del centro educativo y la manera como estas, deben ser abordados en cada situación que altera la convivencia escolar.

La revisión de los sistemas sociales que involucran al centro educativo permite analizar las fuerzas de poder que se ejercen y como estas llegan a transformarse en acoso escolar; pero enfocadas de la manera adecuada pueden promover patrones de aprendizaje colectivo que

hacen trascender a la institución y al individuo por medio de la interacción y la sana convivencia. Para lograr este fin se revisaron las estadísticas que reflejan el manejo pacífico de conflictos, para ubicar los avances y retrocesos que se han dado en los últimos años, y como se ha manejado el fenómeno generalizado de la violencia, que se ha visto reflejado en los ámbitos, personales, sociales e institucionales.

La investigación que se llevó a cabo tuvo como finalidad evaluar las diferentes rutas para intervenir los conflictos en el contexto escolar adolescente, dado que día a día se nota un incremento de situaciones que comprometen un alto grado de agresividad y malos tratos dentro de las instituciones educativas Colombianas y más específicamente en el Instituto Antioquia de la ciudad de Medellín. El estudio se centró en el análisis de las herramientas utilizadas para abordar dicha problemática y su grado de idoneidad, practicidad y efectividad en cada uno de los procesos llevados a cabo, cada vez que se presentan situaciones conflictivas en los entornos escolares, especialmente los que involucran jóvenes entre 11 y 18 años.

Es importante resaltar que alrededor del tema existen muchas teorías experimentales y conceptuales, pero que a la larga no han demostrado una disminución considerable en esta situación tan compleja, ya que las listas de estudiantes afectados por acoso escolar van aumentando de manera considerable, especialmente en las zonas más deprimidas y de mayor índice de pobreza y violencia de la ciudad. Es apremiante encausar rutas viables y efectivas, que realmente garanticen resultados a corto y mediano plazo en la resolución de conflictos escolares, pero para ello es necesario realizar una investigación concienzuda y acertada alrededor del tema, no sólo como un ente meramente conceptual sino también práctico y aplicable a los diferentes contextos formativos. El análisis se desarrolla alrededor de las posiciones de diferentes entes como el estado, la institución, la familia, el estudiante y la academia, para esquematizar y diagnosticar con exactitud la verdadera dimensión del problema y así identificar los tipos de conflictos, los procesos formales y adecuados para su manejo, incluyendo de igual manera la proposición de nuevas herramientas para el tratamiento e intervención del conflicto escolar.

El manejo idóneo de conflictos en el entorno educativo, facilita un clima de convivencia pacífica donde cada uno de sus miembros va adquiriendo habilidades sociales para resolver de manera eficaz y efectiva, cada una de las situaciones de confrontación, pero no

solamente con la idea de una victoria sino como un aprendizaje donde los problemas además de ser resueltos supongan un restablecimiento de los vínculo afectivos, sociales y del tejido social como un “todo” íntegro que le proporciona bienestar a cada sus miembros.

La participación democrática, la formación axiológica, el respeto por los derechos y la responsabilidad con los deberes hacen que cada método utilizado en el manejo de conflictos escolares entre adolescentes tenga una gran probabilidad de éxito para la institución.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar y proponer diferentes rutas para intervenir en los conflictos del contexto escolar adolescente, del Instituto Antioquia.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los tipos de conflictos que se dan en el contexto escolar adolescente a nivel global.
- Desarrollar procesos formales que lleven al manejo y resolución de conflictos en el contexto escolar adolescente.
- Evaluar las herramientas y métodos existentes para el manejo de conflictos escolares entre pares.
- Proponer nuevas rutas de atención a los diferentes conflictos que se presentan entre preadolescentes y adolescentes, dentro del plantel educativo.
- Proporcionar herramientas para el tratamiento e intervención de conflictos escolares.

2. MARCO TEÓRICO

Las instituciones escolares evidencian niveles de conflictos continuamente, porque ellos existen en toda relación social, y la escuela no puede escapar a ellos, lo crítico de la situación se da cuando a estos no se les da el manejo adecuado y trae consigo consecuencias totalmente desfavorables a los miembros de la comunidad educativa. Los conflictos son inevitables y el manejo que se le da a estos es responsabilidad de las personas adultas que subyacen alrededor del joven. Los docentes y directivos de la institución deben concentrar sus esfuerzos en manejar el conflicto, para que no se salga de sus manos, por ello es indispensable que ellos estén preparados para cualquier situación y posea las herramientas, estrategias y métodos que se seguirán si se presenta una situación determinada. Es necesario comprender que los jóvenes son seres en formación y por tanto requieren acompañamiento y dirección en el manejo de situaciones que alteran su cotidianidad.

El manejo incorrecto de las emociones generan grandes conflictos a nivel personal y social, es muy difícil que se logre una visión objetiva de la situación que originó la diferencia de opiniones desde posiciones altamente emocionales y subjetivas, pero a través del diálogo, la escucha activa, la empatía, la negociación y la conciliación los protagonistas del hecho, se sentirán involucrados para encontrar soluciones que avancen en una sola dirección, para evitar a toda costa perder la estabilidad y armonía en el ambiente e interacción de los grupos involucrados. El cambio de visión frente a la situación conflictiva ampliará la posibilidad de encuentro de un punto medio, que facilite la implementación de algún sistema de resolución de conflictos para encontrar una solución que sea beneficiosa no sólo para los llamados contrincantes sino también, para claustro académico.

2.1 Contextualización

Verificando los informes institucionales de los comités de convivencia de varios centros educativos de la ciudad de Medellín, se evidencia un fenómeno que va en aumento y a pesar de las medidas que se han ido adoptando, ha sido difícil parar su incidencia y afectación a los miembros de la comunidad educativa a nivel general, porque es claro que los conflictos escolares entre adolescentes no sólo son una problemática a nivel local, sino también nacional e internacional, ya que las relaciones que se entretienen dentro de los claustros educativos son el reflejo de una sociedad cada vez menos tolerante e individualista, donde las personas han dejado la alteridad y la preocupación por el otro, para concentrarse únicamente en las metas y bienestar personal.

La idea de una educación competitiva ha hecho meya en los individuos, pues las políticas educativas de años anteriores sólo fijaron metas a nivel conceptual y descuidaron de manera abrumadora la parte socio – afectiva, que facilita la interacción entre estudiantes; la idea solamente de producción, relega al ser humano y su manera de interactuar en el mundo a un segundo plano; pero como consecuencia de ello, vemos aulas cada vez más conflictivas y menos humanas. Los medios de comunicación día a día muestran documentales, noticias, crónicas de hechos de intolerancia dentro de los planteles educativos, pero a pesar esto la falta de conciencia de los mismos docentes, directivos, padres permisivos y despreocupados, junto con el estado que sólo se limita a dar ordenanzas teóricas frente al tema, sin una verdadera solución de fondo para la problemática surgida; se augura para la educación sino se toman medidas idóneas, retos cada vez más difíciles de cumplir frente a la convivencia escolar; pero peor aún para la sociedad que tendremos en las próximas décadas.

Las aproximaciones teóricas dadas desde la misma academia, a través de la investigación denotan la angustia, incertidumbre y falta de capacitación de los docentes para darle un manejo adecuado a las situaciones que se presentan cotidianamente en las escuelas. El análisis de los hechos conocidos, permiten considerar que la normativa de la Ley 115 de 1994, en Colombia, se ha quedado corta en los procesos que se deben llevar a cabo para prevenir, contrarrestar y manejar conflictos dentro de los planteles educativos; sin embargo

ahora con la Ley 1620 del 15 de marzo 2013, *por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar*, con la cual se pretende contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional y la Ley General de Educación; mediante la creación del Sistema Nacional de Convivencia, para fortalecer la formación ciudadana, el ejercicios de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, para prevenir y mitigar la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia. Sólo el tiempo dirá si la esta normativa tendrá el impacto que pretende, lo que si es cierto es que los esfuerzos no se pueden escatimar en la búsqueda de un ambiente escolar más sano y seguro para los niños y jóvenes.

Aunque medidas como la Ley 1620, son un gran aporte, también es cierto que se debe de acompañar de medidas duras que otorguen mayor tiempo y espacio dentro del currículo escolar para estudiar y aplicar las medidas que se pretenden llevar a hábitos en el quehacer institucional. Las estrategias que tratan de erradicar el maltrato y la exclusión social en las escuelas, deben tener un diagnóstico certero de los factores que inciden en los malos tratos entre iguales, pues como se ha visto con anterioridad es básico incluir a todos los actores del sistema educativo en las propuestas y análisis del conflictos, para tener diversidad de aportes y puntos de vista que favorezcan de manera idónea los procesos de formación para manejo de situaciones conflictivas, pero más aún educar para que los estudiantes sean cada vez menos tolerantes con el maltrato y la violencia.

El 100% de las instituciones de la ciudad de Medellín, registran algún tipo de conflicto social, agudizándose claro está, considerablemente el número de estos, en las localidades de estratos socio- económico más bajo, donde se evidencia con mayor fuerza la lucha por la supervivencia y un mínimo de derechos para tener una vida digna. Las circunstancias conflictivas de estas zonas permean de manera directa la institución, ya que los problemas de microtráfico, la lucha territorial, los grupos al margen de la ley, entre muchos otros; hacen que el clima escolar se esté alterando constantemente. Una cuarta parte de la población escolar en la ciudad ha sido víctima en algún momento de acoso escolar, según un informe del periódico el Colombiano, el día 23 de abril de 2012; donde se dice que los índices de violencia dentro de las aulas de clase son cada vez es más fuertes, situación que dificulta el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje, por las constantes interrupciones

debidas al surgimiento y agudización de situaciones que se salen de control; porque ya no es solamente el joven que interrumpe, o molesta a un compañero; ahora las situaciones van mucho más allá, desde acciones de hecho como el porte de armas, hasta el uso de las mismas dentro de los planteles educativos.

Es básico tener claro que al mencionar intimidación, no sólo se refiere a bromas o juegos pesados entre estudiantes, este concepto dentro de la convivencia escolar de la ciudad va mucho más allá de pequeñas provocaciones, hasta convertirse en exclusión, violencia, malos tratos y situación que en ocasión se salen del contexto escolar para convertirse en problemas de bandas criminales; es por ello que el conflicto escolar debe ser abordado desde todos los frentes de la sociedad para que no adquiera connotaciones tan agudas y dañinas para los miembros de la comunidad educativa.

2.2 Conceptos clave:

2.2.1 Conflicto

El conflicto es una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación. Los problemas de convivencia en el ámbito escolar responden a situaciones cotidianas en las que frecuentemente hay enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de provocar un problema, que sino es abordado de la manera adecuada tenderá a agudizarse perjudicando gradualmente los entes del establecimiento educativo. Desde el punto de vista ético, el conflicto es la contraposición de intereses, la pugna entre individuos con puntos de vista totalmente incompatibles, produciendo esto, angustia y desasosiego.

La teoría del conflicto, es una de las teorías más debatidas por la sociología, pues se cree que proporcionó grandes alternativas al funcionalismo estructural en los años cincuenta y sesenta, está íntimamente relacionada con la teoría de los juegos y escuelas sobre

negociación. Stephen Robbins (2004), lo define como un proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra le ha afectado de manera negativa o que esta a punto de afectarle, alguno de sus intereses. Lewis A. Coser (1.956) concibe el conflicto social como una lucha por valores y status, donde el proceso se da en vía de neutralizar, dañar o eliminar al rival. Como se evidencia según estos dos teóricos el conflicto es social cuando trasciende de lo individual a lo social y se origina por las mismas relaciones entre los individuos. Dándole una mirada a Hobbes, se puede concluir que el conflicto es un estado continuo de la naturaleza y cesa con la muerte.

El conflicto también presenta un carácter impredecible, según Vázquez (2001), es bastante complejo clasificar situaciones que faciliten el conflicto y más aún llegar a predecir los efectos en el contexto y las personas directamente implicadas. El ser humano y sus relaciones son complejas, el conflicto es totalmente humano, es difícil generalizarlo para evitar confrontaciones, porque su carácter es totalmente universal, lo que sí se puede hacer, es darle un buen manejo a las situaciones conflictivas, de tal manera que su resolución no sea traumática. Vázquez Gómez (2001) hace un llamado de atención, a las personas que creen que los conflictos y especialmente los escolares sólo se dan en los estratos socioeconómicos bajos y creen salvaguardar a sus hijos al escogerles un colegio de renombre, error gigante, los desacuerdos, confrontaciones y diferencias están donde hayan seres humanos, no se puede huir de estas, ya que las relaciones interpersonales son una continua negociación y renegociación de ceder y concertar.

Vigotsky(1978), afirma que hay una socialización primaria que es el hogar, donde el individuo empieza a desarrollar sus habilidades sociales, pero también habla de una socialización secundaria que se da en la escuela como instancia mediatizadora a nivel axiológico y normativo, allí se orienta el conocimiento y los talentos individuales. Vigotsky(1978), argumenta que el desarrollo personal se da de la mezcla entre el individuo y la cultura, es decir si dentro de su familia las conductas violentas son aceptadas, él de manera directa o indirecta adoptara conductas inadecuadas en su relación con los demás, esto puede avocar a los niños a presentar conductas pasivas, agresivas o disruptivas cuando interactúa con otras personas. Por ellos es imprescindible que cada institución vele por el bienestar e integridad de cada uno de sus estudiantes, formándolo al margen de los paradigmas que lo hacen aceptar la violencia como medio de supervivencia.

La conflictividad ofrece la posibilidad de evaluar la manera como se relacionan los jóvenes y su nivel de responsabilidad frente a los hechos que le acontecen, es una oportunidad dentro del mismo ser humano, ya que le puede cambiar sus comportamientos, puntos de vista, creencias y relaciones; se puede pasar de relaciones altamente contraproducentes con actos violentos a vínculos más sanos donde priman el diálogo, la escucha y el respeto.

Cada una de las personas que se ven involucradas en una disputa tiene su propia historia, intereses, valores y necesidades; claro está que priman las emociones y los sentimientos sobre la razón, por eso a la hora de buscar la salida a un contrapunteo lo mejor es tratar de mirar el todo con un gran sentido de objetividad y coherencia donde la inteligencia emocional ejerce un papel preponderante ya que en gran medida el éxito de un proceso conciliatorio se da por la capacidad que tiene cada individuo o grupo social de expresar sus emociones, pensamientos e ideas y a la vez facilitarle al opositor que haga lo mismo de manera libre. Las mejores herramientas para manejar un conflicto, independiente de su clasificación es la intervención de terceros imparciales que estimulan los acercamientos voluntarios de cada parte, dándole prioridad a las propuestas de solución y la fase de reparación, más que a los hechos pasados.

El conflicto se caracteriza por su inherencia al ser humano y las relaciones que se dan en su entorno social, es un asunto de racionalidad interior que se exterioriza de manera altamente subjetiva, transformando sus posiciones a ámbitos totalmente interpersonales, afectando de manera positiva o negativa su accionar en el contexto, pues los conflictos sociales resultan siempre del hecho de que los grupos o individuos más que contradicciones, tienen interpretaciones de la realidad que se manifiestan con la falta de entendimiento frente al accionar propio o de los demás. Al entender que los conflictos son el resultado de confusiones entre conceptos que son revelados de manera espontánea con la racionalidad de los actos, el enfoque interpretativo siempre se encuentra a favor de la conciliación de los individuos con su realidad social. (Carr y Kemmis, 1996, p. 112).

Otra de las características del conflicto es su naturalidad, se origina en la diversidad de pensamientos, formas de ser y en la manera como estos se traducen en la realidad de cada ser humano y las relaciones que se entretienen alrededor de este. La presencia del conflicto en la historia ha sido constante, sin él, difícilmente la humanidad hubiese avanzado; las confrontaciones, los debates, las contraposiciones de una manera o otra han hecho que la

ciencia, la religión, la tecnología y a nivel general todas las dimensiones sociales de hayan ido desarrollando paulatinamente. Todos los pensamientos contrarios han generado conflictos y por ende cambios que en la gran mayoría de los casos han mejorado la calidad de vida de las personas. A diario se deben enfrentar gran diversidad de conflictos, sobretodo los sociales, porque es un riesgo inminente de la interrelación entre los individuos y las maneras como este es asumido, que va desde las vías del diálogo, los acuerdos, o por las vías de hecho que son la violencia, el insulto y la agresión, circunstancias a las cuales se llegan por falta de manejo y tratamiento oportuno.

El conflicto social se encuentra estructurado por las partes entre quienes surge, pueden darse entre dos o más individuos con ideas contrapuestas, o grupos con diferentes intereses; como se dijo con anterioridad el conflicto, no es necesariamente un desencadenante de violencia o agresión, puede ser también, si es enfocado de la manera adecuada, una oportunidad de crecimiento y desarrollo para ambas posiciones. El proceso, es la historia, los antecedentes, las situaciones, las percepciones que han dado origen a la situación y describe la manera como han ido evolucionando. La tercera y última parte de la estructura del conflicto se da por el problema, que es el asunto, motivo o circunstancia que lo generó, surge por los distintos puntos de vista, intereses, necesidades y valores (Valenzuela, 1994, p 58). El contexto se presenta como el telón de fondo que configura la situación, dándose con mayor regularidad donde hay necesidades básicas insatisfechas, pobreza, situaciones de vulnerabilidad, desigualdad, inequidad, marginación y otro tipo de problemáticas sociales que facilitan la discusión e inconformidad.

Existen diferentes clases de conflictos, según Rodríguez (2010), está el *conflicto concientizado*, donde los protagonistas son conscientes de estar en confrontación; es real y generalmente tiene una historia a diferencia del *conflicto contingente*, que es el que puede suceder o no; es de carácter imprevisto, surge por ejemplo cuando una persona atropella a otra accidentalmente en la calle y la víctima cree que el acto fue intencional. También está el *conflicto desplazado*, se sabe que existe pero se evita su reconocimiento ubicándolo en otro contexto; las partes asumen una actitud de indiferencia creyendo que su existencia se debe a causas que no se relacionan con ellos. Finalmente se puede describir el *conflicto latente*, es el que se intuye pero se encubre su existencia, en todo tipo de relaciones existen conflictos en potencia que sólo necesitan el surgimiento de un acontecimiento para que se conviertan en verdaderos conflictos, aún más en el contexto escolar adolescente, no sólo

por la micropolítica que se mueve allí, sino también por las etapas de transición de las edades en que se encuentran los adolescentes, para alcanzar su madurez, reconocimiento e independencia. El conflicto se puede afrontar desde la competencia con la idea de ganar/perder, desde la cooperación que es lo ideal que busca siempre el ganar/ganar para ambas partes, desde la evasión que siempre dará como resultado el perder/perder sin ningún resultado a favor, la acomodación que es ceder ante los puntos de vista del otro sin debatir, allí encontramos un perder/ganar, que tampoco es beneficioso; como vemos el cooperativismo, la comprensión y la ayuda, mejoran las ideas colectivas y superación de impases que son totalmente normales entre los seres humanos.

Las situaciones conflictivas dentro de las instituciones, son una oportunidad para relacionarse de manera interdependiente desde los intereses, posiciones y necesidades, donde los resultados se dan de acuerdo a la manera como se logren abordar, y los cambios que se generan en el post – conflicto. La realidad del conflicto en la escuela, se origina por el hecho de ser una organización y como afirma Morgan, (1990, p 141) “...el conflicto estará siempre presente en las organizaciones”. Las metas que se plantea la sociedad a nivel político y económico, son traducidas en planes de estudio que poco piensan en la armonía social y en el desarrollo del potencial de cada individuo, las leyes educativas cada vez más giran alrededor de la competitividad y la producción, relegando o dando poco espacio dentro del pensum educativo a las actividades que permitan socializar y crear vínculos que lleven al pleno desarrollo de habilidades sociales, como son la resolución de conflictos de manera pacífica y sin una connotación competitiva. Dejar de ver el conflicto desde el ámbito negativo ayudará sustancialmente a romper el mito de la negatividad de este, pues contrario a como es visto la diversidad de posturas frente a un hecho, genera nuevos conocimientos permitiendo evidenciar posibles alternativas de solución, enriqueciendo sustancialmente la capacidad conciliatoria de los individuos implicados y de los posibles mediadores.

En un contexto formado por personas, el conflicto es inevitable, como se afirma en Jhonson (1997) y Ovejero (1989) “... *toda relación social contiene elementos de conflictos, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela es una organización y como tal su funcionamiento no puede ser entendida sin considerar la significación del conflicto*”, es este pues, la oportunidad de que construya o destruya, pues en gran medida es beneficioso, si es abordado desde el amplio abanico de posibilidades que ofrecen hoy múltiples investigaciones de gran calidad, que han aportado metodologías idóneas y prácticas para el manejo de las diferencias dentro de las instituciones. También puede alcanzar una

connotación negativa cuando es manejado con agresión y violencia, distanciando aún más las partes oponentes. El conflicto escolar ha sido protagonista de múltiples informes en los medios de comunicación, donde se habla de bullying o matoneo como un hecho aislado, cuando las instituciones educativas y sus miembros presencian cada momento situaciones que maltratan al ser humano dentro de la escuela. Los conflictos se manifiestan de diferentes formas dentro de las aulas escolares; acciones como la exclusión social que va desde ignorar al otro, hasta no dejarlo participar en las actividades que se realizan, son situaciones que se dan de manera cotidiana dentro de un salón de clases; los conflictos que se dan con mayor regularidad son las interrupciones de clases, análisis multicausales, discusiones entre alumnos, puntos de vista diferentes, bromas.

Fernández Enguita (1992, p.54) afirma que “...*las escuelas son sedes de conflictos propios y de la sociedad en general*”, siendo cierto que los contextos educativos no pueden estar al margen de lo que ocurre en los demás ambientes sociales que rodean al alumno, pues la escuela y las relaciones que se mueven dentro de esta, son una muestra clara, de lo que ocurre afuera, entonces se pueden decir que las herramientas o procesos que se llevan a cabo para mejorar la convivencia escolar, de una manera u otra inciden en los procesos colectivos que enfrenta el individuo en su medio. La lucha por la transformación de los espacios escolares en ambientes de sana convivencia, convierte al centro educativo en facilitador de valores comunicativos, donde la interdependencia, la solidaridad, la autonomía se traducen en entes multiplicadores de paz y armonía social, que no sólo mejora el ambiente del aula de clase sino que abarca los el contexto familiar y comunitario (Escudero, 1992). La escuela es transformadora de la sociedad, por ello merece que los entes gubernamentales presten mayor atención y apoyo a los procesos que se llevan a cabo dentro de esta.

2.2.2 Acoso escolar

El acoso escolar es una situación de hostigamiento continuo que crea incomodidad, tristeza, acorralamiento, inseguridad dentro del establecimiento educativo; es la persecución de uno o más niños desencadenando situaciones de violencia y agresión contra su víctima, que es también un estudiante. El acoso escolar provoca en la víctima sufrimiento, pérdida de deseo de estudiar, bajo rendimiento académico, trastornos psicológicos como baja autoestima,

cuadros de ansiedad, nerviosismo, insomnio, desconcentración, ataques de pánico, entre otros; que necesitan asistencia profesional para ser manejados y superados.

José M. Áviles (2002), define el acoso escolar como la intimidación y el maltrato entre escolares de forma repetida, mantenida en el tiempo, lejos de las miradas de los adultos, con la intención de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa por medio de agresiones físicas, verbales y sociales con resultados de victimización y rechazo por parte de la clase o compañeros del colegio. . La mayoría de las veces el estudiante agredido guarda silencio frente al maltrato, por ello es difícil su detección por parte de docentes y padres; es importante que los tutores y acudientes estén pendientes ante cualquier signo o alarma que indique que el estudiante esté siendo víctima de bullying o matoneo.

Piñuel y Oñate (2007), describen algunas situaciones que produce el acoso escolar en los estudiantes y a las cuales se ven sometidos a diario, inicialmente y de manera protagónica está el bloqueo social, seguido por el hostigamiento, la manipulación, las coacciones, la exclusión social, intimidación, las amenazas y agresiones; todos estos factores transforman la vida de un estudiante y le desencadenan situaciones de miedo, temor, angustia y desasosiego, impidiéndole de manera beligerante su interacción y normal desenvolvimiento en la escuela y en los demás entornos sociales, perjudicando en gran medida el proceso formativo al cual tiene derecho.

“El acoso escolar es una especie de tortura, metódica y sistemática, en la que el agresor sume a la víctima, con el silencio, la indiferencia o la complicidad de otros compañeros” (Sanmartín)¹

2.2.3 Convivencia escolar

La convivencia escolar es la construcción interpersonal de los miembros de una comunidad educativa, fundamentada en el respeto, la armonía, la solidaridad, la unión y la paz. Una sana convivencia escolar orienta a la institución hacia el éxito y alcance de sus objetivos,

¹ José Sanmartín, “Violencia y acoso escolar”, p. 13

beneficiando esto a sus miembros, especialmente a aquellos sujetos que se encuentran en formación. La convivencia se enseña, se practica y aplica en todas las relaciones humanas, es un mecanismo de prevención y manejo idóneo de conflictos que no sólo prohíbe y desaprueba sino que también propone, informa y abre las puertas al diálogo y las diferentes posturas que tienen sus miembros. Una verdadera convivencia escolar, requiere participación, equidad, comprensión pero sobre todas las cosas, necesita que todos los agentes que intervienen, sean conscientes y consecuentes con sus deberes y defensores de los derechos colectivos por encima del bienestar individual. Cada actor o individuo debe asumir con entereza sus responsabilidades y roles para que el engranaje general funcione de manera dinámica, favoreciendo las representaciones y valoraciones que se dan en la interacción con la realidad social.

Los medios de comunicación, la familia y la sociedad aportan a la convivencia escolar a través de las actitudes y posiciones que asumen frente a los acontecimientos que se dan a diario; las conductas y comportamientos enseñan y construyen. La institución educativa y la sociedad son una dualidad, la una se refleja en la otra, dan y reciben mutuamente, las dos enseñan el arte de convivir mezclando las ideas que surgen con el poder de la comunicación, la manera como se transmiten las ideas y las emociones o sentimientos que se despiertan en cualquier situación social (Castellanos 2011).

El imaginario de una escuela uniforme y aconflictiva, apartada de la vida cotidiana y sus luchas como una simple reproductora de saber y orden (Barila 2007), es algo irracional y descabellado, ya que en los centros educativos se encuentra una muestra de la realidad por la que pasa la sociedad, entonces el único camino viable frente a esta situación es la de desarrollar estrategias formativas que ayuden a mejorar la forma como conviven los estudiantes en estos centros.

2.2.4 Tipología de conflictos en el entorno escolar adolescente

Dentro del entorno escolar adolescente se presentan diversidad de conflictos, que deben ser abordados desde su inicio, pues la agresión escolar en cualquiera de sus tipos es un acto de

exclusión y segregación que engendra otro tipo de confrontaciones y disputas de carácter violento, (Cepal, 2008). La mayoría de las veces la violencia está estrechamente vinculada a actos de discriminación política, étnica, social o económica, demostrando que al igual en la sociedad, la escuela es un sitio de inequidad, donde los más débiles sufren los atropellos de los antisociales, que no acaban de comprender que la diferencia es riqueza y no escasez.

Uno de los factores que más influyen dentro del carácter agresivo o pasivo de los estudiantes es la violencia dentro de la familia, ausencia de los padres y por ende el fácil acceso a malos ambientes, drogas y armas, conlleva a bajas metas a nivel académico y a una pérdida considerable de valores morales y sociales, que se desencadenan en la agresión escolar, o la actitud pasiva frente a este, porque el problema no sólo radica en agente activo de la agresión, sino también en la actitud permisiva de quien la recibe y en el silencio de los que la presencian. Un bajo nivel de competencias sociales afecta de manera directa el manejo oportuno de los conflictos (Cortina, 2000), ya que asuntos como la baja asertividad y la falta de límites de parte de los directivos, padres y docente, hacen que los estudiantes puedan atacar sin prejuicios y con un alto nivel de agresividad, a los estudiantes más “frágiles” dentro del sistema educativo. La gran dificultad está en ubicar las situaciones que están detrás de la agresividad o prepotencia del agresor y su falta de autocontrol, frustración y manejo de la ira, entonces estos tres factores son indispensables a la hora de atacar la violencia escolar, porque no sólo es víctima el agredido, sino también quien dirige la agresión, es un hecho efecto dominó, que si no es enfrentado desde todos los ámbitos sociales especialmente la escuela, perjudicará enormemente la sociedad.

La psicopedagoga M. Hernández (2004), clasifica de la siguiente manera los conflictos que se dan en el entorno escolar, resaltando que cada investigación de acuerdo a su enfoque los separa de manera diferente, pero se puede dar una visión global con base en la Defensoría del pueblo donde se clasifican las conductas violentas menos graves, como la agresión verbal y social, hasta las más agudas que son el maltrato físico y el acoso sexual.

Maltrato físico:

- Amenazar con armas (violencia directa)
- Egresión física (violencia directa).

- Esconder, robar o romper las cosas de los compañeros o enseres de la institución (violencia indirecta).

Maltrato verbal:

- Insultar o tratar con malos términos a un compañero (violencia indirecta).
- Poner mote (violencia indirecta).
- Hablar mal de alguien (violencia indirecta).

Maltrato mixto (verbal y físico)

- Amenazar con el fin de intimidar. (violencia directa).
- Obligar a hacer cosas por medio de amenazas. (violencia directa).
- Acosar sexualmente (violencia directa).

Exclusión social:

- Ignorar a alguien (violencia directa).
- No dejar participar a un compañero (violencia indirecta)
- Menospreciar los aportes y puntos de vista (violencia indirecta)

2.3 Rutas de atención al conflicto escolar adolescente

En la actualidad existen gran cantidad de investigaciones y posiciones frente al manejo de los conflictos escolares, estos van desde el estilo autoritario – disciplinario tradicional hasta

la misma cooperación entre pares, pasando por sistemas como el arbitraje, la conciliación y el diálogo en su estado más natural. La idea de adoptar estilos administrativos menos arbitrarios y burocráticos en la escuela, es el inicio de un proyecto de convivencia verdaderamente incluyente. Apple (1987, p.78). En Colombia las mismas políticas educativas están proporcionando mecanismos para la resolución de situaciones conflictivas, en vías del mejoramiento de la calidad en la educación y la convivencia dentro y fuera de los planteles educativos. El proyecto educativo de la Ley 1620, del 15 de marzo de 2013, se centra en el desarrollo de las competencias ciudadanas y las define como el conjunto de conocimientos y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas hace que el ciudadano actúe de manera constructiva y haga frente al bullying o acoso, al cyberbullyin y respete y haga respetar los derechos humanos, sexuales y reproductivos.

Cada institución y docente tiene una metodología diferente para el manejo de los conflictos que surgen en el quehacer educativo, sin embargo la tarea fundamental es evitar la agudización del conflicto en desencadenantes agresivos y violentos que puedan alargar el proceso conciliatorio y de reparación. El sistema educativo tiene un papel protagónico, porque es allí donde los individuos forman nuevas actitudes y valores como la tolerancia y la aceptación de la diversidad, que es donde se evidencia con mayor claridad las confrontaciones ya sea de orden ideológico o social. De acuerdo con Mitchell (1989, citado por Valenzuela, 1994; p.63), el proceso de manejo de conflictos incluye todas las técnicas empleadas para prever el desarrollo de situaciones, impedir que resulten comportamientos destructivos o ponerle fin al mismo, remover sus causas por medio de un acuerdo o mediante la resolución del conflicto; hay gran diversidad de técnicas que se pueden aplicar en cada fase del conflicto, depende del abordaje que se le dé, para la asignación de un método o técnica específica; que lleve el hecho a un feliz término donde ambas partes salgan beneficiadas y el conflicto haya sido una posibilidad de mejorar las condiciones del contexto social dado.

Es importante recordar que cada profesor o asesor pedagógico da diferentes manejos a los conflictos, la verdadera expectativa se encuentra en desarrollar herramientas más idóneas, asertivas y solidarias para construir un verdadero andamiaje de posibilidades que faciliten la convivencia escolar, como dice Girard y Kuch (1997,p 91), "...el objetivo es tener un repertorio completo de respuestas entre las cuales elegir, y saber cuál usar en una situación dada..." pero para ello se requiere mayor investigación y apoyo a estas iniciativas desde los

entes gubernamentales, no sólo para indagar sino también para aplicar y experimentar; alcanzando así un avance mayor, en cuanto al tema se refiere.

Un verdadero proceso conciliador de conflictos escolares, no trata solamente de hallar soluciones para las víctimas, sino también para todos los implicados, incluyendo los victimarios que aún siendo la fuente del daño, también son el resultado de diversidad de hechos sociales y psicológicos que han configurado su vida con un bajo sentido de justicia. Es por ello que de manera general un proceso de resolución de conflictos debe tener un compendio de fases e intervenciones a nivel institucional, familiar, grupal, pero ante todo individual porque el acoso escolar, la indisciplina, la actitud disruptiva y la falta de autocontrol requieren un manejo adecuado para que no se perjudique a los demás actores de la comunidad educativa.

Los protocolos que se manejan en el manejo de conflictos a nivel institucional, están marcados de manera general de la siguiente forma, basado en un informe del Colegio Heidelberg, de España, donde se describe detalladamente los pasos a seguir en el manejo de conflictos dentro de la institución educativa.²

Según el informe lo primero que se debe tener en cuenta es la diferenciación del acoso escolar de agresiones esporádicas y otras formas violentas; para que un hecho sea considerado acoso escolar debe de tener los siguientes precedentes: desequilibrio de poder, intencionalidad y repetición, indefensión e individualización. Las formas de acoso escolar son bastante diversas y fluctuantes, puede aparecer a través de expresiones verbales, intimidación psicológica, malos tratos con la persona y sus pertenencias, hasta la misma exclusión social, como forma de maltrato sutil y descarado. El agresor instaura en su mente la idea errónea de liderazgo a través de la violencia, la prepotencia y la sumisión de otros, en la mayoría de los casos se ha comprobado que este también ha sido víctima de violencia y abusos, que han perpetuado sus conductas desadaptativas.

² protocolo de prevención, detección e intervención para evitar situaciones de acoso escolar en el colegio heidelbergdetección e identificación de acoso escolar <http://www.heidelbergschule.com/docs/protocoloactuacionacosoescolar.pdf>

La primera fase de actuación se centra en el conocimiento y posterior investigación sistemática del hecho en los lugares que se está presentando, registrando todo en un documento donde se hagan los descargos correspondientes, para que la víctima, no tenga que repetir de manera desbordada los hechos y se victimice aún más; este registro irá de manera directa al comité de convivencia donde se dará una valoración a la situación y se plantearán rutas para el manejo de dicha situación con la mayor confidencialidad posible. El equipo de valoración realizará las entrevistas que consideren convenientes, procurando por la no coincidencia de las partes y la seguridad de la víctima, de acuerdo a la gravedad de los hechos y si no se halla una solución a corto plazo, se citarán los padres para darles parte de los hechos y construir con ellos una solución viable e idónea que reconstruya la relación y repare los daños causados. Los planes e actuación e intervención deben garantizar el tratamiento individualizado de cada acción, la reparación al daño, la petición y aceptación de perdón.

Cuando el caso de agresión es repetitivo, persistente y grave, y las medidas no han logrado solucionar el hecho se valora en función de cinco criterios clave, grado de angustia de la víctima y de los padres, prolongación en el tiempo de la situación del acoso, disposición del acusado para reparar el daño causado. Si el hecho no es superado en la primera fase se pasará a la siguiente, que lleva a la actuación de forma paralela de medidas disciplinarias y cautelares, que si no alcanzan a ser suficientes y trascienden los recursos y competencias del sistema educativo, se dará parte a los organismos competentes que pueden ser organismos sociales, fiscalía, policía de menores, entre otros organismos que trabajan por la infancia y la adolescencia (Rigby, 1996).

Con base en lo anterior se puede deducir que un proceso conflictivo escolar se puede manejar en el siguiente orden:

- Identificación del conflicto, pleito o problema.
- Aclaración de las necesidades y los intereses de las partes.
- Reubicación del conflicto.
- Creación de soluciones.

- Acuerdos.
- Vigilancia y control.

Para llegar al punto anterior en un proceso conciliatorio, es clave el reconocimiento del conflicto, evitar interpretaciones y mezcla de otros conflictos, pensar antes de hablar, ser honesto y reconocer las equivocaciones, ponerse en el lugar del otro, saber ubicar los estamentos de ayuda y proponer soluciones viables. La aplicación de todas estas habilidades y competencias ponen en marcha funciones intelectuales y emocionales que favorecen la función socializadora del conflicto como elemento de construcción, porque si la violencia se aprende, la no violencia también, por esto es totalmente racional afirmar que el sistema educativo debe formar en criterios éticos y métodos de resolución de conflictos más participativos, donde el estudiante sea protagonista y actúe cooperativamente en la construcción de soluciones que favorezcan la incorporación de habilidades sociales para promover las conductas deseadas de manera práctica y provechosa dentro de un ambiente de aprendizaje, crecimiento y sana convivencia; como debe ser la institución educativa.

La democracia, la participación y la formación axiológica son los principios que se han comprobado funcionan más, cuando se trata de mantener una convivencia pacífica y asertiva, al hablar el mismo lenguaje frente a la participación, la libertad y el respeto, se arma un engranaje verdaderamente dinámico donde los procesos llevados a cabo le enseñan al estudiante el ejercicio de sus libertades y derechos, bajo pautas claras en la responsabilidad de sus deberes y obligaciones. El aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales y sobretodo conciliadoras proporciona herramientas armonizadoras para resolución de problemáticas conflictivas sin la necesidad de recurrir a instancias superiores, entonces esto le dará al joven la idea de apropiación de sus propias decisiones y al mismo tiempo la capacidad para enfrentar las consecuencias de cada uno de sus actos; pues aunque como sostiene Moore (1994, p. 4) "...las personas o grupos en disputas están determinados por la incompatibilidad, ya sea personal o en los valores e intereses que sostienen"; es indispensable que los adolescentes tomen conciencia de que el mundo es diverso al igual que los pensamiento y las formas de ser y estar en él, por eso la tolerancia es el arma número uno de la convivencia, en cualquier ámbito social.

Las prácticas que se describen en el siguiente apartado son realizadas por mediadores, profesionales y personas capacitadas para el manejo de conflictos dentro del contexto escolar adolescente, pero también cualquier integrante activo de la comunidad educativa, los puede aplicar para dar solución a cualquier problemática y confrontación en el quehacer educativo y en la vida personal. Los miembros de la institución involucrados en el conflicto, pueden hacer intervenciones donde la tercera parte notifica la situación conflictiva y trata de evitar la configuración violenta de un desacuerdo, por medio de una atención temprana y manejo del conflicto a menor escala, evitando que se torne más grande y tenga consecuencias incalculables para el ente educativo y sus miembros; pues un conflicto después de que surge puede crecer sin mayores manifestaciones y provocar grandes crisis.

2.3.1 La mediación escolar: Peacemakers

La mediación de conflictos en el contexto escolar es un proceso que busca resolver conflictos cotidianos, por medio de un estudiante que se encuentra en igualdad de condiciones a los involucrados, pero que a diferencia de ellos es totalmente neutral. El objetivo principal de la mediación es a que de manera cooperativa se halle una solución que beneficie a ambas partes. El mediador propone las reglas del juego, donde es totalmente prohibida la agresión y la provocación, sólo hay cabida para escuchar y hablar cuando corresponda, sin interrumpir. Es un método alternativo que conlleva unas técnicas específicas para facilitar un acuerdo que se basa en la comunicación y el respeto de los compromisos asumidos, para responder a las necesidades e intereses de los involucrados; implica un grado bastante alto de empatía y solidaridad con el otro. La mediación escolar es un proceso que le enseña a los estudiantes a manejar el liderazgo de manera positiva, en favor de la buena marcha de los grupos sociales, pero especialmente construye un sentido pluralista de cooperación, para disminuir la hostilidad entre los miembros de un grupo determinado, desarrollando una mentalidad crítica que aumenta la autoestima y de manera directa los vínculos entre pares (Johnson, 1960).

El mediador puede ser un estudiante, profesor o padre de familia, estos personajes no son fiscales, ni árbitros, tampoco planean soluciones, ni opiniones, no lanzan juicios de verdad, lo único que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa. La mediación es

una metodología que tiene sus raíces en el consenso, el respeto, la cooperación, la colaboración y una actitud constructiva frente a la diferencia. Quien ejerce el rol de mediador es elegido por las dos partes y es únicamente un facilitador que ayuda a mantener los lazos de comunicación dentro del proceso, su protagonismo es limitado ya que solamente conduce, pero quienes llegan a acuerdos son las partes en discusión.

Los mediados o partes del conflicto, deben ser conocedores de los deberes y derechos a los cuales se deben someter para buscar una salida a la situación por la cual se están presentando altercados y desavenencias; el inicio del proceso aboga como metodología preventiva, para impedir a toda costa que los conflictos que han tenido un origen cotidiano y normal como se da dentro de cualquier relación social, pase a agudizarse de manera violenta, entonces el objetivo principal es evitar la alteración negativa de las relaciones y eventos que se dan en medio escolar, superada esta etapa se pasa al restablecimiento de los vínculos y nexos entre las partes conllevando esto también una fase de reparación y perdón. Cuando se detecta una conducta contraria a las normas de convivencia, o favorecedora por parte de los mediadores el centro educativo desplegará, un proceso disciplinario a cargo de los comités de convivencia y paz, en pro del buen desarrollo de los procesos de mediación. (Carrasco, 2009).

2.3.2 La conciliación

La conciliación es un sistema que ayuda a resolver las diferencias entre los miembros de una comunidad, los directamente implicados trabajan en la solución de sus disimilitudes, con la ayuda de una persona idónea y neutral, quien les ayudará a llegar a un acuerdo que les traiga beneficios a las dos partes. Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero imparcial y calificado denominado conciliador. (art. 64 ley 446 de 1998).

La conciliación es el proceso encaminado a la recuperación de los vínculos afectados por el conflicto dados en el contexto escolar o cualquier ámbito social, se debe tener en cuenta la recuperación de la confianza y la voluntad de ambas partes para la construcción de un verdadero proceso que logre sanear las dificultades que dieron origen a la problemática.

Sus mejores características son la eficacia, rapidez en el tiempo y la informalidad, pues la conciliación no se ve sometida a fases formales con formularios extensos, allí sólo es importante la voluntad y el deseo de mejorar las relaciones, cuenta con una sola audiencia, donde se debe llevar a cabo el acto de mediación. Tiene gran validez, porque su mayor función es solucionar de manera definitiva los desacuerdos, basándose en la obligatoriedad en el cumplimiento de los acuerdos, que son registrados en un acta, para su posterior valoración y supervisión. Los puntos de vista, los argumentos y posiciones serán reservados por el conciliador, para evitar la victimización y aumento del conflictos por comentarios de pasillos, burlas, etc; por ello el acto conciliatorio debe gozar de comodidad en las instalaciones, ocupando un lugar privilegiado dentro de las instituciones educativas, para que se propicie un ambiente de tranquilidad y silencio, porque la privacidad y la confidencialidad son las mejores aliadas en búsqueda de entendimiento, soluciones y verdaderos acuerdos.

2.3.3 La negociación:

La negociación es un hecho continuo del hombre y las relaciones que le entretienen, es un constante en la vida escolar, se negocian las obligaciones, los quehaceres, el valor económico de las cosas, etc; pero ya en el proceso del conflicto escolar toma una connotación diferente porque es la manera de encontrar un punto de equilibrio; aunque a veces se torna competitiva, la negociación verdadera da la posibilidad a que ambas partes salgan beneficiadas en los acuerdos establecidos. La negociación comienza con el enfrentamiento de puntos álgidos y difíciles, pero cada negociador debe ceder, ofertar o rechazar, para encontrar soluciones conjuntas que sean coherentes y oportunas; aunque las posiciones e intereses son indebatibles, ambas partes intentan generar confianza para encontrar alternativas verdaderamente útiles, así sus intereses no se comparten. Lapponi (2000, p. 102).

Negociación competitiva: Ambas partes quieren imponerse, lleva el conflicto a que uno gane y el otro pierda, en términos generales este tipo de negociación es destructivo.

Negociación cooperativa: Existe un amplio interés del uno en el otro, aunque no se renuncien a sus intereses particulares se centran en resolver los problemas y no en juzgar o acusar a las personas, este modelo de negociación es recomendado por Fisher y Ury (1996), para llevarlo a cabo se debe tener en cuenta: la comunicación, la relación, los compromisos, la legitimidad, las opciones y alternativas de solución. Este modelo conduce a acuerdos verdaderamente benéficos y equilibrados.

Pacto o capitulación: En este tipo de negociación existe un alto interés por lo que se negocia, más que por el vínculo personal, conduce a un renunciamiento o retirada, se guía por medio de una disputa en la que ambas partes ganan y pierden un poco, es similar regatear.

La negociación es una manera racional de darle manejo a los conflictos; es un proceso transformador en el que las partes intentan lograr sus objetivos por medio de la comunicación, intercambiando información, confrontando ideas y concertando verdaderos acuerdos que ayuden a resolver la situación conflictiva.

2.3.4 El arbitraje

Es una solución de conflictos en que las partes se someten a un tercero, en el fondo hay un convenio de aceptación donde ambos se acogerán a la decisión del árbitro y a los compromisos que surjan. Es un procedimiento que una vez finalizado debe arrojar un resultado. Según Krotoschin (1975) cuando se utiliza el método de arbitraje se menosprecia el entendimiento directo entre las partes, pues se relega cualquier decisión a un tercero supuestamente “justo”, que es quien toma las medidas para manejar el caso. Este papel lo ejercen en las instituciones educativas los docentes o coordinadores de disciplina, cuando actúan con ligereza frente a un acontecimiento.

El arbitraje se desarrolla en etapas ya formalizadas por los organismos superiores, que también delegan la persona que realizará el análisis y tomará la posterior determinación de

los que hará. La persona que ejerce el papel de árbitro debe ser equitativo, justo y a con una alta conciencia del derecho; pero además tiene la responsabilidad de evitar que se vulnere a la persona con el fallo que emite.

2.3.5 La evaluación neutral

La evaluación neutral se utiliza cuando los entes comprometidos en una disputa, acuden a un centro de conciliación, donde hay un evaluador neutral que puede aclarar la situación y ayuda a construir un acuerdo. Es una forma de resolver conflictos totalmente voluntaria, donde las dos partes están de acuerdo en que un tercero evalúe su situación y dictamine un valor o veredicto sobre la causa del problema; la idea central de este proceso es que cada parte tome conciencia y asuma las responsabilidades frente al hecho. Es un procedimiento mediante el cual el auditor que es una persona totalmente ajena al conflicto y con total dominio del tema escucha y emite un informe, después de recoger la información necesaria desde diferentes posturas y argumentos; su resultado es un conglomerado de recomendaciones para cada específico, tratando ubicar puntos de encuentro entre las partes en disputa.

.

2.3.6 MASC (Métodos alternativos en la solución de conflictos).

Son aquellas atribuciones alternativas de los sistemas legales, donde se solucionan los problemas de manera más privada y discreta. Son procedimientos que buscan la solución a inconvenientes de manera directa por medio del nombramiento de negociadores, terceros imparciales u otro tipo de persona que ejerza el papel de juez (Meléndez, 2014).

La voluntariedad para llevar a cabo un proceso de mediación, arbitraje o negociación, por parte de los protagonistas del conflicto es el primer paso para que dicho evento tenga éxito, para ello, la decisión unilateral en búsqueda una salida al conflicto escolar de manera concertada e inteligente, se convierte en parte de la solución al inconveniente. La mediación y la negociación no tienen un derrotero estructurado, ya que el proceso de control y arbitraje lo ejercen las mismas partes con el comité de convivencia y paz institucional. La duración

del proceso es corta y está sujeta a los acuerdos, compromisos y reparaciones, que deben tener un tiempo estimado que facilitará el arreglo y mejora de la situación por la cual se dio la disputa.

Los MASC, son imprescindibles dentro de las instituciones educativas y más que un mandato de ley es un sistema de resolución de conflictos, que educa, forma y ayuda a los estudiantes a manejar con mayor éxitos las situaciones de conflictividad que enfrentan en el colegio, el hogar y en todos los entornos sociales de los cuales forma parte.

2.3.7 El diálogo y la comunicación: Las confrontaciones históricas que han dejado mayores satisfacciones y menos vacíos, son las que se han valido del diálogo y la comunicación, para llegar a acuerdos beneficiosos para las partes en discusión; dialogar significa expresar lo que se siente con claridad en lugar de acusar al otro. El centrar la atención en la persona que habla y en lo que trata de comunicar es más fácil comprenderse e intercambiar ideas. Una posición que arroje mensajes desde “yo”, es menos amenazante y más asertiva frente a lo que se quiere lograr (Girard y Koch, 1997). Dialogar es compartir percepciones de un problema, es proponer con argumentos sólidos, hacer recomendaciones que pueden llevar a una solución satisfactoria, desde el pensamiento crítico y la proposición sustentada.

2.3.8 Métodos personales:

Método POPLA: Es una terapia personal que induce a hacer pausas reflexivas antes de hacer o decir algo, que pueda dañar a otra persona. Es tan sencillo como decir para, observa, piensa y luego actúa. (Funes, 2000).

Método PIGEP: Elizabeth Crary (1994) lo denominó con este nombre y consiste en **parar** cuando se detecta el malestar o enfado, no reaccionar y detenerse, controlar los impulsos. Luego **identificar**, las necesidades y apartarlas de los deseos, hablar con el otro sobre la versión de los hechos y **generar** posibles soluciones y nuevas propuestas que se **evaluarán** para satisfacer las necesidades de cada una de las partes, **planificando** su puesta en

marcha. La idea central es **parar, identificar, generar, evaluar y planificar**. Es un método de autocontrol y reflexión frente a situaciones de confrontación.

La empatía: Para crear empatía es necesario respetar al otro, sus valores, experiencias, opiniones y la manera como piensa y actúa. La empatía es el nexo invisible que permite que dos personas se comprendan, independientemente de sus sentimientos y motivaciones. Para desarrollarla con un grupo o persona es necesario crear primero lazos de pertenencia, responsabilidad y compromiso, para que seguidamente se creen vínculos de confianza y afecto para poder promover la interdependencia.

Feed –back: Reflexiona sobre los comportamientos positivos y hace caer en cuenta los negativos, para corregirlos. Para poner en práctica se debe hacer saber al otro lo que se piensa de él y de manera inversa, sin agredir o lastimar, está dirigido a comportamientos que pueden ser mejorados, es un ejercicio de retroalimentación, donde el fin último es mejorar la relación y bajar las actitudes defensivas. (Funes, 2000)

Escucha activa: Quiere decir dejar de lado el propio punto de vista, para brindarle atención y respeto al interlocutor, se utiliza para corroborar o intercambiar información exacta, para alcanzar un objetivo común frente a una situación cualquiera; en el entorno escolar ha sido bastante difícil enseñar a los jóvenes a tener una escucha activa, sobretodo cuando se trata de enfrentar conflictos de índole sentimental o social.

Asertividad: Es la capacidad de actuar de acuerdo a las convicciones personales, expresar lo que se siente sin lastimar o dañar a los demás. Es narrar cómo se ven las cosas desde el punto de vista personal. Es un medio para satisfacer la propia autonomía; para llevarla a cabo se requiere comprender con exactitud las propias limitaciones y obstáculos, que se tienen a nivel personal y las que posee el adversario.

Disentir/consensuar: Existe en una tolerancia muy baja hacia lo distinto. Disentir y consensuar permite considerar la diferencia y la diversidad como una oportunidad de

desarrollo, que define lo importante que es entender la sociedad como una multiplicidad de matices y diferencias, que dinamizan el mundo y lo hacen menos monótono.

Aprender a expresar/comprender: Este principio remite a la comunicación como fuente de comprensión y desarrollo social, la escucha activa facilita en gran medida entender lo que el otro quiere y necesita, disminuye la ansiedad del problema, refuerza la autoestima y hace que la otra persona se sienta valorada y atendida desde la diferencia. La capacidad de comunicar con claridad lo que pensamos, sentimos y nos parece, abre la posibilidad para que el otro entienda mejor cada situación por la que pasa su contrincante y lo pueda ayudar o por lo menos logre comprender su manera de actuar frente a un hecho.

Antes de iniciar cualquier proceso para resolver una situación conflictiva es necesario tener en cuenta los siguientes interrogantes, para contextualizar adecuadamente la problemática y adoptar la técnica o mecanismo de resolución de conflictos más adecuada.

Factores a considerar en la elección de un proceso (CUTC-GEUZ, 2004, p. 16):

- *¿Cómo se sienten las partes respecto a participar en diferentes tipos de procesos?*
- *¿Quieren las partes controlar el resultado del proceso?*
- *¿Son las partes capaces de participar en el proceso?*
- *¿Tienen las partes una relación importante, que es beneficioso mantener?*
- *¿Quieren las partes resolver el conflicto o están buscando “venganza” o un resultado punitivo?*
- *¿Están las partes interesadas en evitar el litigio (costo, tiempo, etc)?*
- *¿De qué modo se puede resolver el conflicto?*
- *¿Hay probabilidad de que una de las partes esté actuando de mala fe?*
- *¿Cuál es la relación de poder entre ambas partes?*
- *¿Es importante sentar un precedente?*
- *¿Es importante la confidencialidad?*

3. METODOLOGÍA

Inicialmente se hizo un trabajo de investigación y desarrollo conceptual, definiendo a profundidad el concepto de “conflicto” con todas sus variantes desde el ámbito social, luego se clasificaron los tipos de problemáticas conflictivas que se presentan en los entornos escolares, analizando las diferentes rutas seguidas a nivel histórico para darle manejo a los conflictos que se presentan regularmente en las escuelas secundarias, junto con algunas definiciones de elementos claves en el desarrollo del trabajo. Luego se procedió a un trabajo estadístico y de obtención de datos que tuvo como punto focal el Instituto Antioquia, centro educativo ubicado en el centro de la ciudad de Medellín.

Recogidas las evidencias, se hizo un análisis comparativo de los hallazgos y toda la parte conceptual, con los datos obtenidos por las herramientas utilizadas, estas arrojaron un informe preciso, global y claro, desde diferentes posiciones dentro del plantel educativo. Se trabajó a través de encuestas, entrevistas, observación participante, entre otras técnicas; abordando de manera directa cifras, porcentajes y concepciones sobre los conflictos escolares en adolescentes de 11 a 18 años y los métodos que normalmente son utilizadas para resolver estas situaciones.

3.1 Elementos de recolección de datos

3.1.1 Observación participante

El análisis de manera perceptiva, permite seleccionar de forma ilustrada, la problemática conflictiva más clara y objetivamente, permitiendo de manera directa la reflexión y contrastación de las ideas previamente concebidas. El análisis de las particularidades, manifestaciones, actitudes y conductas en un contexto ayudan a detectar de manera natural los trasfondos que configuran la situación investigada. Por medio de la observación

participante se analizaron tres casos de solución de conflictos, haciendo un seguimiento a cada técnica o método utilizado. El primero es el caso “Miradas matadoras, Isa – Sara – Angie”, donde se utilizó el arbitraje, el segundo fue se ha llamado “Décimo: división y apatía”, donde se trabajo el método de la conciliación, allí se evidenciaba un tipo de maltrato indirecto y de aislamiento social. El tercer caso observado es que nombramos, “Gloria, nuevamente al asecho”, es el caso de una docente que se ensaña con estudiantes, los presiona y ataca constantemente, asunto al que ellos responden con apatía a sus clases, grosería e irrespeto. Allí se ve, un tipo de maltrato verbal y es manejado a través de mediadores. Además de tres casos focales, también se realizó la observación y seguimiento de otros conflictos, para evaluar las herramientas utilizadas y su efectividad, logrando así una amalgama contrastada de diferentes conflictos, herramientas y percepciones generales de los protagonistas y del cuerpo docente.

El caso N°1, llamado “Miradas matadoras”, es un problema que surge entre dos estudiantes del grado sexto y dos jovencitas del grado décimo. La situación inicia por miradas burlescas e infantiles que lanzan las niñas del grado sexto, direccionadas a dos estudiantes del grado décimo, evento que es mal recibido por ellas, sin embargo no manifiestan su inconformidad y tratan de no darle importancia a la situación, pero esta toma un rumbo más grave, de situaciones incómodas y de acoso repetitivo a través de comentarios de las niñas menores en contra de las otras; las jovencitas del grado décimo empiezan a tener temores, aunque saben que son niñerías, no tienen ya tranquilidad. El acto de arbitraje es realizado por la Coordinadora del plantel educativo, allí se dio espacio para que ambas partes hablaran y dieran la versión de los hechos, manifestaron sus incomodidades, puntos de vista y malos entendidos, se llegó a un acuerdo de no agresión y de perdón, que se suponía iba a dar término a la situación. Pasados quince días llega a coordinación un orden protección policial, por una demanda hecha por las dos estudiantes del grado décimo, a quienes se llamaron inmediatamente para que explicaran los hechos, ellas argumentaban que las niñas de sexto ya no las estaban molestando solas, sino que ahora habían muchachos de la calle que las asediaban a la salida del colegio, y se sentían atemorizadas. Se procedió a un nuevo acto de arbitraje, pero ya con las acudientes, donde manifestaron miedo y temor por lo que pudiera ocurrir con sus hijas, la institución en cabeza del Sr Rector, ofreció todas las garantías dentro del platel, pero una las madres no se mostró conforme y pidió, que su hija terminara el año escolar a través de trabajos desde su casa, el colegio aceptó su petición. Después de esto la situación se normalizó a pesar de las órdenes policiales, que nunca se ejecutaron.

El caso N°2 nombrado “Décimo: división y apatía”, que se trata de un grupo de estudiantes del Instituto Antioquia, donde no hay un acoplamiento de sus miembros, se siente un ambiente de agresividad, intolerancia y falta de solidaridad. Los problemas de indisciplina son bastante graves, hasta el punto de afectarse el rendimiento académico de todo el grupo. Allí se hace un trabajo de conciliación, donde se proponen estrategias que puedan llevar a que el grupo sea más unido, mejorara la convivencia y así mismo el rendimiento académico, se tomó una lista de las herramientas que iban a realizar de ahí en adelante, se ejecutaron y cada estudiante asumió de manera responsable unos compromisos que se cumplieron.

Caso N°3 “Eugenia nuevamente al asecho”, en esta situación se evidencia un claro acoso de una docente hacia una estudiante, a través de presión y hostigamiento, al cual la estudiante responde con negligencia académica, grosería, apatía a la clase, y continuas faltas de respeto. Esta situación trata de manejarse a través del comité de convivencia utilizando la mediación, las partes son informadas sobre las reglas a las cuales se tienen que acoger para hacer proceso y solucionar la discordias, ambas partes sientan sus posiciones y comunican de manera asertiva su puntos de vista y apreciaciones de los hechos frente a los mediadores, se logra llegar a un acuerdo y se hace un registro de los compromisos y los pactos de no agresión, para hacerle el seguimiento correspondiente al acto de mediación.

3.1.2 Encuestas

La encuesta facilita una investigación menos sesgada con una muestra que representa el colectivo educativo de manera, amplia, clara y directa; por medio de esta se obtuvo mediciones cuantitativas, cualitativas, objetivas y subjetivas, frente a los focos de investigación planteados. Mediante la encuesta se logró obtener datos de gran interés para la investigación como lugares donde hay mayor conflictividad, tipos de conflictos, reacciones de los estudiantes frente al maltrato y acoso escolar, percepciones docentes frente a los conflictos que se dan en el entorno escolar, relaciones entre pares, categorización de situaciones de conflictividad y grado de afectación de los jóvenes que han sido acosados.

Se utilizó este medio para la recolección de datos, ya que permite ver de manera directa los hechos y la forma como lo ven directamente los interesados; además permite un muestra mucho más amplia de la población estudiantil, aprovechando así un acercamiento a la realidad conflictiva de las instituciones educativas. Por medio de esta también se pudo analizar no sólo la causalidad de los conflictos, sino también las maneras como estos son abordados desde los diferentes entes institucionales. Los resultados de la encuesta aportaron información valiosa para el reconocimiento de situaciones conflictivas y maneras de gestión para superarlas.

Se aplicaron cuatro encuestas distribuidas de la siguiente manera y con grupos focales específicos e idóneos que reflejan la población de estudio.

Una encuesta sobre la **percepción docente de los conflictos escolares entre adolescentes**, allí se indaga por los sitios de mayor conflictividad, percepción del conflicto desde el punto de vista docente, situaciones detonantes del conflicto escolar, tipología de conflictos a las cuales le debe hacer frente a diario y nivel de capacitación frente a la resolución de estos. Esta encuesta fue aplicada a todo el cuerpo docente de la institución, conformado por 15 docentes y en forma atemporal ya que las obligaciones profesionales no permitieron la realización sincrónica.

Encuesta sobre **reacciones de los estudiantes frente a los conflictos que se dan dentro de la institución educativa**, allí se tuvieron en cuenta aspectos como tipologías de acoso escolar, preguntas sobre miedo dentro de la institución, trato que recibe de profesor y compañeros, personas que intervienen cuando hay un conflicto, hasta interrogantes acerca de si alguna vez ha sido maltratador. La encuesta fue aplicada a 10 estudiantes de sexto, 10 estudiantes de séptimo, 5 estudiantes de octavo, 5 estudiantes de noveno, 5 estudiantes del grado décimo y 8 de once, para un total de 43 estudiantes encuestados, todos en un mismo salón y a la misma hora.

La encuesta sobre **situaciones de conflictividad en el entorno escolar adolescente**, fue aplicada a una muestra de 20 estudiantes de diferentes grados, allí se interrogaba por situaciones familiares, manifestaciones del conflicto en la institución educativa, maneras

como solucionan los conflictos con sus compañeros y la percepción que tienen ellos sobre el manejo que la institución educativa le da a los conflictos.

La última encuesta indaga **sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes con su familia, compañeros y todo el entorno social que lo rodea**, allí se puede evidenciar las maneras como asume y enfrenta los conflictos, la calidad de las relaciones que tiene, los referentes sociales y las manera como interactúa con su entorno. Dicha herramienta fue aplicada a 30 estudiantes de la secundaria, tratando que esta muestra fuera totalmente heterogénea y representara con idoneidad el resto de los estudiantes, es decir aquellos estudiantes que son disciplinados, juiciosos, con una estructura familiar sana, pero también a aquellos que tienen problemas de adaptabilidad, bajo rendimiento académico y familias disfuncionales; esto permitió contextualizar cada situación y hacer un análisis profundo de los detonantes de situaciones problemáticas en la institución, pero así mismo de los ejemplos y procesos por los cuales debe pasar un estudiante para comunicarse de manera asertiva y adaptarse con facilidad al entorno social que le rodea.

3.1.3 La entrevista

La entrevista permite, la comunicación directa con el objeto de investigación, con respuestas directas a cuestiones planteadas con anterioridad, arroja información completa y confiable ya que hay un contacto directo entre el entrevistador y el entrevistado, reduciéndose el riesgo de sesgos y malas interpretaciones, por la claridad que se puede hacer frente a un tema o interrogante no comprendido. La entrevista permitió el abordaje general de la aplicación de métodos en la resolución de conflictos escolares, su validez, apropiación y efectividad. La entrevista se aplica a 2 estudiantes por grado, de sexto a once, cada una de las preguntas se centra en medir la efectividad de los métodos de resolución de conflictos, el conocimiento acerca de ellas y la efectividad en la práctica académica y social. A los alumnos se les pregunta acerca de los mecanismos que utilizan a diario para resolver confrontaciones y disputas, especialmente en el ámbito escolar, informa sobre la utilización de las herramientas de la institución para arreglar problemas, pero sobretodo la confianza que los mismos jóvenes tienen en el comité de convivencia y la misma institución para afrontar situaciones detonantes de violencia, al igual que la

capacidad de los docente para identificar situaciones de acoso escolar y eficacia de las medidas que se toman. Las preguntas están desarrolladas con bastante tacto y cuidado para no generar inconformidad en las directivas del colegio, y más que proporcionar datos, generar ideas para mejorar las diferentes circunstancias conflictivas que se presentan.

3.2 Análisis de la información recolectada.

La contrastación de los datos adquiridos para el estudio y desarrollo del presente proyecto, son revisados desde varias perspectivas, con el fin observar posiciones heterogéneas, de acuerdo a los actores que intervienen en el estudio; pues el origen de los datos proviene de fuentes primarias y secundarias, aunque todas giran alrededor de la institución educativa, su procedencia se da desde las posiciones del sujeto y su papel dentro de esta. Los resultados obtenidos corresponden a las herramientas de investigación cualitativa y cuantitativa seleccionadas y a los documentos históricos del plantel educativo; para dar un verdadero análisis que interprete y categorice con certeza los datos obtenidos.

El análisis oportuno de cada ítem de las herramientas, su relación con el contexto y las fuerzas de poder que se entrecruzan permite separar, categorizar y obtener con mayor facilidad los aspectos más relevantes y de mayor trascendencia, todo con una lectura concienzuda que reclasifica datos estadísticos y descriptivos para hallar una mejor valoración del trabajo de campo realizado.

4. RESULTADOS

Las herramientas de recolección de datos arrojaron resultados bastante inesperados uno de los más marcados es el hecho de que ni en las instituciones educativas, ni en las universidades los docentes reciben suficiente capacitación para afrontar la gran cantidad de conflictos que se dan en los entornos escolares, es preocupante que un fenómeno que se ha dado de manera histórica, en todas las sociedades no haya captado aún la suficiente atención como para proponer políticas verdaderamente consecuentes con las problemáticas actuales, es necesario reflexionar sobre el trabajo de la escuela como dador de saberes y formación social en los estudiantes. La respuesta sería la educación, pero para ello es necesario formar primero los docentes en el manejo asertivo de estas situaciones.

Al tener en cuenta el punto de vista de los estudiantes de 11 a 18 años frente a las situaciones de conflictividad, se evidencia una tolerancia y hasta una aceptación de los comportamientos incorrectos que generan maltrato y violencia dentro de la institución, hay una indiferencia bastante desconcertante pues consideran que el compañero que dilata las clases, es gracioso y popular, no hay una verdadera reflexión sobre el proceso de aprendizaje, la mayoría acepta los insultos y malos tratos hacia ellos y superiores. Lo lamentable es que frente a eventos de agresión son cómplices silenciosos porque rara vez dan parte a docentes, sobre los malos tratos que están recibiendo sus compañeros, al contrario lo ven gracioso. En los establecimientos educativos públicos se evidencian mayores conflictos traducidos en violencia física y verbal, mientras que en los colegios privados como la institución analizada, se notan más los conflictos de exclusión social y bromas pesadas.

Las consecuencias por la agudización de conflictos escolares y la falta de asistencia idónea a estos, no sólo afecta a la institución educativa y su funcionamiento, sino también de manera directa en el vida personal y social del sujeto que ha sido víctima de acoso escolar, en cualquiera de sus manifestaciones. Lo primero que se logra evidenciar en el joven acosado es el aislamiento social en que vive, no sólo el alejamiento de él mismo y de su entorno, sino las manifestaciones de exclusión que tienen sus compañeros, que en vez de brindar ayuda lo alejan y terminan agudizando la situación del joven ignorándolo e

impidiendo la participación con el resto del grupo. La coacción de los compañeros para rechazar al sujeto victimizado, provocan en él bajo rendimiento escolar, tristeza, ausentismo, inasistencia, dificultad para concentrarse, activación de conducta de huida y evitación, haciéndose aparte de las actividades académicas de manera abrupta y altamente perjudicial para su desarrollo escolar y social. Pero las connotaciones negativas no sólo giran alrededor de su desarrollo social sino también personal, donde se torna irritable, apático, falta de sueño y apetito. Entre los síntomas psicológicos, se puede evidenciar nerviosismo, pesimismo, tensión, pánico, estrés y sufrimiento a nivel general. Todos estos vejámenes a los que se ven sometidos los adolescentes cuando las situaciones no son abordadas a tiempo, pueden llegar a provocar el mismo suicidio. Por ello la institución, sus coordinadores y profesores deben desarrollar y aplicar herramientas altamente efectivas para darle manejo idóneo a situaciones conflictivas que son totalmente normales dentro de la institución, pero que si son negados o evadidos pueden llegar a tomar rumbos violentos y desencadenar en situaciones de difícil manejo.

Al aplicar las encuestas se evidencia grandes carencias en el asunto de capacitación docente, pues aunque la academia y la misma institución ha preparado a los profesores para ser buenos transmisores de conceptos y fórmulas, se nota un claro vacío, en la adopción de metodologías para el manejo adecuado de conflictos dentro del entorno escolar y más específicamente problemáticas de interacción entre adolescentes, donde las disputas pasan a ser mayormente por subjetividades, disrupción y fuerzas de poder entre ellos mismos y sus superiores. Según la perspectiva docente los lugares donde se evidencia mayores conflictos son las aulas de clase, ya que es donde el estudiantado permanece la mayor parte del tiempo, y hay una intolerancia muy grande hacia las maneras de pensar diferentes; seguidamente se encuentran pasillos, donde se evidencia agresión física y verbal por la prisa con que todos los estudiantes salen de los salones hacia la tienda y el patio, en ese mismo orden están los baños, donde más que violencia se nota un tipo de acoso escolar de bromas y juegos pesados entre amigos, aunque no se puede negar el acoso en que una minoría de jóvenes de sexo masculino son víctimas, por parte de algunas niñas con disciplina bastante regular, de la misma manera los patios de recreo son fuente de un 13% de conflictos, debidos a la falta de espacio para el esparcimiento requerido por los jóvenes especialmente los que se encuentran en edades de 11 a 14 años, que tienen una mayor carga energética y necesidad del como ente socializador. Frente a los entornos de la planta institucional como productores de conflictos se evidencia sólo un 0.5% de influencia en las problemáticas que se viven dentro del centro, que es bastante favorable teniendo en cuenta

que la institución educativa está ubicada en el centro de la ciudad, donde hay mucho tráfico vehicular, abundante circulación de personas, presencia de indigentes y microtráfico. La baja afectación del entorno en los sucesos institucionales se debe a que una gran parte de los estudiantes tienen transporte escolar, no permitiéndoseles salir sino directamente hacia el vehículo; y la mayoría restante son recogidos por sus padres o acudientes, disminuyendo en gran medida los peligros que se pueden dar.

Gráfica N°1 Sitios de mayor conflictividad del Instituto Antioquia



Fuente: Creación propia, basada en datos recolectados en encuesta realizada el día 18 de noviembre de 2014.

Los profesores a nivel general se muestran inconformes frente al apoyo que los directivos les dan cuando surge una problemática que llega a salirse de sus manos, además demandan mayor capacitación para abordar las diferentes situaciones que se dan dentro de un aula de clase y en el contexto escolar a nivel general. De igual manera agregan que las problemáticas o situaciones que generan conflictos escolares se deben en un 40%, a problemas en la estructura familiar, un 20% también relacionado a situaciones de malos tratos, un 10% al entorno socio-cultural de estudiante, un 25% a disrupción por juegos y

recochas, situación que sólo es usada por estudiantes manipuladores para dilatar la clase y un 5% problemas de adaptabilidad y socialización; problemática que debe ser abordada por la institución, realizando procesos que beneficien a los estudiantes que tienen dificultades de acoplamiento y adaptación al espacio escolar.

Los conflictos a los cuales los docentes le tienen que darle manejo con mayor regularidad son los de maltrato verbal, ya que el vocabulario desafiante, soez y denigrante tiene mucha presencia dentro de la institución, sin dejar a un lado los episodios de señalamiento y juicios humillantes entre ellos mismos, sobretodo en el grado séptimo.

El 90% de los conflictos dentro del aula escolar reciben un manejo pedagógico por parte del docente, sin recurrir a ninguna instancia el 10% restante, requiere ayuda de los diferentes estamentos de la institución incluyendo el comité de convivencia y paz, que todavía no alcanzado el protagonismo que se requiere dentro de la normatividad de la Ley 1620 de 2013, donde se pretende que este organismo sea el eje de socialización y buenas relaciones dentro de los centros educativos.

Al encuestar los estudiantes en generalidades, percepciones y puntos de vista más subjetivos, se logró encontrar un gran cúmulo de falencias, errores pedagógicos y carencias a nivel social y educativo, pues el mero hecho de afirmar que cuando alguien lo molesta no interviene nadie, respuesta que dio un 40%, de los encuestados; deja mucho que pensar frente a la autoridad y supervisión de los docentes y directivos del colegio, porque si un estudiante no se siente protegido y seguro le costará más alcanzar sus metas académicas, otro punto álgido y delicado arrojado por este medio es que el 30% de los estudiantes no se siente bien tratado por los docentes, situación que realmente preocupa ya que se tenía la percepción de un buen ambiente escolar; es importante que la institución tome cartas en el asunto, pues aunque las respuestas fueron dadas por estudiantes que en su gran mayoría tienen problemas de indisciplina, no deja de ser una alarma que requiere intervención. Los estudiantes se sienten seguros dentro de la institución sólo un 15%, manifestó sentir temor de algunos compañeros o profesores, situación que aunque favorecedora, invita a un trabajo mucho más competitivo y de observación en las clases y recreos.

En la encuesta estudiantil sobre situaciones de conflictividad en el entorno escolar adolescente se notó una percepción favorable frente a los grados de conflictividad del centro, alegando que las problemáticas que se presentan son debidas a la falta de respeto y tolerancia frente a los demás, pues situaciones de mayor envergadura como podría ser la violencia física, está muy baja comparado con otros tipos de agresión y acoso escolar.

La agresividad verbal ocupa el 60% de los conflictos que se presenta en el Instituto, seguida por el acoso por medio de esconder, romper o robar cosas, que generalmente son llevados a cabo bajo la idea de molestar o hacer bromas a los compañeros, situación que además de lastimar la autoestima de la víctima, impide el norma desarrollo de las tareas escolares, entorpeciendo no sólo el trabajo del estudiante implicado sino también el de todo el grupo. Los casos de chantaje y amenaza, se dan en un bajo porcentaje y generalmente son situaciones que los estudiantes difícilmente comunican, por temor a represalias, en este aspecto es necesario ahondar con mayor severidad ya que las víctimas son sometidas en silencio y es difícil que se evidencien estas situaciones, en este caso es importante que el estudiante tenga muy buena comunicación con su familia y ella con la institución, para contrarrestar cualquier situación intimidatoria que se presente.

Las causas y los factores condicionantes de los conflictos escolares entre adolescentes son debidos a múltiples acontecimientos a los cuales se han visto expuestos a lo largo de toda su vida social, y que sin pensarlo han llegado a configurar su manera de ser y actuar, frente a las circunstancias y hechos que se dan en la vida cotidiana. Sin lugar a dudas las conductas aprendidas en los primeros años de vida, junto con la formación que ha recibido en los ambientes escolares determinan las competencias interrelacionales para actuar en cualquier entorno social. Entre las situaciones psicológicas y sociales que generan mayores conflictos en el ámbito escolar se pueden mencionar la irritabilidad, la inestabilidad emocional, los sentimientos de venganza, la distorsión cognitiva, negativismo, la baja autoestima, las psicopatologías, la desatención y en sí la adolescencia con la inestabilidad que genera en el sujeto.

El acoso sexual se da de parte de niñas con confianzas abusivas con algunos de los varones, aunque no es visto por los estudiantes como una situación de maltrato, sino más bien como un éxito a nivel de flirteo, ellos llegan a sentirse acosados e incomodados por las expresiones y contactos que ellas provocan, es una situación que se ha evidenciado con

mayor fuerza en los grados octavo y décimo, donde las niñas constantemente se recuestan en los varones, los tocan, les dicen cosas provocativas, se echan encima de ellos, los acosan telefónicamente, les ponen comentarios en redes sociales etc. Los jóvenes del sexo masculino que han sufrido este tipo de acoso escolar, piden ayuda de manera indirecta a los profesores, otros se aprovechan de la situación, hecho que es constantemente supervisado por todos los docentes y directivos, para evitar situaciones de difícil manejo. Aunque por las edades de los jóvenes, se puede ver como normal cierto tipo de situaciones, no deja de ser preocupante de lugar que la mujer está ocupando en este tipo de conflictos a nivel escolar, pues se podría decir que dentro de los casos estudiados no se evidenció acoso de parte de los hombres hacia las mujeres, pero si se ve con claridad de manera inversa, allí es apremiante una campaña donde se propenda por la resignificación de los valores de la mujer como fuente de ternura, amor, delicadeza, vida, pero sobretodo de respeto y valía.

Gráfica N°2 Manifestación de conflictos en el Instituto Antioquia.



| | |
|--------------------------------|-----|
| Agresividad verbal. | 60% |
| Agresividad física. | 5% |
| Chantaje - amenazas. | 5% |
| Robar, esconder o dañar cosas. | 30% |
| Acoso sexual. | 1% |

Fuente: Creación propia, con base en información recolecta en entrevista y encuestas.

La entrevista estructurada arroja los siguientes datos, que a la vez son un llamado de atención frente a la publicidad que se le está dando a los comités de convivencia y las MASC, como eje de manejo de los conflictos escolares, lamentablemente se descubre que los estudiantes sólo conocen de manera parcial las funciones del comité de convivencia y paz, lo mismo que los diferentes mecanismos para darle solución a las disputas y de diferencias que se presentan en el día a día escolar; es decir aunque hay mucha publicidad a nivel de medios, comunicados, artículos, leyes, definitivamente aún no han sido bien encausados, situación que puede cambiar con el desarrollo de campañas al interior de las aulas de clase y de manera enérgica en todas las actividades curriculares y extracurriculares del centro educativo, pues aunque la voluntad de los entes educativos y legisladores es buena, también es necesario que se diversifiquen algunos procesos y espacios para la aplicación y adopción de la Ley de convivencia y paz.

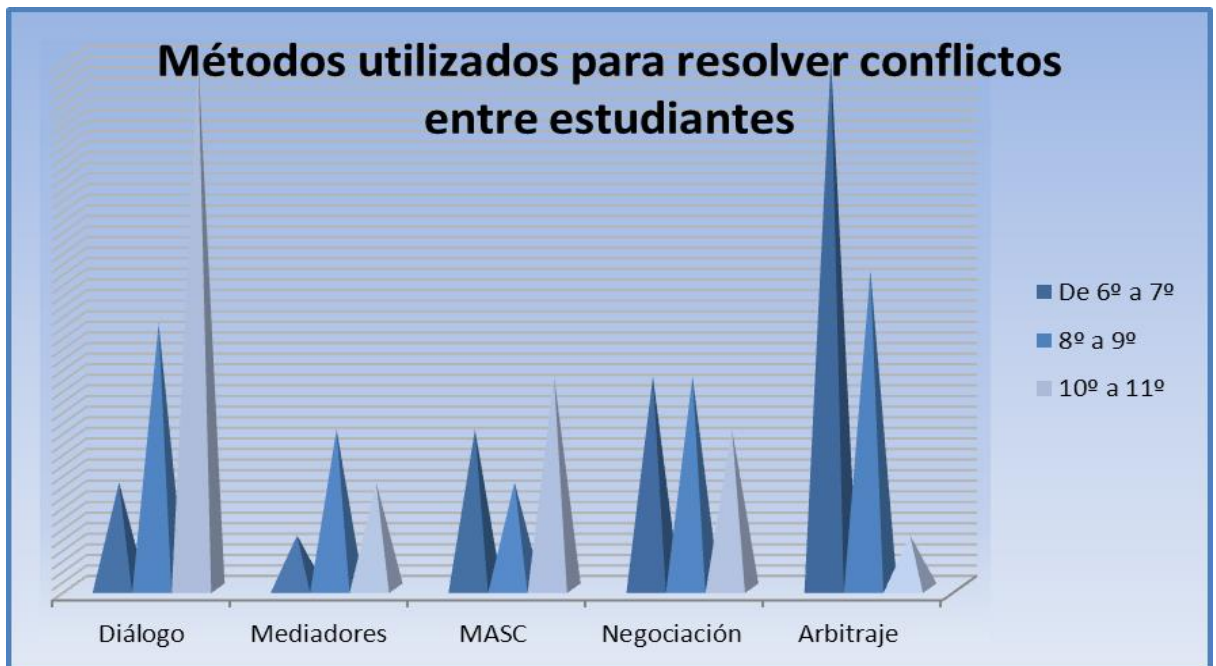
Aunque los estudiantes dicen no tener una idea clara sobre las diferentes técnicas que se utilizan para resolver un conflicto, afirman que han usado algunos procedimientos en el colegio y en sus familias pero no con el nombre propiamente dicho. Ahondando en las preguntas y escudriñando más allá se puede ver que manejan una parte de la práctica más no la técnica, entonces es a la institución a quien le confiere dar mayor capacitación, información y educación en el manejo de conflictos, para que estos a su vez sean multiplicadores en sus hogares y los contextos sociales en que se desenvuelven. Afirman que una minoría de los docentes actúan con permisividad y encubrimiento frente al acoso escolar, es decir lo toman de manera deportiva, y no tienen en cuenta los sentimientos y el dolor al que se ven sometidos las víctimas de este, otros en cambio arman chismes y comentarios, es decir le dan importancia, pero no toman medidas, sólo un 30% de los docentes le da el manejo adecuado a las situaciones de bullying dentro del Instituto Antioquia, según la percepción de los estudiantes entrevistados.

Las medidas que toma la institución frente a los conflictos escolares tienen una efectividad de un 70%, ya que para que se llegue a un feliz término es necesario continuidad, severidad, vigilancia de las medidas que se imparten y los compromisos que se adquieren; pero lamentablemente los actos conflictivos o de violencia que se presentan, no son sólo las funciones de la institución y como es bien sabido antes que darle tanta importancia a los conflictos escolares, los centros educativos deben impartir conocimientos y hacer competentes a los estudiantes, situación que es altamente compleja cuando los docentes están atiburrados de papelería y documentación por llenar, impartir su clases, antes que la

búsqueda de alternativas y seguimiento de conflictos, por eso esta labor se convierten en algo totalmente secundario a sus funciones; pero altamente peligroso ya que la agudización de un conflicto altera totalmente el desarrollo de las clases y hasta el normal funcionamiento de la misma comunidad educativa.

Los métodos más utilizados para resolver conflictos entre los mismos estudiantes son el arbitraje, el diálogo, la mediación, la negociación y las MASC (métodos alternativos en la resolución de conflictos). Claro está como se dice en el apartado anterior sin tener mucha claridad en cada uno de los conceptos, pero si admiten haber pasado alguna vez por uno de estos procesos, guiados por un docente o directivo del plantel. En la adolescencia se pueden evidenciar varias etapas de desarrollo, por ello se hizo un análisis por grados y las herramientas que más se utilizaban en el arreglo de situaciones conflictivas, arrojando los datos que se muestran a continuación:

Gráfica N° 3 Métodos utilizados para resolver conflictos entre estudiantes.



Fuente: Creación propia con base en datos adquiridos mediante entrevista a estudiantes del I.A.

Como se puede ver hay una tendencia mayor de solución de conflictos a través del diálogo entre los grupos mayores, situación que se ve inversa en los grados sexto y séptimo donde se muestra un mayor uso del arbitraje y la negociación, mientras que e los grados octavo y noveno, se puede ver una tendencia o transición entre el arbitraje y la negociación; las MASC, se encuentran ubicadas en un término medio con un mayor uso en los grados

décimo y once, la utilización de mediadores es más evidente en los grados intermedios, pues allí no hay aún una total independencia para solucionar los conflictos de manera autónoma como sería el caso del diálogo y la comunicación, pero tampoco hay una total dependencia de un arbitraje.

Dentro de la técnica de observación directa, seguimiento y análisis de tres casos puntuales, se puede decir que el abordaje que le está dando el Instituto Antioquia a los conflictos es un poco tardío, ya que se llega a intervenir según los casos observados, cuando ya hay brotes de violencia y agresividad, es decir cuando existe una agudización, y esto exige mucho más manejo de parte de los directivos del plantel, ya que se ha actuado cuando los lazos o relaciones están destruidos. Es bueno hacer un énfasis en la prevención, como alternativa necesaria y apremiante, es decir educar en la convivencia y desarrollar en los docentes la capacidad de detectar casos de acoso cuando aún sean leves y no hayan lastimado al estudiante y su autoestima.

El caso N°1, en el cual se utilizó el arbitraje como medida, no se obtuvieron los resultados esperados, ya la problemática se agudizó en silencio, falta comunicación entre el arbitro y partes después de la reunión, ya que se siguieron presentando incidentes ya por fuera de la institución, las actitudes de las niñas dentro del colegio cambiaron, pero lamentablemente pasaron a otro contexto y esto generó la ausencia de una de las estudiantes de institución, y la instauración de matrícula condicional para una de las menores. Se puede decir que este proceso fracasó por la falta de seguimiento, continuidad y observación de los acuerdos, que evidentemente no fueron respetados.

En el caso N°2, hubo una gran mejoría dentro de la convivencia del grupo, las actividades planeadas y las soluciones propuestas y ejecutadas dieron muy buenos resultados, el grupo se observó más tranquilo y equilibrado, el respeto entre compañeros aumento considerablemente, lo mismo que la camarería y solidaridad entre compañeros. Lamentablemente a pesar de que la percepción del grupo a nivel de convivencia tuvo mejoras innegables, se pasó a una situación de unión para generar indisciplina. En este caso puntual se falló también en la falta verificación y veeduría del proceso, pues aunque los vínculos se restablecieron, la disposición para las clases tuvo una muy leve mejoría que no se verá reflejado en el rendimiento académico. También es claro decir que la falta de

seguimiento no se da tanto por negligencia de los docentes, sino por la falta de espacios temporales dentro del currículo para darle la importancia que requiere un proceso de estos.

El caso N° 3, fue exitoso en la medida en se frenaron los altercados y agresiones de parte y parte, tanto la docente como la estudiante respetaron los acuerdos a los que llegaron de manera voluntaria, el rendimiento de la estudiante dentro del salón de clases mejoró notablemente, aportando esto también mejoría en las relaciones de la docente con el grupo. Lastimosamente el proceso en un 90%, ya que no se aplicaron metodologías y estrategias para el restablecimientos de vínculos, que es el ideal en estos casos.

En la siguiente gráfica se evidencia de manera clara lo analizado anteriormente con los datos obtenidos, pero también refleja un registro institucional de casos de resolución de conflictos escolares y el porcentaje de éxito de cada método implementado; como se puede observar la diferencia entre el uso de métodos personales con los otros, es bastante grande, lo que quiere decir que a pesar de todo la autonomía y/o el individualismo sigue jugando un papel protagónico en el enfrentamiento de conflictos, es decir los estudiantes todavía no conocen o no confían totalmente en las técnicas de negociación, conciliación, arbitraje, entre otras que presentan las autoridades educativas; o también se podría pensar que estos sujetos tienen muy buenas bases formativas a nivel axiológico que les permiten enfrentar con éxito cualquier situación que se les presente, conclusión que es una utopía sin bases.

Gráfica N°4 Métodos más efectivos en la resolución de conflictos en el I.A



Fuente: Creación propia, con base en datos obtenidos en registros institucionales.

Este apartado presenta los resultados adquiridos a través de las diferentes herramientas de investigación y el análisis de los datos obtenidos con un abordaje doble, desde lo cuantitativo teniendo en cuenta los resultados anteriores y lo cualitativo con una descripción más pormenorizada de cada técnica, pero también basándose en las diferentes percepciones y miradas del conflicto escolar adolescente, desde el punto de vista docente y del estudiante como protagonista y eje del sistema. Los datos finales se obtienen haciendo un contraste de la información recolectada, con las evidencias históricas de la institución, para llegar a retratar documentalmente la realidad institucional en ámbitos de convivencia y acoso escolar. El reconocimiento de las motivaciones personales e institucionales de los miembros de la comunidad educativa alrededor del conflicto, permite señalar unos protagonistas o agentes que lideran la búsqueda sistemática de soluciones que lleven a la mejor utilización de las herramientas, para resolver casos particulares de confrontaciones en el ámbito educativo y abordarlas de forma idónea, de tal manera que se garantice el debido proceso, el seguimiento y la evaluación de resultados para aplicarlos en eventos futuros. Al analizar cada herramienta para resolver conflictos sus ventajas, desventajas e impactos dentro de la institución se alcanza a tener una idea más global de los resultados y efectividad de cada uno de los procesos que se aplican al darle manejo a una situación conflictiva y así mismo buscar estrategias adecuadas que se acoplen mejor a cada situación.

Tabla Nº1 Evaluación de herramientas para el manejo de conflictos escolares en I.A

| HERRAMIENTA | VENTAJAS | DESVENTAJAS | EVALUACIÓN |
|-------------|---|---|---|
| MEDIADORES | <ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de tiempo. - No hay perdedores. - Aumenta la creatividad. - Responsabiliza a las partes. - Se da acuerdos a largo plazo. - Aprendizaje para manejo de futuros conflictos. | <ul style="list-style-type: none"> - Negociación de derechos. - Se suele confundir con terapia. - No todo puede ser mediado. - Difícil encuentro del punto neutral. | El sistema de mediadores en el Instituto Antioquia, se viene implementando, desde el año 2013, por ser un programa relativamente nuevo, no se aplica con toda la idoneidad necesaria. Falta pulir bastante en |

| | | | |
|---------------------------|---|---|--|
| | | | el aspecto de neutralidad. Los jóvenes todavía no creen en la efectividad de sus compañeros como mediadores, sin embargo se sigue capacitando al personal. |
| CONCILIACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> - Exploración del área de interés. - Brevedad en el proceso. - Economía en los procesos. - Recupera los vínculos. | <ul style="list-style-type: none"> - Voluntariedad de ambas partes. - Incertidumbre. - Revelación de información | El método conciliativo ha venido siendo una alternativa bastante interesante sin embargo, aún falta mucha concientización en los estudiantes. |
| ARBITRAJE | <ul style="list-style-type: none"> - Una sola instancia resuelve el litigio. - Proceso en pocas sesiones. - Se ahorra tiempo. - Es menos desgastante. | <ul style="list-style-type: none"> - Las partes se ven sometidas al juicio del árbitro. - Tiene bastante parecido a un juicio. - Pueden intervenir más de cinco personas, ya que pueden haber tres árbitros uno para cada parte y el que hace el papel de juez. - Es demandante. - Lastima las personas. | Es un sistema que se ha utilizado desde hace varios años en el colegio, los jóvenes recurren con regularidad a este método, aunque no de manera consiente, porque lo hacen a manera de queja, o exigiendo justicia por parte de un superior. |
| MÉTODOS PERSONALES | <ul style="list-style-type: none"> - Ayuda al desarrollo personal. - Es asertivo. - Proporciona herramientas de prevención. - Mejora la | <ul style="list-style-type: none"> - Es un trabajo individual y voluntario. - Depende de cada estudiante. - Aunque es válido, no tiene reconocimiento | Los métodos personales son bastante difíciles de evaluar en la medida del alto grado de subjetividad que se maneja frente |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | <p>autoestima y el autoconocimiento.</p> | <p>significativo. - Su función es silenciosa.</p> | <p>al conflicto. Aunque los métodos personales es elegido como la mejor herramienta, esta es proporcional al grado de tolerancia del individuo.</p> |
| <p>DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Es una herramienta que aparece en todo los métodos conciliatorios. - Soluciona cualquier disputa. - Es válida en cualquier contexto. - Proporciona alternativas idóneas de salida al conflicto. - Pone en evidencia los puntos de vista. - Aboga por la paz y la asertividad. | <ul style="list-style-type: none"> - Depende de la voluntad de ambas partes. - Demanda educación y cortesía. - Requiere una buena habilidad de escucha. - Pide tolerancia ante las opiniones divergentes. - Requiere una buena actitud. | <p>El diálogo y la comunicación es, ha sido y será universalmente la mejor herramienta para solucionar disputas, conflictos desavenencias, aunque todos los estamentos de la comunidad educativa reconocen su efectividad, tristemente se sigue optando por los rumores, los chismes y la agresión verbal. Es difícil entablar una buena comunicación, cuando no se han establecido reglas de respeto y tolerancia, por ello, es necesario la concientización y educación alrededor de estos valores tan importantes e imprescindibles a la hora de entablar un proceso</p> |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | | | comunicativo. |
| EVALUACIÓN IMPARCIAL O NEUTRAL | <ul style="list-style-type: none"> - Rapidez. - Efectividad. - Imparcialidad. - Acuerdos claros y definitivos. | <ul style="list-style-type: none"> - Necesita un tercero que puede ser cualquier persona, aunque no tenga idoneidad. - No propende por la restitución de vínculos. - Generalmente no exige reparación. - Hace a un lado los sentimientos. - No estudia precedentes. | La evaluación imparcial y neutral es llevada a cabo todos los días en la institución, generalmente es ejecutada por los docentes, que aunque no están totalmente capacitados en el manejo de conflictos, deben dar respuesta a las diferentes problemáticas que se presentan en sus aulas de clase. |
| NEGOCIACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> - Es un acto de viveza e inteligencia. - Facilita acuerdos en asuntos casi irreconciliables. | <ul style="list-style-type: none"> - Requiere un conflicto o disputa latente. - Se negocian derechos o privilegios adquiridos. - Ambas partes deben ceder y renunciar. - No le preocupa la reconstrucción de vínculos. | La negociación es ejercida más desde un punto de vista conveniente y en su proceso no se aboga tanto por la eliminación de asperezas sino más bien, por la solución puntual del hecho conflictivo, a través de renuncias y concesiones, que hacen que ambas partes pierdan y ganen algo, en el proceso. |
| MASC | <ul style="list-style-type: none"> - Enseña habilidades sociales. - Estimula la | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas relativamente nuevas. - Falta de | A pesar de ser un método altamente efectivo y |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>autobservación y verificación de comportamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementa la generalización de conductas aprendidas. - Mejora la comunicación. - Conduce a entender las razones del conflicto. - Facilita el camino para encontrar acuerdos. - Es un reconocimiento del conflicto y su manejo. | <p>capacitación en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es un análisis grupal más que individual. | <p>novedoso que se ha ido implementando con gran éxito en muchos países, dentro de la institución su incidencia es muy baja y podría decirse que desconocida, pues todavía no se han hecho campañas que indiquen las bondades de los métodos alternativos en la solución de conflictos.</p> |
|--|---|---|--|

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos en las herramientas de recolección de datos efectuadas.

5. CONCLUSIONES

La mejor manera de darle manejo a los conflictos, es encausarlos de tal forma que ellos sean una oportunidad de crecimiento y desarrollo más no un detonante de violencia en cualquiera de sus dimensiones. Reconocer que el conflicto es un hecho inherente a la naturaleza humana y que toda organización social los tiene, es ya un punto de partida para saber que el problema no radica en el conflicto en sí, sino en la manera como se enfrenta y se le deja trascender a instancias donde es difícil controlarlo, por ello es indispensable que tan pronto aparezcan discusiones o desacuerdos dentro del entorno escolar adolescente, se le dé el manejo requerido, de acuerdo a sus características y connotaciones, apropiando la metodología a la singularidad de los sujetos o grupos sociales para darle una solución idónea, justa y asertiva, donde las dos partes siempre salgan ganando, apostándole a la filosofía del ganar/ganar.

Todo lo que tiene que ver con las relaciones sociales y con seres humanos conlleva un análisis y estudio a profundidad, ya que la socialización y el individuo en sí son un misterio, difícilmente se hallarán fórmulas mágicas para enfrentar los desafíos que se presentan en el contexto escolar adolescente, ya que la institución está en continuo movimiento, se entrecruzan líneas duras, líneas flexibles, líneas de quiebre y fisuras que hacen de este espacio un ente dinamizador que pone a prueba diariamente al educador y directivos, demandando estrategias novedosas e idóneas para manejar los nuevos conflictos que emergen y armar métodos para erradicar los viejos, y así las maneras de enfrentarlas sean un laboratorio movilizador, que acoja los nuevos métodos cambiando los obsoletos, pero todo a favor de un ambiente social – educativo más armónico, que reconozca la diferencia como algo natural, que saca de la rutina lo monótono y ayuda a embellecer las relaciones humanas, dándoles un toque de magia y sorpresa. Todos los días surgen problemáticas nuevas con los adolescentes, por ello la educación, la psicología y la sociología deben estar en continua investigación y estudio, un pequeño fallo en el sistema educativo frente al abordaje de las tipologías conflictivas significaran un daño grande en la sociedad, al individuo y a la familia, porque la escuela no es sólo responsable de los saberes conceptuales, sino también de los procesos de socialización e interacción que se deben dar de manera armónica, para que el entorno social que rodea al individuo sea transformado e intervenido de manera adecuado por este ser en formación, que en poco tiempo estará en el

mercado laboral, político, cultural y productivo, y su éxito o fracaso en su proyección social estará directamente relacionado con los procesos educativos y socializantes llevados en el aula de clase y su formación familiar.

El tomar medidas frente a cualquier conflicto independiente de su dimensión y trascendencia, no sólo facilitará la mejora de las relaciones interpersonales del sujeto y su entorno, sino que también le proporcionará al individuo herramientas para enfrentar situaciones contradictorias que encontrará en el transcurso de su vida, por ello la formación en el manejo de la frustración, la prevención, la asertividad, la coherencia, el respeto, la cooperación y la responsabilidad son factores que le brindarán beneficios al individuo y su entorno social y familiar, a corto, mediano y largo plazo; siendo estos determinantes en su vida futura y su inserción al mundo laboral.

Los métodos estudiados demostraron que para manejar conflictos y más aún entre jóvenes de 11 a 18 años, no hay fórmulas mágicas, únicamente la aplicación de una metodología que se adapte a las necesidades individuales y colectivas, teniendo en cuenta que cada conflicto es diferente porque hay mezclas de intereses y trasfondos personales que le dan variabilidad y por ende el conflicto debe ser mirado como un objeto de estudio individual que requiere pertinencia y medidas acordes a su dimensionalidad; rompiendo paradigmas que empañan o dan por descartado un trabajo que puede ser sustancioso, gratificante y edificante para la institución y más aún para las partes comprometidas.

Sin ser severos y con base en las pruebas aplicadas, las encuestas realizadas y observaciones generales se puede decir, que en sentido general hay un conocimiento de los mecanismos para resolver conflictos, pero escasea un manejo adecuado de estos, porque a pesar de ser aplicados, no hay una continuidad que vele por el desarrollo de los procesos que se inician y según los casos analizados, solamente se vela por el cese de hostilidades, más no por eliminar las razones de fondo que causaron el conflicto, es decir se aplica un calmante, pero el problema de fondo se sigue percibiendo porque no hay elementos de reparación y de restablecimiento de relaciones y vínculos. Para que un proceso conciliatorio o cualquier otra herramienta de manejo de conflictos sea totalmente efectiva, se requiere la aplicación de cada uno de los pasos, incluyendo el restablecimiento del tejido social que había antes de la situación problemática, sino es un trabajo perdido y superficial que sólo

dará resultados temporales; pero no ayudará en una verdadera formación significativa dentro del claustro escolar.

Cada uno de los docentes del Instituto Antioquia son conscientes de la importancia que tiene una sana convivencia para poder llevar a cabo el proceso enseñanza aprendizaje, sin embargo no niegan sentirse confundidos al enfrentarse a casos de violencia que afecta el clima institucional de manera cotidiana. La idea de una convivencia dentro del marco de la democracia se ve algo muy lejano, ya que ni los estudiantes, ni los docentes están debidamente formados para que la educación y el manejo de conflictos puedan darse desde esta perspectiva, y mucho menos el ente administrativo ya que aún permanece de manera privilegiada el autoritarismo como manera de enfrentar cualquier situación, aunque sí se utilicen mecanismos alternativos prima el manejo tradicional de las fuerzas de poder, y las demás técnicas se han ido implementando, se aplican más por acatar las ordenanzas del gobierno, que por una interiorización y reflexión frente a esos nuevos métodos.

La convivencia es en sí un proceso conflictivo, de ahí la gran importancia de desplegar mecanismos que garanticen que esta se vaya dando dentro del respeto de los derechos del colectivo, cuidando los nexos sociales que se dan en la escuela como transformadora de conductas y subjetividades que más adelante permearan a la sociedad, pero de manera directa al individuo como cúmulo de saberes y hábitos que bien dirigidas generaran un impacto bastante positivo en las familias y todos los contextos sociales donde llegue a intervenir. El desarrollo de verdaderos procesos conciliatorios pueden llegar a generar conciencia en los estudiantes, pero no como un mero protocolo para evitar la violencia o el acoso, sino como una necesidad de vida que antepone lo conceptual a lo axiológico y social, como base primordial del ser humano y sus relaciones con el medio. La inclusión dentro del currículo de mecanismos de convivencia para intervenir situaciones de riesgos, prevención de la violencia y la participación como medidas efectivas, demuestran que todos los estamentos de la sociedad están inmersos en el deseo de una sociedad mucho más justa, tolerante y pacífica, y se evidencia no sólo en las nuevas políticas sociales, sino también en la manera como los mismo estudiantes responden ante la aplicación de nuevos sistemas de manejo de conflictos. Los estudiantes se muestran receptivos e interesados en conocer los nuevos planes de convivencia como herramienta facilitadora y democrática, entonces sólo estaría pendiente que la institución desde su parte administrativa facilitara los espacios adecuados no sólo a nivel físico, sino dentro de los planes de área y proyectos

institucionales para que los planes de convivencia se ejecuten oportunamente dentro del claustro educativo.

El manejo alternativo de los conflictos escolares no deben ser vistos como métodos de emergencia, para situaciones que ya se han salido de control sino más bien como estrategias preventivas, ya que es mucho más factible manejar una situación cuando inicia, que cuando ya ha tomado dimensiones gigantescas y ha afectado el desarrollo de las actividades dentro de la institución, el intervenir de manera eficaz y oportuna cualquier altercado permite que toda la institución funcione de manera armónica, coordinada y democrática, pues un incidente en la comunidad escolar genera experiencias compartidas para crecer y enfrentar otras líneas de fuga, sin perder la continuidad de los procesos iniciados.

La idea de enfrentar situaciones disruptivas en los centros educativos y más concretamente en el caso del Instituto Antioquia, con métodos alternativos son un intento directo para enfrentar los problemas desde su raíz, más que atacar los mismo síntomas y evitar que conflictos que son totalmente normales en el interactuar social se conviertan en hechos lamentables de violencia. Esto no es una fórmula mágica, requiere de actuaciones concretas y decididas, junto con posiciones claras y homogéneas entre los directivos y docentes de la institución escolar, sin dejar de involucrar a los estudiantes que finalmente serán quienes generen los cambios de actitud y se beneficiarán a través del aprendizaje y manejo autónomo de sus desavenencias cotidianas.

Con base en los resultados obtenidos, las conclusiones a las que se han llegado por medio de la conceptualización, recolección y análisis de datos, y las problemáticas que han surgido; se plantea la siguiente propuesta de intervención, como un complemento instrumental y metodológico, al trabajo que se viene realizando en la intervención en conflictos escolares del contexto escolar adolescente en el Instituto Antioquia. La idea central de esta, se basa en la gran necesidad de un trabajo complementario, que ayude a optimizar de manera estratégica los procesos que se vienen realizando por medio de los mecanismos alternativos en la solución de conflictos escolares.

Planteamiento del problema

La implementación de métodos alternativos en la solución de conflictos escolares es un referente educativo que ayuda a formar sujetos que puedan intervenir su comunidad de manera exitosa, aportando desde su propia individualidad mecanismos que ayuden al progreso y la mejor convivencia de los contextos sociales que rodean al estudiante. Constantemente las instituciones educativas afrontan conflictos que difícilmente tienen una salida dentro de los procesos disciplinarios clásicos, que optan por el castigo y la represión, las nuevas políticas abogan por una solución a los conflictos, más reflexiva, democrática y participativa, de tal manera que el conflicto se convierta en una gran oportunidad para crecer a nivel personal e institucional. La inclusión de los métodos nuevos en resolución de conflictos a nivel disciplinario y social, aporta en gran medida la idea reparadora y consciente más que sancionatoria, en un mundo totalmente globalizado que requiere para seguir desarrollándose mayor tolerancia hacia lo diferente.

La cotidianidad académica de los adolescentes del Instituto Antioquia, está directamente influenciada por modelos de vida nocivos, como pueden ser padres altamente permisivos y que ponen pocos límites, como también familias totalmente restrictivas y violentas, situación que hace que algunos estudiantes tengan una tolerancia muy baja hacia la frustración y la diferencia, o al contrario jóvenes que consideran admisible el maltrato, y lo ven como algo normal y que hace parte de la vida; estas dos situaciones generan relaciones de agresividad y violencia generando disfunciones en dentro del aula de clase y a nivel general en la institución. Los conflictos que se dan en el entorno escolar en un porcentaje alentador tienen un abordaje suspicaz, el problema está radicando en que esos procesos quedan inconclusos y por ende fácilmente vuelven a dar brotes o quedan secuelas de hechos disruptivos en los estudiantes, es decir no hay un seguimiento adecuado a los procesos conciliatorios y de solución de conflictos que se inician; es allí donde se manifiesta la mayor falencia institucional frente a esta problemática; a pesar de la aplicación de mecanismos para la resolución, se evidencia que los resultados con estos procesos quedan incompletos, por la falta de tiempo de quienes lideran estas estrategias, porque generalmente son docentes con altas cargas académicas y sus funciones como agentes de convivencias son secundarias al trabajo que realizan.

Los alumnos ven la reglamentación institucional como exagerada e injusta, con un cúmulo de normas que ellos consideran anticuadas y fuera de contexto, por la severidad de las sanciones que maneja, en repetidas ocasiones sugieren la modificación del manual de convivencia, sin embargo los directivos no ceden ante tal propuesta, pues se verían abocados a transformar gran parte de las normativas que se llevan dentro de la institución y de manera indirecta su filosofía, cuestión que para ellos no es negociable. Pero lamentablemente allí deberían estar estimados paso a paso los procesos que se llevan, para que el estudiante vea los sistemas alternativos de solución de problemas como acciones pertinentes y no improvisadas; como regularmente las aprecian.

Justificación

La propuesta del trabajo se centra en la formación axiológica de los estudiantes desde que inician su proceso escolar hasta que lo culminen, con la firme idea que trascienda las aulas de clase y se de en todos los espacios escolares, para que los adolescentes no sólo reciban conceptos, sino que también se desarrollen en la praxis axiológica, partiendo del reconocimiento de la diferencia como un ente real con el cual se debe aprender a vivir. La formación en valores desde las prácticas cotidianas forman en el estudiantes conductas y hábitos que le favorecerán en todas las situaciones de su vida; por ello las medidas pedagógicas frente al conflicto permiten evaluar los factores negativos que inciden en la convivencia escolar, pero así mismo se pueden convertir en soluciones con recursos de la propia institución, como pueden ser estudiantes líderes, docentes con vocación de servicio, implementación de espacios físicos y curriculares para la resolución de conflictos, etc.

No se debe olvidar el papel de la prevención, pues aunque hoy día se trabaje poco en ello, este sistema ocupa un lugar muy interesante dentro de las estrategias de sana convivencia; la educación social pragmática, parte de la importancia de prevenir situaciones que distorsionan el desarrollo armónico de las relaciones, unas buenas estrategias pueden hacer que así ocurran situaciones divergentes, se logren restablecer a tiempo los lazos de fraternidad que fueron fisurados por un acontecimiento adverso, pero esto basa en procesos verdaderamente claros, reales y asertivos, de acuerdo a las necesidades de cada institución y las de sus individuos. Es necesario recordar que las carencias afectivas, físicas, materiales son un desencadenante de situaciones de agresividad y violencia; recordándose la frase de la película *“Los olvidados”* de Luis Buñel (1950), donde uno de sus actores

decía “ Todos somos mejores con el estómago lleno”, por tanto el paso número uno es tratar en la medida de las posibilidades de cubrir esos vacíos, para continuar con un proceso de reacomodación de deberes y derechos frente al otro, y todo lo esto conlleva, porque la mayoría de las situaciones violentas son consecuencia de grandes meollos personales, familiares y sociales, el tratar de formar al sujeto desde su mismo interior desde sus propias necesidades, es decir el ofrecerle respuestas a sus interrogantes, facilitarle la herramienta educativa como una alternativa viable y eficaz para sobrellevar y enfrentar su vida puede llegar a genera un verdadero aprendizaje significativo.

La propuesta pedagógica se aplicará en el Instituto Antioquia, centro educativo del municipio de Medellín Colombia, donde ya se han probado estrategias alternativas en la resolución de conflictos, pero se ha notado una falta de continuidad con los procesos desarrollados, razón por la cual propondrá esta nueva idea para llegar a todos los estamentos de la Institución, y alcanzar una mejoría notable en la convivencia y manejo de conflictos entre los jóvenes, de sexto a once de bachillerato. Las medidas que se proponen no son opuestas a las alternativas o técnicas que ya existen para enfrentar los conflictos, son mejor unas estrategias que complementan y mejoran el trabajo que se puede realizar con técnicas como las MASC, los métodos individuales, la negociación, la mediación, etc; entonces su mayor función es reforzar el trabajo del comité de convivencia en favor del fortalecimiento de los procesos que este lleva a cabo.

Objetivos

Objetivo general:

- Proporcionar estrategias complementarias efectivas en la resolución de conflictos.

Objetivos específicos:

- Darle manejo idóneo y oportuno a situaciones conflictivas a nivel global.
- Crear ambientes de sana convivencia minimizando el acoso escolar.
- Generar inquietud frente al conflicto escolar.
- Complementar la labor de los mecanismos alternativos de solución a conflictos.

Antecedentes:

El Instituto Antioquia, a pesar de los esfuerzos realizados no ha logrado alcanzar un índice favorable en cuestiones de convivencia escolar, ya que aún después de medidas adoptadas los adolescentes continúan siendo intolerantes con sus compañeros y en casos más crónicos se ven todavía casos tristes de acoso escolar, aunque la modalidad del maltrato ha cambiado en su forma, las problemáticas de fondo siguen siendo latentes. Las familias ocupan un papel protagónico pues todo lo que ocurre allí, permea la escuela y la manera como el individuo actúa en ella, la mera observación de los padres puede dar grandes aportes a la prevención y atención oportuna de casos de violencia escolar, pero para ello es clave la comunicación y los vínculos permanentes con la institución educativa, situación que es bastante compleja ya que los padres día a día se alejan más de los centros y abandonan la responsabilidad de la crianza a los docentes, sin tener en cuenta que es un trabajo en equipo, donde ambas partes tienen unas funciones establecidas socialmente, y ninguna puede cubrir el papel de la otra.

Desde las miradas de los directivos del colegio, todos los conflictos se resuelven justamente, con las sanciones disciplinarias que corresponden a cada infracción; sin embargo el aumento de los conflictos dice que la efectividad de las medidas, ya sean tradicionalistas o alternativas, no son suficientes para enfrentar la verdadera dimensión del problema, la percepción sobre estos está dividida por un lado los directivos y sus fuerzas de poder, creen controlarlo todo, mientras que los docentes son totalmente

claros en que hay situaciones que se van saliendo de las manos y que carecen de capacitación para manejar esas nuevas problemáticas que van surgiendo, los estudiantes por su lado se quejan de la falta de atención de sus superiores y las continuas faltas de sus compañeros; lo único cierto es faltas capacitación, medidas más efectivas y acordes al contexto. Sin dejar de señalar que se le debe dar mayor relevancia a los proyectos de convivencia que se desarrollan en la institución, ejecutándolos de manera íntegra con la participación de todos los estamentos incluyendo los padres de familia.

Resultados esperados:

- Medidas educativas verdaderamente efectivas.
- Aplicación de procesos completos.
- Concientización frente a la convivencia escolar.

Metodología

Los temas generales de la propuesta:

- El derecho.
- Autoestima.
- Formación ciudadana.
- Trabajo en equipo.
- Cooperación.
- Manejo y gestión de conflictos.
- Reparación.
- Reconstrucción de vínculos sociales.

Para que los procesos que se realizan a diario en la institución, en aras de resolver conflictos tengan resultados más positivos, es necesario que los estudiantes sientan una apropiación mayor de las estrategias y medidas que se toman, que sean conocedores de

cada mecanismo que adopta, de esta manera sea cual fuere el proyecto de convivencia o las medidas que se abordan, tendrá una mayor continuidad no sólo con los sujetos implicados, sino con el aprendizaje adquirido por quienes guiaron y observaron el desarrollo de los hechos. Cuando una acción queda a medio terminar por cualquiera que sea la razón se genera incertidumbre, insatisfacción, sentimientos de conformismo y mediocridad, situaciones que no son nada beneficiosas para la convivencia, pues se genera la sensación de impunidad y tolerancia con las faltas cometidas, además de incentivar los malos comportamientos por falta de observación y constancia en las acciones que se inician. Cualquiera que sea la medida frente a una problemática, es necesario darle continuidad en el tiempo, porque los resultados generalmente no son inmediatos, pero si hay una supervisión se pueden analizar cada uno de los sucesos que surgen para aumentar la experiencia y mejorar los métodos para resolver conflictos, la institución es un centro continuo de experimentación con subjetividades por ello no se dar por vencida frente a ningún caso, y menos aún negarse los hechos a los cuales no le puede dar manejo. Los centros educativos más que ser centros de riqueza conceptual, son entrecruzamientos de ideas, formas de pensar, de ser, de vivir; el reto está en lograr que todas esas diferencias que se dan la unan y la fortalezcan y no que la destruyan. La inmovilidad frente a la violencia generará más casos de agresión y faltas contra los derechos, los cambios son posibles siempre y cuando haya una aceptación y valentía de parte de quienes llevan las riendas, el retardar la toma de decisiones o medidas solo traerá consecuencias nefastas para la convivencia que derivará en situaciones que pueden llegar a alterar el normal funcionamiento de los procesos enseñanza – aprendizaje. El tomar acciones a tiempo o anticiparse a las reacciones resulta imprescindible en el trabajo educativo, un buen diagnóstico junto a una buena intervención encaminará a los implicados al restablecimiento de las relaciones sociales, pero sobretodo saldrá beneficiada toda la comunidad educativa.

En el apartado siguiente se brindarán algunas propuestas que complementan el trabajo de las MASC, en los entornos escolares, pero que más que esto proporcionarán herramientas a los estudiantes y en general a todos los miembros de la comunidad educativa para afrontar situaciones cotidianas dentro y fuera del claustro.

Estrategias

Fase 1: Prevención

Formación para la convivencia:

Eje de la propuesta: Cátedra de Convivencia y Paz

Intensidad horaria: 2 horas semanales dentro del pensum académico.

Competencias: Ciudadanas y de socialización

Objetivo: Desarrollar competencias ciudadanas y de socialización para una mejor convivencia.

Estrategia: Preventiva.

Enseñar a convivir es uno de los mayores retos de los centros educativos, a este valor se le debe dedicar un apartado mucho más amplio y protagónico dentro del pensum escolar, y no sólo abordarlo cuando se presenta una situación difícil, aunque como se decía en apartados anteriores el conflicto ayuda a construir, siempre y cuando se gestionen de manera constructiva, aprovechando la posibilidad del razonamiento moral. Los juicios que hace cada individuo alrededor de cualquier situación, la tolerancia frente a la diferencia es convivir, pero lograr esta no se deben escatimar esfuerzos ni en la familia, ni en el colegio.

La idea de proponer una cátedra obligatoria de convivencia, pero no como un proyecto secundario a la formación académica, sino como un área obligatoria dentro del pensum educativo, cubrirá en gran medida la gran necesidad que tienen los estudiantes de aprender conceptualmente como se debe vivir en comunidad dentro de los marcos de la sana convivencia, para desenvolverse en ambientes más armónicos y afectivos, donde la alteridad y el cuidado por el otro sean una realidad práctica y no un mero discurso retórico.

La preparación para convivencia en entornos de diferencia no sólo supone trabajos en talleres, carteleras, campañas o comités, requiere un abordaje mucho más agresivo e incluyente donde la reflexión y el análisis sobre sí mismo sea una constante que movilice

creencias e ideas de poder y ambición que solo atropellan al otro; cuando el individuo se concientiza de que el crecimiento y desarrollo del otro es su propio avance, ayuda a que la sociedad sea mejor; cuando comprende que el conflicto es parte de la vida y es una oportunidad como afirma Rodríguez (2005) de crecimiento personal potencialmente beneficiosa, comprende que cuando los demás avanzan él también lo hace, con esta premisa como base de vida, las relaciones del sujeto o más concretamente el estudiante con su entorno social podría ser más armónica.

El proyecto de dictar dos horas semanales de cátedra sobre convivencia y paz, debe ser visto como una herramienta de planificación de la convivencia, la prevención y solución de conflictos sociales, que no sólo se preocupa por el ambiente escolar, sino por la forma como sujeto egresado va afectar su entorno social, entonces la propuesta no sólo gira alrededor de los contextos educativos, sino que se está pensando en un aprendizaje para la vida. Al poner en marcha el proyecto no sólo se debe velar por su aplicación, sino por la implementación de contenidos y prácticas verdaderamente efectivas y trascendentes con una pedagogía holística, que se centre en el desarrollo del sujeto como eje principal.

Antes de armar un plan de área es necesario tener en cuenta que no debe ser un proyecto de área improvisado, falta de bases bibliográficas, al contrario debe contar con una buena base conceptual y metodológica; debe contener valoraciones, procesos analíticos claros y contundentes, la planificación de las clases debe atender a las problemáticas contextualizadas y que ofrezcan soluciones prácticas a las necesidades de los estudiantes y sus familias. Su finalidad primordial será la prevención y la formación para estar en el mundo actual de manera exitosa, de tendrán objetivos claros a corto, mediano y largo plazo, que reflejen de manera competente el trabajo realizado. Para la formación académica en el área que se propone no será suficiente la creación de un proyecto de convivencia, sino que también se incluirán las vivencias propias de la vida escolar y familiar, como una manera de aprender a través de la praxis vivencial, como base de trabajo.

Antes de implementación de la cátedra de Convivencia y Paz, los docentes serán capacitados con fines pragmáticos, para que su enseñanza sea mucho más didáctica y por ende se alcance la receptividad del estudiantado, logrando involucrarlo en su proceso formativo.

Las estrategias organizativas que se pueden llevar a cabo pueden ser: delegados en el aula, equipos de mediación, comité de convivencia institucional, el conceso en normas básicas. El clima de la clase debe fomentar el crecimiento personal, el reforzamiento de la norma social, los lazos de amistad, además de potencializar las habilidades emocionales, cognitivas, sociales y de autocontrol, para la prevención y apropiación de procedimientos conciliatorios como competencias básicas dentro del área.

Fase 2: Mapa del conflicto

Objetivo: Evidenciar de manera gráfica la situación conflictiva.

La elaboración de un mapa dentro de cualquier conflicto, permite evidenciar con claridad sus actores, además de ser un procedimiento que permite identificar los detalles sobresalientes de la problemática que se va a abordar, para tener una idea más amplia y clara de sus raíces y posibles soluciones. El mapa del conflicto como elemento estratégico hace parte de la etapa inicial de manejo de cualquier conflicto, y sirve como un prediagnóstico que ayuda a la construcción de una perspectiva mucho más amplia y participativa, donde las partes en discusión pueden ver con mayor objetividad los hechos. Este procedimiento muestra las personas involucradas, los procesos llevados y los problemas generados, para darles un abordaje de acuerdo a la situación particular de las circunstancias.

La realización del mapa determina los nudos críticos, además de definir las bases del esquema para la negociación y la resolución efectiva de este, con proyecciones a corto, mediano y largo plazo. El mapa no es una caracterización, es un instrumento que incluye subjetividades y objetividades, para una identificación clara de los problemas y sus connotaciones desde el sentir de sus protagonistas; el mapa no es el proceso conciliatorio, ni la solución, sólo ofrece una mirada global, que es de gran utilidad en el abordaje de cualquier conflicto con cualquier técnica, con la idea general que se crea, puede indicar los caminos o acciones a tomar, entre ellos la adopción de una técnica adecuada a la situación que se plantea. El mapa del conflicto debe contener: las personas implicadas, situación inicial, fase en que se encuentra el conflicto, puntos de vista, desacuerdos, origen del conflicto, punto de encuentro, posibles soluciones.

Fase 3: Actos de reparación

Objetivo: Reconocer el acto de reparación como parte del restablecimiento de relaciones sociales.

La reparación de las víctimas de acosos escolar por parte de sus victimarios, es una cuestión irrefutable y se ubica en un contexto de justicia y equidad, donde toda persona que vulnera o violenta los derechos del otro, debe asumir las consecuencias y así mismo debe realizar actos de reparación, para enmendar en la medida de las posibilidades los abusos cometidos en el pasado. En el ámbito escolar la reparación es vista, como el acto que ayuda a la reconciliación y saneamiento de las heridas causadas, ya sea nivel físico, personal o material y desde esa misma instancia se debe dar la reparación, para que las secuelas sean mínimas y se pueda restaurar la dignidad de la persona con todos sus derechos, sin temor a recriminaciones o amenazas.

En la práctica educativa del Instituto Antioquia, según los datos arrojados por la investigación anterior se dista mucho la reparación como medida complementaria al trabajo que se lleva a cabo con las técnicas para abordar los conflictos escolares, por ello el eje central de esta propuesta gira entorno a la culminación de los procesos a través de procesos educativos en convivencia y paz, elaboración de mapas de conflicto, acciones de reparación y actividades para el restablecimiento de relaciones, pero todas ellas siguiendo un protocolo acorde a las necesidades de cada situación.

La reivindicación de los estudiantes, es un acto de responsabilidad institucional, donde se debe tener en cuenta un plan integral de resarcimiento individual y colectivo, que incluye recomendaciones para su implementación y todas ellas por escrito, detalladas una a una, además de esto se debe tener total certeza de que la parte agresora ha asumido con total entereza y responsabilidad el acto de reparación.

Conocer la perspectiva de la víctima frente a las acciones que buscan subsanar el daño, es vital porque allí se puede determinar el nivel de afectación que ha sufrido el adolescente víctima de acoso escolar y además el agresor además de concientizarse, rinde cuentas de sus actos para construir un esquema más completo de la acto de reparación, que no sólo consiste en devolver los derechos, sino también en una acción reflexiva y concientizadora para toda la institución.

Tabla N°2 Formato de actos de reparación de conflictos escolares.

| Proceso N° | Implicados: _____ _____ | Acuerdos: 1. 2. 3. 4. 5. | Coordinador _____ |
|---------------------|-------------------------------|---|---------------------------------------|
| Actos de reparación | Tiempo estimado | Nivel de satisfacción de la víctima. (Restitución de derechos) | Evaluación del comité de convivencia. |
| | | | |
| | | | |

Fuente: Creación propia con base en bibliografía consultada.

Fase 4: Restablecimiento de vínculos

Objetivo: Reconstruir los vínculos sociales existentes antes del conflicto.

La reconciliación es el mejor resultado que se puede obtener al aplicar estrategias de manejo de conflictos, ya que al llegar a esta fase se ha pasado por cese de hostilidades, se han asumido unos compromisos, se han desplegado actos de reparación y seguido de estos aparece el restablecimiento de vínculos, como una manera de dar por cerrado un conflicto, teniendo en cuenta que en esta fase no para la supervisión y observación de los actos que se siguen. El seguimiento que se da de ahí en adelante es más suspicaz, sin embargo el docente o coordinador del comité de convivencia, debe velar porque los acuerdos y compromisos adquiridos sean cumplidos de manera íntegra, para que no subyazcan otras situaciones que puedan llegar a dañar el trabajo realizado.

Para restablecer vínculos es necesario realizar actividades socializantes, de desarrollo personal, como dinámicas, trabajos en equipo, el mismo acto del perdón, entre otras muchas estrategias que maneja el docente; independiente del mecanismo que se siga lo más importante es velar por el bienestar de cada una de las partes, sobretodo por el de la víctima de la agresión.

6. BIBLIOGRAFÍAS Y ENLACES

BARILA, M Inés y CUEVAS, Verónica (2007). El docente y las situaciones conflictivas en una escuela de nivel medio. Revista Praxis educativa. Pág 38-47.

CONGRESO DE COLOMBIA. (2013) Ley 1620 *Sistema de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.*

FERNÁNDEZ, Merino (2006). La violencia escolar, análisis y propuestas de intervención socioeducativa. Arrayón – Madrid.

FUNES L, Silvia y SAINT-MEZARD, Daminán (2001). Conflicto y resolución de conflictos escolares: Experiencia de mediación escolar en España. Contextos educativos, p91 – 106.

LUNA, E. (2012). La mediación como herramienta educativa. Barcelona: Universitat de Barcelona.

RODRÍGUEZ, Mauro y RAMOS, José (1998). “Técnicas de Negociación”. Editorial McGraw Hill. México 1ª.Edición, p.100.

TORREGO, Juan Carlos, Aguando J, Arrivas J. y otros (2007) . Modelo integrado de mejora de la convivencia, estrategias de mediación y tratamiento de conflictos.

VALENZUELA GRUESSO, Pedro Enrique (1994). La estructura del conflicto y su resolución. En: REYES TORRES, Francisco (Comp.). Democracia y conflicto en la escuela. Santa Fe de

Bogotá: Instituto para el Desarrollo de la Democracia “Luis Carlos Galán”, Ministerio de Educación, Organización de Estados Americanos. Bogotá. p. 55-64.

VIGOTSKY L. (1978). “Mind in society: The development of higherpsychological processes”. Cambridge: Harvard University Press

7.1 Enlaces:

De Zubiría, Julián (2008). La violencia en los colegios de Bogotá”: Instituto Alberto. Rescatado de: http://www.institutomerani.edu.co/publicaciones/articulos/2009/La_violencia_en_los_colegios_de_Bogot%C3%A1.pdf

Guía pedagógica: ¿Qué puedo hacer para fortalecer la convivencia escolar? Recuperado el 10 de noviembre de 2014, en: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-342059_archivo_pdf.pdf

Hernández Prados M. de los Ángeles. Los conflictos en el aula. Recuperado el 10 de noviembre de 2014, de: <http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398>

Ibarra, Lourdes. Los conflictos escolares: un problema de todos. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/conflictos_escolares.shtml

JARES, X. R. (1996): El conflicto naturaleza y función en el desarrollo organizativo. En Jares, X. (1997): El lugar del conflicto en la organización escolar, en Revista Iberoamericana de Educación, N° 15. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>

JARES, X .R. (2002). Aprender a convivir. Recuperado de:
<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Dialnet-AprenderAConvivir-249633.pdf>

Mi vida en el instituto (1994). Rescatado de:
<http://convivencia.files.wordpress.com/2012/02/mi-vida-en-el-instituto-14p.pdf>

Proyecto escuela 2.0, una nueva educación para todos (2014). Tomado de:
<http://www.escuela20.com/resolucion-conflictos-disputas/articulos-y-actualidad/6-pasos-para-resolver-conflictos-con-una-alumna-3138-42-4642-0-1-in.html>.

ROBINSON R, Jorge Francisco. Foro de seguridad. Rescatado de:
http://www.forodeseguridad.com/artic/prevenc/prev_3012.htm

ANEXO A1

5.2.1 ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DOCENTE DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES ENTRE ADOLESCENTES

FECHA:

DOCENTE:

ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO:

ÁREA:

INSTITUCIÓN: PÚBLICA __ PRIVADA _

ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LA INSTITUCIÓN: _

1. Ordene de uno a seis, los lugares de mayor conflictividad en el contexto educativo. Siendo 1 el lugar más conflictivo.

| SITIOS DE MAYOR CONFLICTIVIDAD | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| LUGARES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <i>Aulas de clase.</i> | | | | | | |
| <i>Patios de recreo.</i> | | | | | | |
| <i>Pasillos.</i> | | | | | | |
| <i>Baños.</i> | | | | | | |
| <i>Entornos de la planta institucional</i> | | | | | | |
| <i>Otros</i> | | | | | | |

2. Responda a las siguientes preguntas marcando con una x su respuesta.

| PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO DESDE LOS ENTES DOCENTE - ADMINISTRATIVOS | | |
|--|-----------|-----------|
| | SI | NO |
| <i>¿Las situaciones conflictivas escolares afectan el desarrollo normal de sus clases?</i> | | |
| <i>¿Considera pertinente, útil y claro el manual de Convivencia institucional?</i> | | |
| <i>¿Se siente satisfecho con el apoyo de los directivos, frente los conflictos que tiene que enfrentar con sus estudiantes?</i> | | |
| <i>En reuniones administrativas, de padres, docentes ¿Se analizan a profundidad las situaciones de conflictividad, proponiendo soluciones?</i> | | |
| <i>En la medida en que se va aplicando el manual de convivencia, ¿Se le van haciendo ajustes?</i> | | |
| <i>Ha recibido capacitación sobre manejo adecuado de conflictos escolares dentro de su institución</i> | | |

3. Selecciones dos problemáticas por cuales usted cree que se dan los conflictos escolares.

| SITUACIONES DETONANTES DEL CONFLICTOS ESCOLAR | |
|---|--|
| <i>Problemas en la estructura familiar.</i> | |
| <i>Entorno socioeconómico del estudiante.</i> | |
| <i>Situaciones de maltrato y violencia intrafamiliar.</i> | |

| | |
|--|--|
| <i>Problemas de adaptabilidad y socialización.</i> | |
| <i>Recocha y juegos pesados.</i> | |

4. Seleccione 4 de los conflictos a los que le debe dar manejo con mayor frecuencia en su quehacer pedagógico.

| CLASIFICACIÓN DE CONFLICTOS | |
|--|--|
| <i>Conflictos</i> | |
| <i>Exclusión social</i> | |
| <i>Maltrato verbal</i> | |
| <i>Amenazas</i> | |
| <i>Acoso sexual</i> | |
| <i>Maltrato físico</i> | |
| <i>Acciones malintencionada (Romper, esconder, robar cosas, correr silla, etc)</i> | |
| <i>Dilatar la clase.</i> | |
| <i>Conflictos docente – estudiante.</i> | |

ESTRATEGIAS

5. Responda de manera abierta:

5.1 ¿Qué porcentaje de conflictos logra resolver sin recurrir a otras instancias?

5.2 ¿Cuál es el proceso que lleva cuando se presenta una situación conflictiva dentro en aula de clase? _____

5.3 ¿En qué situaciones recurre a instancias superiores? _____

5.4 ¿Qué medidas toma ante el irrespeto de estudiantes con sus pares y con usted mismo?

5.5 ¿Conoce alguna metodología sobre el manejo conflictos en el contexto escolar adolescente? _____

¿Cuál? _____

Anexo A2

5.2.2 ENCUESTA ESTUDIANTIL SOBRE SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD EN EL ENTORNO ESCOLAR ADOLESCENTE. Adaptado del cuestionario de Sharp, Arora, Smith y Whitney, 1994

NOMBRE:

GRADO:

EDAD:

INSTITUCIÓN:

1. ¿Consideras que la convivencia en tu casa es buena?

- Sí
 No

2. ¿Hay diálogo en tu casa para solucionar los conflictos?

- Sí
 No

3. ¿Piensas que la convivencia en tu institución educativa es buena?

- Sí
 No

¿Por _____ qué?

4. ¿Crees que hay muchos conflictos en la institución?

- Sí
 No

¿Qué _____ clase _____ de
conflictos? _____

5. ¿Cómo se manifiestan los conflictos en la Institución Educativa?

- Agresividad verbal.
 Agresividad física.
 Chantaje - Amenaza
 Robar - Romper cosas.

- 6. ¿Por qué se presentan conflictos en la Institución Educativa?**
- Porque los alumnos no respetan a los demás.
 - Porque los intereses de los alumnos son distintos.
 - Por la diferencia de edades.
 - Por su condición socioeconómica.
- 7. ¿Te peleas en el colegio con otros compañeros?**
- Algunas veces.
 - Raras veces.
 - Siempre.
 - Nunca.
- 8. ¿Cómo solucionas los conflictos en los que te ves involucrado?**
- Dialogando personalmente.
 - A través de mediadores.
 - Interactuando con ellos en contextos distintos de clase.
 - Imponiendo tu voluntad a cualquier costo.
- 9. El manejo que la institución hace de los conflictos escolares es:**
- Excelente.
 - Bueno.
 - Aceptable.
 - Insuficiente.
- 10. ¿La solución de los conflictos es equitativa?**
- De acuerdo.
 - En desacuerdo.
- 11. ¿Conoces la existencia de un grupo de alumnos mediadores?**
- Sí
 - No
- 12. ¿Has hecho uso de ese servicio?**
- Sí
 - No

Describe brevemente cómo piensas que se deberían resolver las situaciones de agresión dentro del colegio.

Anexo A3

5.2.3 ENCUESTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE PARES

NOMBRE:

EDAD:

GRADO:

INSTITUCIÓN:

ESTRATO SOCIAL DE TU VIVIENDA:

1. ¿Con quién vives?

- a) Con mis padres
- b) Solo con uno de ellos
- c) Con otros familiares

2. ¿Cómo te sientes en casa?

- a) A gusto, me llevo bien con mi familia
- b) Normal, ni bien ni mal
- c) No estoy a gusto
- d) Me tratan mal

3. ¿Cómo te sientes en el colegio?

- a) Muy bien
- b) Normal
- c) A veces la paso mal
- d) Mal, no me gusta

4. ¿Has sentido miedo a venir al colegio?

- a) Nunca
- b) Alguna vez
- c) A menudo, más de tres o cuatro veces en las últimas semanas.
- d) Casi todos los días

5. ¿Cuál es la causa principal de tu miedo?

- a) No siento miedo
- b) A algún profesor/a
- c) A uno o varios compañeros
- d) Al trabajo de clase, no saber hacerlo
- e) Otros

6. ¿Cuántos buenos amigos tienes en el colegio?

- a) Ninguno
- b) Un amigo
- c) Dos o tres amigos
- d) Muchos amigos

7. ¿Cómo te sientes tratado por tus profesores/as?

- a) Muy bien
- b) Normal.
- c) Regular
- d) Mal

8. ¿Has estado solo en el descanso en el último mes?

- a) Nunca, no me ha pasado
- b) Dos o tres veces
- c) A menudo, a veces juego con alguien
- d) Suelo estar solo casi siempre

Sugiere una manera de resolver los conflictos cotidianos dentro del colegio:

Anexo A4

5.2.4 REACCIONES DE LOS ESTUDIANTES FRENTE A LOS CONFLICTOS QUE SE DAN DENTRO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

NOMBRE:

EDAD:

INSTITUCIÓN:

1. Cuando tus compañeros o alguien te maltrata le cuentas a:

- a) No se meten conmigo
- b) Un amigo.
- c) A mi familia y profesores

2. Cuando tus compañeros u otra persona de la institución te molestan los hacen por medio de:

- a) No me molestan
- b) Insultos
- c) Risas
- d) Robos, esconder o romper las cosas
- e) Amenazas
- f) Chantaje

3. ¿Quién interviene cuando te molestan en el colegio?

- a) No me molestan
- b) Mis compañeros
- c) Profesores o directivos
- d) No interviene nadie

4. Molestas o maltratas a tus compañeros o profesores

- a) Nunca me meto con nadie
- b) Alguna vez
- c) Más de 4 veces al día.

5. Cuando tú te metes con alguien ¿qué hacen tus compañeros?

- a) No me meto con nadie
- b) Nada
- c) Me rechazan, no les gusta
- d) Me animan, se unen al grupo

5. ¿Qué piensas de los jóvenes que maltratan y hacen pasar malos ratos a compañeros y/o profesores?

- a) No estoy de acuerdo con ellos
- b) Me parece normal
- c) Entiendo que lo hagan con algunos compañeros y/o profesores
- e) Hacen muy bien

6. ¿Cómo te sientes cuando maltratan un compañero?

- a) Me siento mal, no me gusta que lo hagan
- b) A veces siento que está bien
- c) No siento nada.

7. ¿Tú qué haces cuando ves que maltratan un compañero?

- a) Intervengo para intervenir la situación
- b) Informo a alguna persona
- c) No hago nada, aunque creo que debería hacerlo
- d) No es mi problema.

8. ¿Te has llegado a unir a un grupo o a otro compañero para molestar o maltratar a un compañero y/o docente?

- a) No me he metido con nadie
- b) Una o dos veces
- c) Algunas veces
- d) Casi todos los días

Anexo A5

ENTREVISTA

1. ¿Has escuchado hablar de mecanismos para la resolución de conflictos escolares?
2. ¿Qué hacen en el colegio los superiores cuando un estudiante tiene un problema con otro?
3. ¿Qué hace el comité de convivencia escolar en tu colegio?
4. ¿Te han enseñado métodos para la resolución de conflictos?
5. ¿Qué clase de campañas hace tu colegio para mejorar la convivencia escolar?
6. Cuando un estudiantes está siendo víctima de acoso escolar, ¿qué hacen los profesores y directivos del plantel educativo?
7. ¿De uno a diez cómo calificas el manejo de conflictos en la Institución educativa donde estudias?
8. ¿Has utilizado algún método en la resolución de conflictos, en el transcurso de tu vida escolar? ¿Cuál?
9. Las medidas que toma el colegio frente a los jóvenes agresores ¿resultan efectivas?
10. Crees que los profesores y directivos del colegio saben identificar las situaciones de matoneo, dentro de la institución?

