



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Autora: Martha Gertrudis Rincón Figueroa
Tutora: Dra. María A. Chacón

San Cristóbal, octubre de 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Tesis presentada como requisito para optar al Grado de
Doctora en Ciencias de la Educación

Autora: Martha Gertrudis Rincón Figueroa
Tutora: Dra. María A. Chacón

San Cristóbal, octubre de 2023



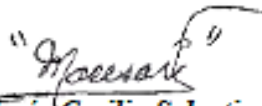
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO
EXTENSIÓN ACADÉMICA SAN CRISTÓBAL

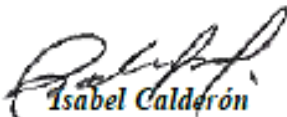
ACTA

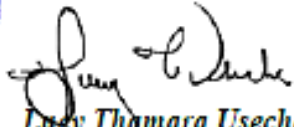
Reunidos el día martes, diecisiete de octubre de dos mil veintitrés, en la sede de la Extensión Académica San Cristóbal, del Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, los Ciudadanos Doctores: **Domingo Rafael Toledo Figueroa**, **María Cecilia Salvatierra**, **Isabel Calderón**, **Lucy Thamara Useche** y **María Chacón Corzo** (Tutora), Cédulas de Identidad N° V.-6517288, V.- 5650029, V.-5023615, V.-9246946 y V.-5644904 respectivamente, jurados designados de conformidad con el Artículo 164, del Reglamento de Estudios de Postgrado, para evaluar la Tesis Doctoral titulada: “La Convivencia Escolar desde la Resolución de conflictos en la Educación Secundaria”, presentada por la ciudadana: **Martha Gertrudis Rincón Figueroa**, Pasaporte No. AQ572063, como requisito parcial para optar al título de Doctora en Ciencias de la Educación, acuerdan de conformidad con lo estipulado en los artículos 178 y 179 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, el siguiente veredicto **APROBADO**, por su contribución Teórica sobre la convivencia en los espacios escolares de educación secundaria, en fe de lo cual firmamos.

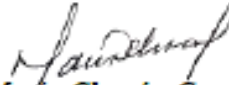

Domingo Rafael Toledo Figueroa
C.I. N° V.-6517288




María Cecilia Salvatierra
C.I. N° V.- V.- 5650029


Isabel Calderón
C.I. N° V.- V.-5023615


Lucy Thamara Useche
C.I. N° V.-9246946


María Chacón Corzo
C.I. N° V.-5644904
Tutora

Dedicatoria

A mis padres Luis Ángel y María Teresa por la motivación constante y aliento que fomentaron en mí la constancia, dedicación y sacrificio. Por todo su apoyo incondicional.

A mis hijos Miguel Ángel y Angie Natalia, por quienes he emprendido el largo recorrido académico, para que reciban un ejemplo y quizás un beneficio para su vida.

A mis tres hermosos nietos que con su inocencia debieron aceptar de alguna manera mi ausencia en sus juegos, pero que gracias a mi trayectoria obtendrán una mejor educación y calidad de vida.

A la comunidad educativa universitaria por abrir sus puertas y permitirme el camino hacia un reconocimiento y fortalecimiento de mi rol de investigadora.

A la comunidad educativa escolar por abrir las puertas a este proceso formativo y en donde laboro día a día buscando el mejoramiento de la convivencia y por ende de la calidad de servicio educativo que se brinda a esas nuevas y complejas generaciones.

A mis queridos estudiantes por ser parte de mi vida y del trasegar como docente, por cada aprendizaje que me permite enriquecer mi experiencia como docente e investigadora.

A mis estimados compañeros docentes, que con su amistad, compañerismo y colaboración contribuyen día a día con sus diálogos y discursos para que mi ejercicio docente e investigativo reciba aportes y experiencia.

Reconocimiento

Durante esta trayectoria formativa he atravesado fronteras en búsqueda del mejoramiento y reconocimiento de una labor docente investigadora, por ello he dirigido mis pasos a una reconocida institución educativa que cumple con los estándares de calidad en cada uno de los procesos de inscripción, selección, dirección y acompañamiento a cada uno de los aspirantes. Por tanto, ha llegado el momento de agradecer a aquellos que han sido parte fundamental en este largo y apresurado camino hacia un crecimiento personal y profesional.

En primer lugar, agradezco a Dios porque con su amor infinito ha puesto sus manos a través de la fé que me profesa, en mi salud, discernimiento, perseverancia, esfuerzo y dedicación, para dar esa fuerza y aliento necesarios para no desfallecer.

En segundo lugar, a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) de la ciudad de San Cristóbal (Venezuela) que acogió a una docente algo desilusionada y me brindó la oportunidad de mejorar con el acompañamiento de sus expertos en educación.

En tercer lugar, extendiendo el anterior agradecimiento a cada uno de los doctores en educación, expertos que dirigieron cada uno de los programas necesarios para culminar y alcanzar el logro propuesto en la obtención y reconocimiento del título de doctora.

En cuarto lugar, muchas gracias a mi tutora, la Doctora María Chacón, quien con su disposición continua, oportuna e incondicional en el acompañamiento constante que hizo durante todo el proceso investigativo, demostrando su gran experiencia y conocimiento de tal manera que forjó en mí un buen proceso de aprendizaje, el valor de la constancia y la culminación de todo un recorrido hacia el éxito.

TABLA DE CONTENIDO

	pp
Tabla de contenido.....	vi
Lista de tablas.....	viii
Lista de figuras.....	ix
Constancia del comité de ética	X
Resumen	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO	
I ACERCAMIENTO AL OBJETO DE ESTUDIO.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Elementos ontológicos	11
Objetivos de la investigación.....	14
Justificación e importancia de la investigación.....	14
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	17
Antecedentes.....	18
Bases Teóricas.....	23
Teorías que sustentan la investigación.....	23
La teoría ecológica de Bronfenbrenner.....	23
La Teoría de la resolución de conflictos Johan Galtung.....	28
La teoría del constructivismo social.....	29
Aspectos teóricos referenciales.....	32
Marco normativo vinculado a la convivencia escolar.....	57
III MARCO METODOLÓGICO.....	63
Naturaleza del estudio.....	63
Método.....	66
Escenario.....	69
Reseña Histórica.....	71
Informantes Clave.....	72
Técnica e instrumento para la recolección de la información.....	74
Procedimiento para el análisis e interpretación de datos.....	75
Fiabilidad de la investigación.....	77
IV RESULTADOS.....	80
Procesamiento de la información obtenida.....	80
Categorías convivencia escolar.....	85
Conclusiones de la categoría convivencia escolar	144
Categoría situaciones de conflicto escolar	145
Conclusión de la categoría situación de conflicto escolar	166

	Categoría atención pedagógica a los conflictos escolares.....	167
	Conclusión de la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares	192
	Hallazgos destacados en la triangulación.....	191
V	APROXIMACIÓN TEÓRICA.....	201
	La convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria.....	201
	Consideraciones finales y Recomendaciones.....	215
	Referencias.....	219
	Anexos.....	231

	LISTA DE TABLAS	pp
1	Sistema Ecológico de la Teoría de Bronfenbrenner.....	27
2	Informantes clave.....	73
3	Matriz categorial.....	83
4	Categoría convivencia escolar desde la perspectiva de los estudiantes...	112
5	Categoría Situaciones de conflicto escolar desde los docentes y orientador.....	147
6	Categoría situaciones de conflicto escolar desde la perspectiva de los estudiantes.....	153
7	Categoría atención pedagógica de los conflictos escolares	168
8	Categoría atención pedagógica a los conflictos escolares desde la perspectiva de los estudiantes	179

	LISTA DE FIGURAS	Pp
1	Planta física Colegio General Santander Sedes A y C	71
2	Categoría convivencia escolar, Subcategorías y dimensiones	90
3	Tratamiento hermenéutico de la convivencia escolar desde la perspectiva de los estudiantes	113
4	Categoría: Convivencia escolar, subcategorías y dimensiones	130
5	Categoría convivencia escolar, Subcategorías y dimensiones desde los estudiantes	136
6	Subcategoría Manual de convivencia escolar desde los estudiantes	140
7	Categoría Situaciones de conflicto escolar, Subcategorías y dimensiones	147
8	Subcategoría situaciones de conflicto escolar de los estudiantes	154
9	Categoría Atención pedagógica a los conflictos escolares, Subcategorías y dimensiones desde los docentes y orientador	170
10	Dimensiones de la Subcategoría convivencia inclusiva desde los docentes y orientador	169
11	Dimensiones de la Subcategoría convivencia inclusiva desde los docentes y orientador	174
12	Dimensiones de la Subcategoría atención de los docentes a los conflictos escolares desde los estudiantes	180
13	Dimensiones de la subcategoría: convivencia inclusiva desde los estudiantes	185
14	Hallazgos de los resultados	192
15	Aspectos vinculantes a la convivencia escolar y las situaciones de conflicto en la educación secundaria	197
16	Aportes para la convivencia escolar desde una perspectiva integradora para la resolución de conflictos	213



CONSTANCIA DEL COMITÉ DE ÉTICA

Se hace constar que el siguiente proyecto de investigación cumple con los principios éticos de acuerdo con las exigencias contempladas por esta universidad para efectos de su desarrollo práctico en función de la metodología planteada.

1. Título del trabajo de investigación: _____
2. Línea de investigación: _____
3. N° Registro: _____
4. Autor: _____
5. N° Cédula de Identidad del autor: _____
6. Coautor(es): _____

En (lugar), a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____

Coordinador(a) del Comité de Ética

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO DE MEJORAMIENTO PROFESIONAL DEL MAGISTERIO
Doctorado en Ciencias de la Educación

**LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA
EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**Tesis presentada como requisito para optar al Grado de Doctor en Ciencias de la
Educación**

Autora: Martha Gertrudis Rincón Figueroa

Tutora: Dra. María A. Chacón

Fecha: octubre de 2023

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito generar un constructo sobre la convivencia escolar desde las acciones que originan situaciones de conflicto en los estudiantes de secundaria del Colegio General Santander. Se consideró problema la frecuencia de conflictos que ocurren para ocasionar una situación de inestabilidad, inseguridad y conflictividad que afecta notablemente la convivencia escolar. El referente teórico estuvo guiado por La teoría ecológica de Bronfenbrenner, la teoría del conflicto de Galtung y la teoría del constructivismo social. La metodología que se consideró fue el enfoque cualitativo, paradigma interpretativo, método fenomenológico. El escenario de la investigación es el Colegio General Santander de Bogotá-Colombia. Los informantes clave estuvieron representados por cuatro docentes, doce estudiantes de secundaria y un orientador. Los datos fueron recolectados utilizando la entrevista semiestructurada, la técnica de análisis de los datos fue la codificación y categorización a través del método inductivo de comparación constante. Se destaca que, la investigación buscó obtener resultados importantes para contribuir con el mejoramiento de la convivencia escolar, que ocurre tanto dentro, como fuera de la institución. Constructo que derivó de los momentos de teorización en: 1. Convivencia escolar: habilidades sociales 2. Situaciones de conflicto escolar: habilidades emocionales, valores, incidencia del contexto en la resolución de conflictos 3. Atención pedagógica a los conflictos escolares: Las normas de convivencia, acoso escolar, convivencia inclusiva 4. Atención pedagógica dirigida hacia los conflictos escolares.

Palabras Claves: Convivencia escolar, educación secundaria, resolución de conflictos

Introducción

En las condiciones históricas que caracterizan a Colombia, su colectividad ha vivido intensas afectaciones y transformaciones de efecto violento y agresivo. Se trata de un país convulsionado con acontecimientos reveladores de una permanente conflictividad que ha afectado la calidad de vida nacional. Se destaca que, la situación colombiana ha convertido la violencia como parte de su cultura y, todavía en la actualidad, este fenómeno es una realidad evidente e inocultable. En la actualidad, la violencia no solo se aprecia en las diversas comunidades, sino también el país se entera fácilmente de acontecimientos reveladores de los conflictos y sus graves consecuencias para los ciudadanos en las diferentes regiones del país, en los medios de comunicación social. Por eso, desde el inicio del nuevo milenio, es muy apreciada la exigencia de la necesidad de promover la paz como un desafío prioritario que enfrenta Colombia.

Lo anterior es una preocupación habitual para los ciudadanos, porque aprecian la violencia en su desenvolvimiento cotidiano como manifestación del fomento de conductas agresivas y consecuencia de las provocaciones belicosas y, de esta manera, se vigoriza la furia y la rabia que agitan a los actos violentos. En efecto, se perenniza la agresividad y el malestar aumenta. Así, esta problemática se revela como una situación preocupante del comportamiento social. Ante esa realidad, las miradas han apuntado hacia la educación en la aspiración del cumplimiento de la formación del ciudadano desde las aulas escolares. Sin embargo, la violencia también es un evento común en la acción educativa y se manifiesta como reto para la educación en valores, lo que ha permitido motivar el incentivo de la paz.

Se trata de educar en las escuelas a los estudiantes para la sana convivencia, la fraternidad y la solidaridad, como valores fundamentales, con el propósito de mitigar la indisciplina o el incumplimiento de las normas, la agresividad, el atrevimiento y el irrespeto al otro, conductas que generan conflictos demostrativos de violencia y logran desestabilizar las interrelaciones cotidianas de los estudiantes con notables impactos en el fomento de la conflictividad escolar. Por ello se destaca que, en la escuela es necesario la formación en valores, como, por ejemplo, la tolerancia, el respeto, la participación, la

resiliencia, la corresponsabilidad y la reconciliación, siendo importantes para el proceso de adaptación de las personas a cualquier grupo o entorno y mantener una sana convivencia.

Por tanto, la investigadora se permitió indagar para conocer la realidad de la escuela, en especial, las frecuentes situaciones de conflicto que se presentan en forma diaria, en el caso de los niños y las niñas de nueve y once de edad, siendo esto, objeto que demanda constantemente la atención escolar. Esta situación trae como consecuencia, revisar la labor educativa y contrarrestar los acontecimientos conflictivos escolares. Y se considera importante fortalecer la mediación pedagógica, con el propósito que los docentes puedan controlar, prevenir y reducir la situación conflictiva. En ese sentido, es importante promover los procesos formativos en las competencias que prevén los lineamientos educativos, así como atender las dificultades del día a día, con acierto pedagógico y didáctico.

A partir de lo anterior, se determina como objeto de estudio la convivencia escolar, con el constructo vinculante la resolución de conflictos, inmerso en fenómenos asociados como la disrupción y la violencia escolar entre pares en los entornos escolares, especialmente de los colegios públicos de Bogotá. Aquí es donde cobra importancia la promoción de la mediación pedagógica, como herramienta para que los docentes puedan desarrollar procesos de prevención y conciliación de los conflictos.

Por cuanto, la violencia escolar existe y se evidencia en episodios de agresiones intensas, en actos de violencia gestual y violencia actitudinal en el trato hacia a los demás en las aulas de clase, en los espacios de recreo y en otros lugares en donde interactúan los estudiantes, conllevando al desequilibrio en las relaciones, es decir, a conflictos o problemas convivenciales que requieren una adecuada intervención para mejorar el clima institucional. Ahora bien, se trata de contribuir en el mejoramiento de la convivencia escolar, mediante la prevención de conductas violentas y de acoso entre estudiantes, considerando las repercusiones que traen a la vida emocional, familiar y social de ellos y sus familias, así como en la afectación en el desarrollo de los aprendizajes, relacionados directamente con los ambientes escolares y extraescolares.

La institución objeto de la investigación, es la Sede A de la institución educativa pública Colegio General Santander, ubicada en la localidad de Engativá en la ciudad de Bogotá, elegida debido a que en ese grupo escolar es donde se han detectado más rasgos violentos y disruptivos en las aulas de clase. Por tanto, se determinó como población en riesgo que amerita ser estudiada. Esta problemática se estudió con el desarrollo de una investigación tipo enfoque cualitativo en el que participaron cinco (5) docentes y doce (12) estudiantes seleccionados en la mencionada institución, concebidos en forma intencional; a ellos se les aplicó un instrumento tipo guía de preguntas, diseñado para obtener los datos que serán interpretados en forma analítica.

La investigación de campo con carácter explicativo puso en práctica una metodología cualitativa mediante la utilización de la entrevista semiestructurada para recolectar información. Al respecto, la presente investigación, se estructuró así: en el Capítulo I, se presenta la situación problema objeto de estudio, con una breve contextualización y descripción que ilustran la realidad que se investiga. Además, se exponen los objetivos del estudio y la justificación. En el Capítulo II, se exponen los antecedentes, el marco teórico referencial y las bases legales que sustentan la explicación del estado del arte. En el Capítulo III se describió y se explicó el marco metodológico por medio del cual se orientó la investigación.

El capítulo IV se presenta el proceso de interpretación realizado a las entrevistas efectuadas a los informantes clave de la investigación destacando los hallazgos que emergieron representado en categorías, subcategorías y dimensiones. Seguidamente se presenta el capítulo V correspondiente a la aproximación teórica sobre una perspectiva integradora de la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria, por último, se destacan las conclusiones que surgieron producto del proceso investigativo efectuado; además de las referencias y anexos que sustentan la investigación.

CAPÍTULO I

ACERCAMIENTO AL OBJETO DE ESTUDIO

Planteamiento del problema

En las condiciones del mundo contemporáneo, en América Latina y el Caribe, Colombia es un país excepción en cuanto los acontecimientos reveladores de la violencia. Desde hace más de setenta años vive un conflicto que afecta notablemente al desarrollo integral del país, pues ha originado un gran desequilibrio social y también ha estimulado la penosa inseguridad que crean dificultades para asegurar la posibilidad de impulsar una mejor calidad de vida en los ciudadanos. Precisamente, el conflicto se manifiesta en el ámbito regional, como un problema que debe ser abordado con responsabilidad, para facilitar el propósito de hacer factible la exigencia de la paz, pues ha dado origen a acciones que debilitan su progreso, destacando situaciones con efectos catastróficos como, la movilidad, el desplazamiento y la exclusión de su población en las actividades del campo: es decir, es evidente la complicación de la dinámica social.

Un estudio realizado por la Universidad del Rosario (2011) muestra que la migración de ciudadanos colombianos en su propio país obedece a las consecuencias derivadas del conflicto armado, considerado como un problema de significativa importancia y expresado repetidamente como causa del anhelo de la paz nacional y la garantía de la concordia, la armonía y la fraternidad nacional, siendo esto, una preocupación social. Igualmente, esta situación ha sido motivo de la atención de académicos, políticos e instituciones, quienes han formulado planteamientos en la búsqueda de acuerdos que logren superar la difícil realidad del comportamiento conflictivo colombiano.

En consecuencia, los eventos relacionados sobre el conflicto, en todas sus manifestaciones: terrorismo, delincuencia y guerra, son acontecimientos altamente referidos en los medios de comunicación social, pues es una situación conflictiva reveladora de las dificultades que confrontan los ciudadanos, siendo un patrón de la

complejidad derivada por la situación socioeconómica y las penosas debilidades causadas por la magnitud de la pobreza. En tal sentido, la paz tiene como principal reto, superar la situación bélica nacional, pues ocasiona pérdida de vidas humanas, la merma de la productividad agropecuaria, el desalojo de territorios y el incremento de las problemáticas socioeconómicas. Estas circunstancias afectan la estabilidad emocional de la colectividad nacional y aflora la necesidad de la paz que busca mejorar el nivel de vida de los ciudadanos.

En la opinión de López (2011) la preocupación por el logro de la paz apunta hacia el fomento de una educación de calidad académica, cuya finalidad sea formar a los ciudadanos, en la concordia, el respeto mutuo y la solidaridad. De acuerdo con lo expresado por el autor, desde el plano educativo se debe asumir la situación del conflicto nacional a través de procesos de sensibilización y formación del estudiante en valores como la fraternidad, la ayuda, el compromiso y la responsabilidad social, acciones por la cuales esta investigación tiene como propósito dejar aportes significativos sobre la convivencia escolar. En este orden de ideas, se toma como referencia lo que determina el Ministerio de Educación Nacional (2020) sobre la convivencia escolar como "...la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar de manera pacífica y armónica. Conjunto de relaciones entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, enfocando objetivos educativos a un desarrollo integral" (p.25).

Lo anteriormente expresado, permite comprender la importancia de fomentar la sana convivencia en las instituciones educativas, y estudiar las situaciones forjadas desde conductas de intimidación y de conflicto que se da en los ambientes escolares, que irrumpen a la tranquilidad, la armonía y la concordia. Esta situación compleja, condujo a entender que el conflicto es el desacuerdo o la oposición de comportamientos contradictorios que se activa, debido a las diferencias que pueden surgir entre dos o más personas y que siempre va a tener presencia dentro de los grupos y más en los escolares. Al respecto, se destaca lo planteado por Leyton (2020) quien considera la convivencia escolar como una realidad institucional de gran complejidad que debe atender a los requerimientos de la sociedad actual. En tal sentido, el conflicto es pugna

entre dos partes, a causa de sus diferencias y la violencia, siendo una consecuencia de la mala gestión institucional, dando paso a la necesidad de prevenir, evitar y moderar los conflictos que pueden surgir en la vida cotidiana desde las aulas escolares.

Desde este contexto, en la formación educativa, uno de los problemas de acento social que más afecta el contexto escolar, son los conflictos que subyacen en las relaciones interpersonales que se entretienen en el proceso de convivencia al interior de la comunidad educativa. Eso, en la actualidad, estos eventos destacan en las aulas escolares, generando un sin número de conflictos en las relaciones de convivencia, para erigirse en un problema escolar de primer orden. En consecuencia, en la perspectiva de Campaña et al (2009)

La enorme conflictividad, manifiesta y latente, que se da en la institución escolar, sólo cabe entenderla, desde la dialéctica entre la macroestructura del sistema educativo y las políticas generales hacia él orientadas y los procesos micro políticos que en el seno de cada centro escolar tienen lugar (p. 48).

Así, como la violencia se manifiesta en diversas formas para crear un ambiente complicado y difícil, es una necesidad que reclama opciones que ayuden a promover en la acción educativa, la formación de los ciudadanos con conciencia hacia la paz, el orden y la confianza. Por eso, se impone educar desde la escuela, la convivencia y la solidaridad como valores sociales significativamente importantes. Cabe destacar que, de acuerdo con lo desarrollado es necesario discernir sobre la convivencia escolar desde los fenómenos sociales que inciden desde la inclusión, tal como lo expresan los lineamientos de la UNESCO referente a una educación que asista a la diversidad tienen una data de más de seis décadas, a finales del siglo XX ha iniciado su lucha por la inclusión educativa. En 1994 en la Declaración de Salamanca y en la Conferencia Internacional sobre Educación se concreta las políticas educativas sobre inclusión y se acuerda que:

Las escuelas deben acoger a todos los niños, independientemente de sus condiciones físicas, intelectuales, sociales, emocionales, lingüísticas u otras. Deben acoger a niños discapacitados y niños bien dotados, a niños que viven en la calle y que trabajan, niños de poblaciones remotas o nómadas, niños de minorías lingüísticas, étnicas o culturales y niños de otros grupos o zonas desfavorecidos o marginados" (p.12).

Según lo expresado por la UNESCO, todas las personas independientemente de su diversidad deberían tener una educación equitativa, pertinente y colaborativa en las instituciones educativas, a fin de fomentar la convivencia escolar. Los retos de la inclusividad educativa se encuentran explicados en el informe de Delors (1994) para la UNESCO titulado *La Educación Encierra un Tesoro*, allí se plantea cuatro principios de la educación y el último lo vincula directamente al tema de la convivencia: aprender a ser, aprender a hacer, aprender a aprender, aprender a vivir juntos. Lo cual se convierte en un gran reto educativo el generar estos procesos educativos inclusivos con calidad y pertinencia para la convivencia sana en las instituciones atendiendo fenómenos como la violencia.

Según la UNESCO (2005) esta transformación del sistema educativo y de la escuela debe apuntar a que sean capaces de atender la diversidad, oportunidad de educación ética, sin prejuicios de ningún tipo, que se promueva la convivencia y el desarrollo humano bajo modelos integradores. Así mismo, la UNESCO (1994) declara que la convivencia requiere de cambios innovadores en las acciones pedagógicas, en el currículo, en la visión de los involucrados y argumenta que: “Las culturas y las comunidades deben reducir la exclusión en y desde la educación para afianzar la convivencia” (p.11).

Desde este contexto es necesario que, desde la educación se tomen acciones para socavar aquellos fenómenos que alteran la convivencia escolar, como es el acoso escolar. Para Delgado (2021) la violencia escolar es acontecimiento complicado, es cultural y multicausal que revela en el espacio institucional una relación de conflictividad cuya característica es la agresión y el uso de la fuerza. Es decir, la violencia determina la imposición de la potencia física o psicológica para dañar a otras personas, imponerse en el medio inmediato, con un comportamiento recurrente en las aulas de clase.

Por otra parte, Guardiola (2011) hace un acercamiento al concepto de acoso escolar, calificado como acoso, ofensa, humillación y afrenta física y también psicológica, de esta forma, se evidencia en episodios de agresiones intensas, en violencia gestual y violencia actitudinal en el trato hacia los demás en las aulas de clase, en los espacios de

recreo y en otros, en donde interactúan los estudiantes. En este orden de ideas, las instituciones educativas deben practicar estrategias de enseñanza y de aprendizaje para fomentar la paz desde la formación de los niños y las niñas sobre la convivencia estable en respeto. De acuerdo con, lo que se conoce del conflicto en el ámbito escolar, esta situación produce unos efectos o consecuencias negativas en los escolares.

En este sentido, García et al (2013) afirman que la función de mejorar la convivencia amerita practicar una labor justa en los sucesos del conflicto escolar. En lo esencial, es educar a los alumnos en la resolución pacífica que amerita de la formación en valores, como el respeto, la responsabilidad, etc., y en estilos comunicativos. Ante la evidente realidad de la violencia escolar se hace necesario reflexionar sobre su existencia, en la perspectiva de la investigación para confirmar su existencia en las instituciones escolares donde causa complicadas dificultades en los escolares y en el contexto institucional en general.

La falta de convivencia ha sido tema de preocupación y estudio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020). Desde sus estudios, la violencia puede ocasionar daños irreparables en la salud y bienestar de las víctimas y sus entornos familiares o sociales. Además, reciben afectaciones en la salud física, sexual y reproductiva, en la salud mental y, por ende, en el desarrollo socioemocional y cognitivo, incluidos el rendimiento y la convivencia escolar; siendo ésta última la que convoca a la profundización el presente estudio. También lo señala el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2018) organismo que ha venido llevando a cabo investigaciones sobre la violencia contra los niños, niñas y adolescentes, especialmente la que tiene que ver con los entornos escolares. Desde la esfera mundial, se encuentran algunas estadísticas, donde señalan que la mitad de los estudiantes, entre los 13 y 15 años, aproximadamente 150 millones de jóvenes, declararon haber sido víctimas de violencia por parte de sus compañeros.

Estas estadísticas, demuestran que la violencia y el acoso escolar son problemas importantes, pues los estudiantes son intimidados por sus compañeros en la escuela, predominando la agresión física entre varones y la agresión psicológica entre niñas.

Igualmente, en el contexto latinoamericano, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF, publicó un estudio a través de Trucco & Inostroza (2017) en el cual concluyen que la violencia escolar, sin duda, es una expresión de unas relaciones de los miembros de las comunidades educativas en crisis y que el origen puede tener diferentes causas unas causadas entre pares y otras por docentes o representantes, destacan aplicación de castigos, el maltrato emocional y la violencia sexual; acoso mediado por las TIC, así como de padres de familia contra docentes y directivos.

En los estudios promovidos por la CEPAL (2018), los indicadores basados en la proporción estadística del maltrato a menores, se propone en la meta 16.2 “Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños” (p. 72). Esto implica la exigencia de una propuesta para dar fin a la violencia, pues es uno de los problemas que impiden el desarrollo infantil. En el mismo tono y en el contexto nacional, en los medios de comunicación social, son comunes las noticias sobre el conflicto escolar y sus preocupantes consecuencias. Entre ellos se encuentran algunos titulares dados a conocer por diversos medios audiovisuales y/o escritos, a saber: “Estudiantes agredieron con un arma blanca a una menor a la salida del colegio INEM de El Poblado” (Feb 01 de 2018), “Niño de 11 años fue herido con cuchillo por un adolescente en colegio de Palmira” (May 10 de 2018), ‘Mi hijo no es el mismo desde que sus compañeros lo golpearon’ (Ene 14 de 2020).

Otras noticias dejan entrever el alto grado de brutalidad ejercida en contra de los compañeros: “Brutal golpiza a una estudiante revive casos de acoso escolar” (Feb 17 de 2020), “Niño de 9 años casi muere luego de haber sido golpeado en el colegio” (Mar 20 de 2020), “Niño de 11 años murió por presunto caso de bullying en Colombia” (Mar 22 de 2022), “Alrededor de 500 casos de violencia escolar han reportados en Medellín” (Mar 22 de 2022) “Grave caso de bullying en colegio de Manizales: niño casi fue empalado” (Mayo 06 de 2022).

Analizando las noticias sobre la violencia contra menores ha ido en aumento en Colombia, desde octubre del año 2022, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses habla de altas cifras, hasta el primer semestre del 2023, 11.974 menores de

edad y adolescentes en el país han recibido todo tipo de violencia (Caracol Radio, 2022), hechos que siguen prevalentes, a pesar de la existencia de una Ley y un decreto (Ley 1620 de 2013 y Decreto 1965 de 2013), que busca regular y orientar las dinámicas de las conductas y mejorar la convivencia en las instituciones educativas de Colombia.

Desde estas informaciones divulgadas por medios de comunicación social es preocupante que, frente a todo un protocolo de atención para la intervención de la violencia, este resulta ser insuficiente, aun cuando la autoridad competente, de alguna manera, busque contribuir en la búsqueda de la solución del problema a través del llamado a otros entes gubernamentales como los gobernadores, alcaldes y secretarías de Educación y todos los actores del sector educativo exigiendo que deben velar por la protección y garantía de la seguridad de los niños, llamado que hizo la ministra de Educación María Victoria Angulo a través de la directiva N°1 del 04 de marzo 2022.

Sin embargo, en estudios recientes a nivel local, Pinzón (2022) encontró que las percepciones y sentires entre los años 2019 a 2021 de los niveles de victimización, agresión y violencia escolar presenciales y virtuales entre los estudiantes de secundaria del colegio Gabriel García Márquez de Soacha, “el alto índice de victimización, agresión y testificación por violencia física respecto a los índices de amenazas, bullying y cyberbullying, sugieren la existencia de una alta reactividad ante el conflicto”(p.121). Por tanto, la violencia física es utilizada por los estudiantes para dirimir conflictos, además, el uso de la violencia verbal tiene mayor ocurrencia y está normalizada en los tres espacios (presencial, virtual y externa), relacionados con el entorno de alta conflictividad en donde se encuentra la institución educativa y con el consumo de sustancias psicoactivas legales e ilegales.

Por su parte, a nivel nacional, Caballero et al (2022) hacen un análisis de los enfoques para la construcción teórica de la violencia escolar en Colombia entre los años 2006 a 2016, a partir de artículos de tesis doctorales, informes y archivos gubernamentales, en donde encontraron lo siguiente:

La violencia escolar se ha estudiado desde dimensiones individuales y estructurales en las que el sujeto y la construcción de subjetividad se han diluido en análisis expertos que dejan poco espacio a las voces de aquellos

niños, niñas y jóvenes que han sido “leídos” como violentos y a quienes se les ha negado la voz en la construcción del problema. (p.13)

Es decir, los estudios se centran en el análisis de los comportamientos violentos de los estudiantes o de los docentes, pero eso no incide en el desarrollo de políticas que sean efectivas en la reducción de la violencia y menos en la educación para la paz, ya que no contiene la narrativa de quienes son los actores principales del problema. Estos estudios coinciden con los indicadores de violencia escolar socializados en reuniones de docentes, directivos y administrativos, en donde debaten sobre las vivencias al interior de las instituciones públicas de la ciudad de Bogotá y por lo general, son difundidas por redes sociales y medios de comunicación, hechos que, de alguna manera, forman parte de la interacción cotidiana de los jóvenes en los espacios escolares.

Elementos ontológicos

El motivo de estudiar la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en el Colegio General Santander, Bogotá Colombia, obedece a que se ha observado, producto de la experiencia de la investigadora por ser personal de planta desde hace diez (10) años en la institución, el permanente, surgimiento de inconvenientes, de enemistad, antipatía, hostilidad, discordia y rivalidad, tanto en el aula de clase, como en el recinto de la institución. Asimismo, es fácil apreciar que esos comportamientos son realmente obstáculos que impiden el aprendizaje significativo, pues se trata de un aspecto que perjudica el desarrollo biopsicosocial integral de los adolescentes.

Por eso, se planteó analizar la actividad escolar, con miras a profundizar en lo que se corresponde con la convivencia diaria para estudiar las causas que ocasionan los diferentes conflictos que subyacen en la institución escolar a fin de hallar acciones que sirvan para beneficiar, sobre todo, a aquellos estudiantes en los que se observa la presencia de comportamientos disruptivos y de violencia escolar, los cuales son expresados en agresiones verbales y físicas, con la utilización constante de palabras soeces, apodos, bromas de mal gusto, golpes, entre otros. Que, en muchos casos, ocasionan maltrato hacia sus compañeros, y también hacia los docentes dentro de las

aulas de clase y en otros espacios locativos del colegio. Se destaca que, muchas veces los conflictos llegan a convertirse en riñas fuera de la institución educativa.

En efecto, es necesario prestar atención a las problemáticas que permean la convivencia escolar y que cotidianamente originan situaciones de conflicto e incluso actos de violencia entre estudiantes, y para lo cual se buscan estrategias momentáneas para evitar consecuencias mayores en dichos eventos, acción muy recurrente desde la realidad educativa del Colegio General Santander. Lo que motivó adentrarse desde esta realidad compleja e incierta, para determinar el accionar dinámico que forma parte del ambiente o clima escolar, en una convivencia donde las discrepancias y las divergencias generan situaciones de conflicto de manera habitual. Según lo planteado por García et al (2013) de allí la preocupación por encontrar soluciones a los conflictos y a sus elementos más visibles, como el lenguaje, tanto verbal como no verbal, que puede ser utilizado para la resolución de diversos problemas que pueden acarrear conflictos en los comportamientos estudiantiles.

Desde esta perspectiva, resultó interesante, analizar lo que sucede en la institución, a fin de escudriñar a profundidad, para encontrar la génesis de los conflictos escolares de la institución y con ello, favorecer la puesta en práctica de ambientes escolares y extraescolares libres, más seguros, agradables y amigables, a través de una sana convivencia. Donde prevalezca la confianza, el respeto y el buen trato, que ponga en evidencia un real equilibrio en las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa. De hecho, las afectaciones a la sana convivencia generan un ambiente escolar inapropiado que incide en el rendimiento académico de los estudiantes e incluso en el adecuado ejercicio de la labor docente.

Lo anterior, implica atender la necesidad de establecer acciones de mejoramiento en la forma de convivir, para fomentar la prevención y resolución de los conflictos. Pero, ante la evidente e inusitada frecuencia de este tipo de comportamientos, inevitablemente urge promover una necesaria cultura de convivencia escolar, en la cual los conflictos puedan ser resueltos sin el uso de la agresión.

En efecto, en la opinión de Castro et al (2002) el tratamiento pedagógico de los problemas sociales estaría contribuyendo a echar las bases de una transformación sensibilizadora de la conciencia crítica y constructiva. Pero del mismo modo, contribuye a fomentar las iniciativas para solventar las dificultades del mundo de lo inmediato; es decir, de sus comunidades. De esta manera, los docentes investigadores intensifican su labor en el análisis de la interacción educativa, tanto en los entornos escolares, como en otros contextos donde puedan interactuar los participantes del proceso educativo sobre el tratamiento de los conflictos y la convivencia escolares, como también en la forma de resolver los conflictos propios de la educación secundaria.

Así mismo, para Calderón y Rached (2018) preocupa que en la formación se asigna relativa importancia a los conflictos escolares y prive en la formación integral de los estudiantes, la tarea educativa de tan solo transmitir contenidos, en la mayoría de los casos, libresco. Al respecto, educar es formar con conocimientos aplicados a la realidad, para explicar los acontecimientos cotidianos, con el fomento de la investigación y, en eso, fortalecer valores que originarán comportamientos solidarios y de compromiso social. Ante la importancia asignada al presente estudio, se formuló como pregunta general de investigación, lo siguiente:

¿Qué impacto puede tener generar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá?

Al respecto, surgen las preguntas particulares que a continuación se formulan:

¿Cuáles son las características de la convivencia escolar en los diferentes espacios en la institución desde la visión de los docentes y estudiantes en la educación secundaria del Colegio General Santander?

¿De qué manera los docentes enfrentan el conflicto y las situaciones de acoso de los estudiantes de secundaria del colegio Santander de Bogotá?

¿Cuáles son las experiencias de los estudiantes y docentes en relación con las situaciones de conflicto vividas en la educación secundaria?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Generar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá.

Objetivos específicos

- a. Describir la convivencia escolar que se da en los diferentes espacios en la institución desde la visión de los docentes y estudiantes en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá.
- b. Caracterizar las principales formas en que los docentes enfrentan el conflicto y las situaciones de acoso de los estudiantes de secundaria del colegio Santander de Bogotá.
- c. Analizar la experiencia de los estudiantes y docentes en relación con las situaciones de conflicto vividas en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá.
- d. Derivar el constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá.

Justificación de la investigación

Este estudio tiene como pretensión asumir el conocimiento sobre convivencia escolar y sobre las principales prácticas en la forma de enfrentar el conflicto de los estudiantes de secundaria de la institución educativa distrital Colegio General Santander, como una necesidad ante la prevalencia de situaciones de falta respeto y de tolerancia entre compañeros, hacia los docentes y demás integrantes de la comunidad educativa.

Tal situación, muestra la existencia de acciones de violencia o acoso escolar al interior y exterior de las aulas de clase. En ese sentido, la investigación se corresponde con uno de los objetivos de la política educativa colombiana que consiste en la formación escolar para la convivencia y la educación para la paz, como prioritario para el Ministerio de Educación Nacional (MEN), estamento que forma parte de la Alianza Estratégica con el Banco Mundial, la OEI, el PNUD, SECAB, el Instituto Luis Carlos Galán, los cuales son instituciones que se encargan y tienen entre sus responsabilidades promocionar la educación para la convivencia.

Se destaca que, lo importante es promover la formación y promoción de valores hacia el afianzamiento en las instituciones escolares en el marco de las relaciones pedagógicas, en donde la convivencia ocurra bajo los parámetros del respeto de una manera pacífica. Todo esto, para tratar de atender la problemática de violencia como producto social.

En tal sentido, en cuanto a los aportes teóricos obtenidos a través de este estudio, se está direccionado hacia el reconocimiento de las prácticas de convivencia y se logró caracterizar las posibles causas que generan la violencia escolar entre los estudiantes del colegio. De tal manera que, a futuro, se puedan proponer estrategias de mejoramiento que permitan ejercer la labor docente y formativa con base en la cooperación, el trabajo colaborativo, la construcción colectiva de conocimiento y, por ende, el mejoramiento del tejido social en el entorno más inmediato.

Además, requiere visibilizar las carencias que tienen los estudiantes a nivel económico y social, para convertir el espacio escolar en un escenario diverso, en el que es necesario intervenir, aportando estrategias innovadoras para que pueda darse en el desarrollo de la actividad escolar un progreso formativo. Desde el punto de vista metodológico, se pretendió construir un conocimiento aplicando los fundamentos de la orientación cualitativa de las ciencias sociales. Por tanto, se buscó la reivindicación de la experiencia manifestada por algunos de los docentes sobre el objeto de estudio, pues ellos, están en capacidad de revelar sus concepciones personales y, haciendo uso de

sus testimonios, se pueden lograr iniciativas para formular otros conocimientos, derivados de la entrevista y que fueron procesados desde la reflexión interpretativa.

Desde el punto de vista práctico, se busca determinar las formas de enfrentar el conflicto y las causas de la ocurrencia de agresión entre los estudiantes, como la oportunidad de poder su transformación en el mejoramiento de la convivencia escolar. Se trata de inmiscuirse en la vivencia cotidiana en procura de la obtención de datos sobre los conflictos, su origen, causalidad, manifestaciones y controles que determinen su solución. La investigación, tuvo como tarea fundamental, aportar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria, con miras a lograr decisiones para fomentar la calidad educativa.

Asimismo, el estudio se inscribe en la Línea de Investigación del Doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, signada con el nombre Formación Docente del Centro de Investigación Georgina Calderón, cuyo propósito es generar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá; con la finalidad de formar integralmente a los estudiantes colombianos en un clima de respeto y tolerancia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Las prácticas de convivencia escolar y la forma de enfrentar los conflictos de los estudiantes, surge como una necesidad frente a la observación de los comportamientos disruptivos y violentos de los estudiantes del Colegio General Santander de la localidad 10 (Engativá) de la ciudad de Bogotá. Desde este accionar, es importante dar atención a la diversidad que existe dentro de las interacciones escolares que se dan en la cotidianidad de la vida escolar; puesto que son muchas las diferencias que se establecen a diario entre los estudiantes que conforman la comunidad educativa; por lo que, es importante el uso y aplicación de estrategias que conlleven a resolver los conflictos, para no permitir que se llegue a extremos en los que la actuación estudiantil se pueda salir de control. Por ello, es clave orientar y comprender las razones que llevan a crear diferencias, para solventarlas y contribuir con ello, en el mejoramiento de la convivencia escolar.

En este sentido, la motivación es el interés personal en la contribución para el mejoramiento del ambiente escolar en las aulas y otros espacios de interacción de los estudiantes de grado noveno y encaminar hacia uno de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en el Pacto por la equidad, cuyo segundo objetivo propone “Fomentar el respeto por la diversidad y la erradicación de todas las prácticas discriminatorias en el ambiente escolar” (PND, 2018-2022, p. 101). Es decir, garantizar ambientes de aprendizaje libres de violencia, en donde exista paz, sana convivencia y ciudadanía para que pueda existir un proceso educativo en paz y solidaria. Para Herrera & Rico (2014) la convivencia escolar debe promover entre los estudiantes una relación armónica, cordial y amable, que facilite conformar una comunidad educativa integrada en su vivencia diaria.

De esta forma, es importante indicar la correspondencia de la presente investigación con algunos estudios previos y conceptualizaciones que aborden las temáticas de convivencia, violencia, acoso escolar, resolución de conflictos, entre otros; con el fin de determinar las condiciones propias en las que se materializa la violencia escolar.

Antecedentes

En Panamá, Molina (2022) desarrolló en su tesis doctoral *Modelo de gestión de la convivencia escolar basado en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en instituciones educativas públicas de Montería*, cuyo objetivo general fue establecer un modelo de gestión de la convivencia escolar para la resolución de conflictos basado en el manejo de la inteligencia emocional, con una metodología Mixta hizo uso de la triangulación de datos. Entre los resultados más significativos se encuentra que los estudiantes que presentan más rasgos de inteligencia emocional, enfrentan mejor los conflictos escolares sin actos violentos y que las situaciones de conflicto tipo I, son las que tienen mayor frecuencia en las instituciones educativas públicas de la ciudad de Montería. Su propuesta de modelo cuenta con momentos de: sensibilización emocional, diagnóstico de situaciones de conflicto, facilitación emocional, acompañamiento situacional y mejoramiento continuo.

La investigación señalada, sirve como aporte teórico, al ligar la educación emocional y considerar la convivencia escolar, destacando el diseño para la gestión de convivencia escolar, el cual se vincula directamente con la investigación, debido al tratamiento importante que se hace del accionar escolar, donde existe diversidad de comportamientos y conflictos. De allí que esta investigación da un aporte significativo en que apalanca y cimienta el objeto de estudio.

En España, González (2021) en su tesis doctoral *Estudio de la convivencia en un centro educativo concertado: análisis y propuestas pedagógicas para la implementación de la mediación escolar*. Se propone implementar la mediación entre iguales como método de resolución de conflictos para la mejora de la convivencia escolar, mediante una metodología mixta hace un análisis cuantitativo a partir de un cuestionario sobre

violencia escolar (CUVE3) recogiendo la percepción que tienen los estudiantes sobre los conflictos escolares. Para el análisis estadístico descriptivo se utilizó software SPSS, JAS y JAMOV. Los resultados mostraron los siguientes factores estructurales: disrupción en el aula, violencia verbal de alumno a compañero y hacia el profesor, exclusión social, violencia física directa y amenazas entre estudiantes, violencia física indirecta, violencia a través de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y violencia del profesor hacia el alumno.

En este sentido, el aporte que deja esta investigación es la comprensión y mejoramiento de la convivencia, a partir de la práctica de procesos de mediación en los conflictos escolares. Por tanto, es una contribución teórica y práctica que sirve de apoyo para abordar el fenómeno desde la experiencia educativa en otro contexto.

En México, Rodríguez (2019) en su estudio doctoral *La convivencia escolar desde la perspectiva sociocultural. el caso de un bachillerato tecnológico estatal de la ciudad de Aguascalientes*. Con el objetivo de explorar la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la convivencia escolar y su dimensión estructural en un bachillerato con alto niveles de violencia. A través de un estudio de caso, un enfoque metodológico mixto y el uso de técnicas como: la entrevista para la obtención la perspectiva de estudiantes, docentes y directivos, la consulta de fuentes documentales y el análisis secundario de información. Los resultados de la investigación indican que hay una desconexión entre la gestión de la convivencia con respecto a las prácticas interrelacionales que los estudiantes realizan en su cotidianidad, porque la escuela y su marco institucional no dialoga con la cultura de los estudiantes.

La investigación realizada por Rodríguez (2019) tiene vinculación con la presente tesis desde el objeto de estudio que es la convivencia escolar, de allí que los aportes que tiene sirven para articular experiencias significativas en escenarios educativos donde la violencia y el conflicto son fenómenos sociales que persisten entre la población estudiantil, y que en ocasiones pasan desapercibidos, son ignorados o son normalizados y se hace necesario encontrar acciones transformadoras que sirvan para fortalecer la convivencia como gestión institucional.

Se destaca que, en el ámbito nacional se presentan las siguientes investigaciones, las cuales dieron mayor fortaleza a la investigación presente:

Sanguino (2021) en su Tesis Doctoral titulada: *Aproximación Teórica de la Convivencia Escolar, para la optimización del tiempo libre*. Su objetivo principal consistió en aportar constructos teóricos de la convivencia escolar para la optimización del tiempo libre en la Institución Educativa Colegio Manuel Fernández de Novoa, Cúcuta, Colombia. Bajo un paradigma interpretativo, un enfoque cualitativo y el método hermenéutico. Utilizó como técnica la entrevista a profundidad a través de un guion de preguntas cuyo proceso de categorización e interpretación de resultados lo hizo apoyada del software Atlas Ti. Los resultados arrojaron la necesidad de hacer uso correcto del tiempo libre, tanto para las actividades personales como las académicas.

La investigación se vincula por referirse a la convivencia escolar, como acción estratégica para fortalecer el tiempo libre de los estudiantes y la importancia de que estos cuenten con la madurez emocional suficiente al relacionarse con sus compañeros en diversos espacios y contextos.

Delgado (2021) redactó su tesis doctoral, titulada: *Problemas de convivencia escolar en el aula en un colegio de Girón y una propuesta para mejorarlos*, desarrollada en la institución educativa Colegio San Juan de Girón, ubicada en el municipio del mismo nombre del departamento de Santander, Colombia; con el objetivo de diagnosticar la situación convivencial actual de los estudiantes y proponer estrategias para el mejoramiento de las relaciones entre estos. Metodológicamente aplicó el paradigma de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo), con énfasis en el diseño exploratorio descriptivo, con una encuesta cuantitativa y un cuestionario con preguntas abiertas como instrumento para estudiantes, entrevistas a coordinador y orientadora, docente de sociales que perteneció al comité de convivencia y docente por horas extras.

Entre las conclusiones de la propuesta de Delgado (2021) cabe resaltar el papel de la escuela como “un laboratorio de convivencia, porque se experimentan diversas problemáticas sociales que sirven de preparación para situaciones reales que el estudiante enfrentará en la vida adulta.... como competencias sociales y ciudadanas

que serán necesarias una vez termine dichos estudios básicos” (p.14). Además, planteó que los docentes deben aplicar estrategias para el control del ambiente o clima en el aula a través del establecimiento de unas reglas mínimas para mantener el orden “estrategias como los pactos de aula, los cuales consisten en una serie de normas básicas para el comportamiento en clase, en complemento a las reglas académicas” (p.100), las cuales socializan a los padres de familia en la primera asamblea.

La investigación sirve de referencia por destacar los problemas convivenciales o académicos que se presentan con frecuencia en los recintos educativos y sobre el proceso de mediación del conflicto para facilitar su resolución, siendo la participación de la familia fundamental en la formación integral de los estudiantes.

Guardiola (2021) elaboró su tesis doctoral: *Convivencia escolar: Aproximación fenomenológica desde la cultura de paz durante el posconflicto en las instituciones educativas de Colombia*, para generar un constructo que condujera a un abordaje integral de los procesos de gestión de convivencia escolar y con ello contribuir para que los resultados permitan superar falencias de conocimiento que subsisten en las instituciones de educación básica y media de Colombia. La acción metodológica estuvo fundamentada en el paradigma interpretativo, el método fenomenológico – hermenéutico y la teoría fundamentada aplicando el método comparativo continuo. Como técnica la observación participante y entrevista semiestructurada. Su resultado fue un entramado teórico que conllevó al mejoramiento de los procesos curriculares, dándole un carácter proactivo a los métodos inmersos en la convivencia escolar, coadyuvando con la política del postconflicto que dinamizó la cultura de paz en el establecimiento educativo objeto de la investigación.

El aporte significativo que da esta tesis, está relacionado con el propósito de poder dar respuesta y asumir la realidad educativa de Colombia a fin de caracterizar los procesos de convivencia escolar y el estado de cultura de paz, siendo estas acciones vinculantes con las que se presentan en esta investigación.

Santamaría (2022) en su Tesis Doctoral: *Convivencia Escolar Resiliente y Desarrollo Humano: una mirada desde sus actores*, se planteó como objetivo mejorar

las situaciones de convivencia presentadas en una institución educativa rural, catalogada como víctima del conflicto, desde características asociadas a la Resiliencia. Metodológicamente, asumió el paradigma socio crítico, tipo cualitativo y un diseño de Investigación Acción Educativa (IAE). Las técnicas de observación, la entrevista semiestructurada, la entrevista a expertos, el análisis documental, la indagación del grupo focal, la devolución sistemática y los laboratorios de formación le permitieron vislumbrar la violencia física y verbal como las principales formas de conflicto que afectan la convivencia, antecedida de la falta de empatía, respeto, comunicación y manejo inadecuado de las emociones, lo que lo llevó a plantear una propuesta desde las características asociadas a la Resiliencia a partir de acciones creativas.

Para el autor no fue suficiente por lo que considera pertinente seguir indagando sobre otras alternativas a través de las cuales se puedan abordar las situaciones de conflicto que se presentan en contextos complejos, y se puedan incluir: la reconstrucción de los saberes como representaciones sociales frente al conflicto; el poder de la palabra y lo intercultural, en coherencia con la realidad; el valor a los procesos de humanización de la escuela en busca de la dignificación del ser humano y una Creatividad Paradójica como la movilización de consciencia social que permite cimentar caminos hacia un pensamiento crítico y reflexivo que conlleve a la búsqueda de soluciones acertadas a los conflictos.

El aporte de Santamaría (2022) está relacionado con el contexto histórico social que hace de la violencia y cómo puede afectar la convivencia en los espacios educativos, en donde existe la necesidad de conocer a fondo desde la perspectiva de los actores educativos, los motivos que generan el conflicto y poder proponer un constructo que ayude a mejorar las relaciones interpersonales que se establecen en las instituciones educativas.

Haciendo una lectura generalizada de los aportes de los autores citados, se puede concebir la convivencia escolar ideal, como un aprendizaje, construcción saludable y compromiso colectivo de los diferentes actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres de familia, directivos y administrativos), en donde debe

primar la comunicación asertiva, las normas, los buenos hábitos, actitudes, habilidades, valores democráticos y el buen manejo de las emociones para que las interacciones e interrelaciones ocurran en un ambiente de paz y tranquilidad.

Las investigaciones consideradas como antecedentes tienen aportes significativos para el presente estudio desde el abordaje teórico de la convivencia escolar, referente metodológico y contextos educativos desde diferentes experiencias, permitiendo fortalecer la ruta investigativa ya que representan un andamiaje procedimental encomiable debido a la concordancia con el objetivo planteado en el presente estudio. Entendiendo que el conflicto es un suceso normal que puede generarse por falta de adaptación al grupo escolar; por problemas familiares; o dificultades personales cognitivas, motrices u otras; y la disrupción o indisciplina en el aula, principalmente. Situaciones que generalmente se hacen presentes en los comportamientos de los estudiantes en la clase. Luego de este breve, pero importante recorrido por estudios sobre convivencia escolar de algunos autores, es importante relacionarla con uno de los factores asociados, el principal espacio en donde interactúan los estudiantes, el aula escolar y el ambiente que se genera dentro y fuera de ella, es decir, el ambiente o clima escolar.

Bases Teóricas

Teorías que sustentan la investigación

La teoría ecológica de Bronfenbrenner

En los avances de la investigación en psicología, se ha fomentado el interés por el comportamiento de las personas en su contexto cotidiano. Allí, la importancia de esta práctica obedece a la forma como actúa y desde que perspectivas se produce la actuación. Además, cómo se ejercen las relaciones entre los individuos en su propia realidad. En consecuencia, Bronfenbrenner (1987) ha dicho que:

La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, en y las

propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que viven las personas en desarrollo, en cuanto ese proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos. (p.40).

Desde esta óptica, el ambiente inmediato representa la posibilidad de acceder a entender el comportamiento que muestran las personas producto de la influencia del lugar habitado. Pero igualmente, llega el momento en que se originan otros ambientes que hacen complicado el entorno vivido, pues causan comportamientos cada vez más agudos y perspicaces que conducen a conformar un ambiente que representa una influencia significativa en la conducta de cada individuo; en especial, en su mejora psicológica.

Siguiendo en esta perspectiva, el contexto como lugar ha adquirido importancia para erigirse en un escenario donde es posible estudiar circunstancias y realidades sociales desde una visión exhaustiva, sistémica y vivencial de los factores intervinientes en las condiciones existentes en su ambiente inmediato. En efecto, eso influencia en el desarrollo biopsicosocial de las personas. Tal acción ha facilitado una consideración importante de la necesidad de comprensión respecto a las condiciones del contexto y en eso, el comportamiento del individuo en otros ambientes de conformación diferente al desempeñado en los espacios habituales ha sido influenciado por ese entorno. Lo llamativo es que esa participación va generando efectos importantes, pues tienen significativas consecuencias formativas. Al respecto, Bronfenbrenner (1987) afirma que:

Se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona en desarrollo, o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno (lugar de trabajo de la pareja, grupos de amigos de la pareja, etc.). (p.44).

Esta situación significa que, desde esta perspectiva, esta teoría aporta conocimientos y prácticas altamente favorables para explicar el comportamiento del conflicto en el aula de clase y en los escenarios escolares donde se facilita la educación secundaria. De esta forma es comprensible considerar las conductas conflictivas, pero del mismo modo, como influye el ámbito escolar en esos comportamientos. Por eso, ante la conflictividad existente en el recinto escolar, se puede indagar el desempeño

estudiantil en lo referido a cuando ocurre el conflicto, cómo se desenvuelve el conflicto y cómo cesa el conflicto. Es decir, desde la teoría de Bronfenbrenner, es posible revelar la casualidad de las conductas agresivas, provocadoras y turbulentas.

Desde esta opinión, ante la indiscutible realidad de la exaltada deshumanización que es característica común de los acontecimientos de la época contemporánea, la conflictividad se asume como una realidad notablemente evidente en el escenario planetario donde es un fenómeno habitual. En ese sentido Bronfenbrenner (2005) ha dicho que:

No hay nada más práctico que una buena teoría, mi esperanza es que mi perspectiva sea considerada como la más práctica de todas las teorías. Espero que contribuya a una mejor comprensión de lo que se puede intentar hacer para producir un mejor y más deseable futuro para las criaturas y los pueblos de todo el mundo. (p.29).

Lo afirmado por Bronfenbrenner, significa que sus aportes pudieran ser considerados como contribuciones a la psicología del comportamiento hacia la comprensión del ser humano en sus cambios en el recorrido de la vida de la persona. Por tanto, si se aprecian signos de agresividad, irritación y agitación en el individuo, implica que en el escenario donde se ha desempeñado, hubo conductas que influyeron en desarrollar conductas conflictivas. Igualmente es de notable interés reconocer que en el desarrollo psicológico se produce en el transcurrir del tiempo biológico un proceso constante de reorganización conductual donde se revelan comportamientos de innegable persistencia. Allí, es indudable descifrar las razones de su conflictividad.

Por tanto, eso preocupa cuando se trata de adolescentes y jóvenes que hacen de su agresividad, un acto social irresponsable contra sus compañeros de aula y de institución escolar. En consecuencia, desde la perspectiva de Bronfenbrenner (1987), es necesario que la acción educativa deba gestionar una labor que rompa los linderos de la institución escolar y establezca vínculos que faciliten relacionar los procesos de enseñanza y de aprendizaje con los entornos inmediatos. Eso supone una labor de socialización y sensibilización de la cultura de la paz y la concordia. Significa que promover la convivencia en las instituciones escolares implica considerar la conducta colectiva e individual que caracteriza a la escuela. Igualmente, es interesante asumir el

contexto escolar externo. En efecto, esto debe ser una prioridad en el manejo de los habituales conflictos escolares.

Seguidamente, se presentan los niveles de la teoría ecológica, propuesta por Bronfenbrenner (1987), quien afirma que: “El ambiente ecológico se concibe, topológicamente, como una disposición seriada de estructuras concéntricas, en la que cada una está contenida en la siguiente” (p.41). El autor da gran importancia a cada una de estas estructuras, puesto que conforman según su apreciación, el conglomerado que forma el mundo ecológico en su relación con la estructura social y educativa. En ese sentido, el autor desarrolla su modelo ecológico a través de sistemas; los cuales denomina: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema. A continuación, se presenta la definición de cada uno según el:

Un microsistema es para Bronfenbrenner (1987) Un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, con características típicas y materiales particulares. (p.41)

Es lo que se corresponde con las organizaciones sociales más pequeñas y cercanas al individuo como es el caso de la familia.

Un mesosistema señala Bronfenbrenner (1987)

Comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (por ejemplo, para un niño, las relaciones entre el hogar, la escuela y el grupo de pares del barrio; para un adulto, entre la familia, el trabajo y la vida social). (p.44).

En este sentido, un mesosistema es el que permite al individuo vincularse con más de dos organizaciones, destacando para esta investigación la relación entre familia y escuela. Generalmente, hay una relación entre una tríada que puede ser la familia, la escuela y la comunidad.

Un exosistema según Bronfenbrenner (1987)

Se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona en desarrollo, o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno. (p.44).

Es el que hace referencia a la diversidad de actividades que se organizan y se dan dentro de las comunidades y que pertenecen o son propias de un estrato social, como, por ejemplo, su actividad económica.

El macrosistema destaca Bronfenbrenner (1987) que

Se refiere a las correspondencias, en forma y contenido, de los sistemas de menor orden (micro, meso y exo) que existen o podrían existir, a nivel de la subcultura o de la cultura en su totalidad, junto con cualquier sistema de creencias o ideología que sustente estas correspondencias. (p.45).

Se pudiera citar para este caso, las políticas de desarrollo implementadas por el Estado Colombiano.

A continuación, se presenta la vinculación de cada una de las etapas del modelo ecológico con el contexto donde se desarrolla la investigación, razón por la cual, esta teoría sirve de fundamento. Según lo propuesto por Bronfenbrenner y la vinculación con el objeto de estudio se tiene que:

Tabla 1

Sistema Ecológico de la Teoría de Bronfenbrenner

Sistema ambiental	Propiedades	Vinculación
Microsistema	Es el nivel más cercano al adolescente. Constituye los comportamientos, roles, relaciones y características de los contextos cotidianos	El entorno más inmediato al adolescente: la familia, los compañeros, la escuela, la comunidad.
Mesosistema	Comprende las interrelaciones de dos o más microsistemas en los que el individuo participa activamente.	Tríada relacional entre Familia-Escuela- Amigos
Exosistema	Está relacionado a las redes externas al adolescente, que no lo incluyen en sujeto en desarrollo como participante activo.	La comunidad, el sitio de trabajo de los padres entre otros.
Macrosistema	Se refiere a la cultura y los individuos que la conforman. Está relacionado con los demás sistemas ecológicos impactado por las ideologías políticas, condiciones sociales y los valores culturales del contexto en el que se desenvuelve el individuo.	Subjetividades, valores, costumbres.

Nota: Sistema Ecológico a partir del modelo Bronfenbrenner (1987, pp.41-44).

La Teoría de la resolución de conflictos de Johan Galtung

Se destaca que esta teoría, plantea la posibilidad de usar la violencia como una oportunidad para construir. Este autor clasifica la violencia en dos fases: la violencia cultural como una violencia visible, porque se manifiesta a través de la cultura de las sociedades en elementos como la religión, el arte, el idioma y la ideología. Y otra violencia, la define como estructural donde es más difícil detectar los focos de violencia puesto que es indirecta. Es decir, la violencia se da por medio de un poder desigual. Por ejemplo: La injusticia social a través del sistema de organización social o el sistema económico o participación política; la represión política, la explotación económica o la alineación cultural que violan las necesidades de libertad, bienestar e identidad respectivamente. Es importante resaltar que otro caso de este tipo de violencia es cuando se viola la necesidad de identidad; es decir, cuando se separa a la gente que quiere vivir junta, o cuando se juntan las personas que quieren vivir separadas.

En palabras de Galtung (1988) se tiene que:

La violencia directa es un concepto muy relacionado con dos concepciones erróneas: la identificación de la violencia con la ausencia de paz (donde no hay paz, hay violencia) y con la concepción del conflicto humano, social o natural como algo totalmente negativo. Por tanto, como respuesta a estas ideas y manera de entender la violencia se han desarrollado una serie de mecanismos represivos y punitivos para regular legalmente las situaciones de violencia que se dan a diario, en la vida, en las relaciones sociales y/o internacionales. De este modo han surgido legislaciones, leyes, ejércitos, policía, cárceles, etc. para hacer cumplir la legalidad estrictamente. (p.34).

De modo que, según esta teoría se pueden tener conflictos sin tener la noción visible de violencia y en estos casos si se usan medios positivos y oportunos para la transformación de un conflicto, entonces el fin será igualmente positivo y constructivo, de allí que en la investigación que se plantea, en el nivel educativo, juega un papel importante la participación del docente para lograr la paz, para ello Galtung (2003) plantea profundizar en la cultura y estructura social, donde se origina el conflicto, como mejor forma de prevenir y resolver los brotes de violencia. Esto nos vuelve a acercar a la idea anteriormente comentada de que, todo sistema asume como obvio, instaurado e inevitable, la existencia cotidiana de los conflictos.

La teoría del constructivismo social

El constructivismo social se deriva del constructivismo puro y este último es una teoría que pretende explicar la esencia del conocimiento humano. Su objetivo es facilitar la asimilación, reorganización o modificación de nueva información por parte de los estudiantes. En el constructivismo social, el estudiante desempeña un papel activo y se hace responsable de su propio proceso de aprendizaje y desde la convivencia escolar el su proceso de interacción es fundamental para que, construya su propio conocimiento basándose en sus esquemas previos y sus experiencias, desarrollando sus habilidades sociales y emocionales.

Se resalta que, este conocimiento es construido de manera cooperativa entre los individuos que constituyen la comunidad. De acuerdo con Méndez (2002), se trata de una epistemología que sostiene que el conocimiento se construye a partir de experiencias y esquemas previos. En este enfoque, los estudiantes tienen un papel activo en su propio aprendizaje y son responsables de construir su propio conocimiento. En resumen, el constructivismo considera que el conocimiento nuevo surge a partir del conocimiento previo.

Interpretando al autor (ob.cit), el constructivismo es una teoría que sostiene que la sapiencia del ser humano se edifica a partir de experiencias de modelos anteriores; de allí que cada persona tiene un papel activo en su propio aprendizaje y es garante y responsable de cimentar su propio conocimiento. En otras palabras, el constructivismo considera que el conocimiento nuevo surge a partir del conocimiento previo y no hay nada que surja de la nada.

Precisamente, un motivo de la existencia de una situación colectiva de acento conflictivo es generado por la manifestación de problemas de diversa índole que afectan la dinámica de la sociedad actual. Según Pinto, et al (2019), un aspecto que amerita de la innovación es la necesidad de gestar cambios y transformación en la enseñanza; en especial, al promover el desarrollo humano con el ejercicio de las funciones psicológicas superiores.

Al respecto, es importante considerar algunas de las cosas que ha dicho el principal representante del constructivismo social. Al respecto, se tiene que Vygotsky (1987), cuando hizo referencia al proceso de internalización, que ocurre producto de la influencia del contexto manifestó que:

Ley genética general del desarrollo psíquico (cultural)”, donde el principio social está sobre el principio natural-biológico, por lo tanto, las fuentes del desarrollo psíquico de la persona no están en el sujeto mismo sino en el sistema de sus relaciones sociales, en el sistema de su comunicación con los otros, en su actividad colectiva y conjunta con ellos (p.60).

Es de fundamental importancia avanzar más allá de la tradicional memorización. Igualmente promover el desarrollo de la clase, con los fundamentos del constructivismo desde el proceso de interacción. Para Agudelo y Estrada (2012) “en el ámbito de las llamadas ciencias del comportamiento, el pensamiento posmoderno adopta dos vertientes que comparten un común denominador epistemológico: el constructivismo, que corresponde a la versión psicológica, y el construccionismo, a la social” (p. 355). En lo que se corresponde con la investigación, el hecho de proponer al constructivismo social como fundamento epistemológico, incita a generar un proceso meta teórico del objeto de estudio desde su propio contexto, asumiendo las realidades y caracterizaciones propias del escenario de la investigación.

La teoría del constructivismo social muestra una oportunidad importante, para descifrar las razones de la falta de convivencia escolar y, puede auscultar, el evidente suceder del conflicto escolar; a fin de generar desde esta teoría acciones integradoras que conlleven al mejoramiento de la convivencia escolar por medio de un proceso de interacción entre todos los involucrados, donde se fomente una cultura para la sana convivencia. Además, esto traduce que es necesario, hacer uso de otras reflexiones de quienes han adquirido una significativa experiencia, que se pueden asumir como base, para reconstruir la realidad desde otras perspectivas.

Es comprensible, también, reflexionar que se trata de una nueva lectura cuando se analiza la realidad en el intento por comprender las situaciones sociales con el propósito de mejorar con su transformación, tal es el caso de la conflictividad escolar. Eso trae como consecuencia, según lo plantea Ortiz (2015), considerar la posibilidad de

como la institución escolar forma a sus estudiantes (p.95). Pues ante el incremento de la violencia es de urgencia revisar la conducta estudiantil porque amerita de su transformación. De allí que una opción acertada, podría ser considerar la tarea de reflexionar sobre la violencia escolar al asumir el constructivismo social, pues éste facilita al estudiante, aprender también en la informalidad cotidiana donde puede interactuar con sus semejantes y donde su experiencia se va renovando en la comunicación habitual comunitaria. De esta manera, el aprendizaje se convierte en significativo y con consecuencias formativas como satisfactorias en lo personal, a la vez es posible, obtener la satisfacción de aprender. Sin embargo, en palabras de Ortiz (2015):

Quando se asocia el constructivismo con la educación, a menudo, se encuentra que el principal problema es que este enfoque se ha entendido como dejar en libertad a los estudiantes para que aprenden a su propio ritmo; lo cual, muchas veces, de forma implícita sostiene que el docente no se involucra en el proceso, solo proporciona los insumos, luego deja que los estudiantes trabajen con el material propuesto y lleguen a sus conclusiones o lo que, algunos docentes denominan como construir el conocimiento (p.94).

Desde esta perspectiva, el constructivismo social en la explicación pedagógica puede derivar en una interacción dialéctica al facilitar el docente oportunidades para que los estudiantes, puedan poner en práctica la inventiva y la creatividad como base para potenciar el aprendizaje significativo. Esto es necesario que ocurra como una opción para evitar la conflictividad en el aula de clase.

El hecho que los estudiantes estén en labor escolar, en la condición de protagonistas de la clase, conducirá a que su comportamiento sea de un actor analítico y reflexivo, muy distante de la participación en los conflictos, como de la factibilidad de originar agresiones a sus compañeros de curso. De esta manera, cuando se hace referencia al constructivismo social, los estudiantes deben construir sus significados actuando en condición de ciudadanos. Según Serrano y Pons, (2011) refieren:

Este proceso de construcción presenta tres rasgos definitorios: la unidad de subjetividad-intersubjetividad, la mediación semiótica y la construcción conjunta en el seno de relaciones asimétricas. La intersubjetividad, la compartición de códigos compartidos y la co-construcción con aceptación de la asimetría pueden lograrse porque, por medio de actividades

simbólicas, los seres humanos tratan su entorno significativo como si fuera compartido (p.8).

Desde esta iniciativa, el constructivismo social considera que cualquier individuo está en la posibilidad de elaborar desde informaciones someras, un conocimiento que puede ser calificado de concluyente en condición de base para adquirir un aprendizaje. Por tanto, para Córdova (2020), si el docente asume la función del mediador, apoyado en el bagaje empírico de sus estudiantes, puede apoyarlos, en la obtención de nuevos aprendizajes. Si se trata de una participación activa y protagónica en la labor de construir un conocimiento, no habrá tiempo para desarrollar la conflictividad, porque la atención sobre la elaboración compartida en el tratamiento conceptual, desde la perspectiva constructiva, fomentará valores, tales como el amiguismo, el compañerismo, la solidaridad y la responsabilidad social.

Aspectos teóricos referenciales

La convivencia escolar

En una primera mirada a la realidad de la escuela, fácilmente se aprecia una estabilidad colectiva llamativa e interesante, pues cuando se especifican sus acontecimientos, comienzan a revelarse sucesos donde se manifiestan otras circunstancias donde es común distinguir otras situaciones y una de ellas, es la violencia verbal y física entre los estudiantes. En consecuencia, en la perspectiva de Macías (2017) ante esta realidad escolar surge la función socializadora de la escuela, pues “debe facilitar y generar un espacio donde pueda circular la palabra y no los silencios, el diálogo y la discusión, el análisis y la reflexión sobre las acciones impulsivas y las actuaciones violentas” (p.130).

Otra mirada, desde lo pedagógico, hace referencia a la construcción y renovación constante de las interacciones entre los actores del proceso educativo. Se trata de la comunicación y los procesos de participación en donde es posible que los estudiantes manifiesten el respeto mutuo. Esta situación permitirá la generación de un buen clima escolar que facilita y posibilita el desarrollo de los aprendizajes. Lo anterior debe ser concebido desde una estrategia pedagógica para que los actos de violencia en los

entornos escolares no sean normalizados, sino que, por el contrario, sean intervenidos en forma oportuna durante las labores cotidianas, mediante la puesta en práctica de los valores democráticos (solidaridad, paz, justicia y responsabilidad) para que los estudiantes adquieran conciencia y conocimiento.

Lo enunciado representa para Da Cuña (2017) la exigencia de concebir el aprendizaje de la convivencia, el cual se realiza a través de la experiencia, mediante las actitudes y la disposición frente a los procesos de adaptación social. De acuerdo con lo señalado, es tener claridad en donde la formación de los valores y las normas entran a constituir parte del conocimiento y del proceso integral del estudiante para que pueda convivir democráticamente y para ello requiere poner en práctica los procesos de interacción, interrelación, diálogo, discusión, disensión, acuerdos, participación, compromiso, reflexión y socialización.

Para Binaburo & Muñoz (2007) la convivencia tiene como contradicción que “el conflicto es un desacuerdo que surge entre dos o más personas a partir de opiniones o actitudes que consideran divergentes y que amenazan sus intereses, recursos o valores” (p.62). Aquí es importante tener en cuenta el deterioro del clima social, la pérdida de la motivación, la falta de empatía y la actitud hacia la defensiva, que no permite una sana convivencia. Por lo que se debe tratar el conflicto sin acudir a la violencia, usando el diálogo y el consenso, de tal forma que no termine en acciones de hecho que afecten a los involucrados en el acto agresivo. En consecuencia, se trata de mediar el desarrollo del conflicto, al asumir la existencia del desacuerdo y la divergencia por acciones garantes de la concordia y la armonía.

Las estrategias que medien el conflicto siempre deben estar fundamentadas en una perspectiva axiológica, la cual en muchos casos es inherente al ser humano, a ello se suma el diseño de normas a través de las cuales los agentes mediadores evitan la parcialidad y permiten la claridad en los conceptos, acciones, sanciones a fin de que el estudiante pueda reflexionar y con la ayuda de los docentes siempre resolver teniendo como base el respeto por la dignidad del ser humano.

Del mismo modo Guardiola (2011) cuando se hace referencia a la convivencia,

se hace necesario considerar que se trata de un acontecimiento donde debe ocurrir un ambiente psicólogo caracterizado por conductas de concordia, la armonía y la solidaridad; es decir, ausente de intimidación y daño donde es común utilizar las burlas, las amenazas, las agresiones físicas o la confrontación agresiva. Como se trata de la convivencia donde deben coexistir las amistades y los afectos, se debe evitar el maltrato físico y/o psicológico que comúnmente ocurre entre los estudiantes en el ámbito escolar. Para convivir es indispensable evitar la forma deliberada y continua de los actos agresivos que evidencian la baja calidad formativa, en la cual no puede incurrir la institución escolar, sino que debe buscar prerrogativas que incidan en la superación y de las acciones conflictivas para su transformación en mejoramiento del rendimiento y la convivencia, ayudando con ello a la paz escolar.

En este sentido, López de Mesa et al (2013) describen factores asociados a la disrupción de la sana convivencia, al afirmar que los estudiantes pueden sufrir: “agresiones verbales, ser víctima de destrozo, de robo o hurto de materiales, agresiones físicas, chantajes, amenazas y acoso sexual en alguna de sus manifestaciones” (p.388). De acuerdo con lo que rezan los autores, estas situaciones deben ser estimadas en el momento de analizar las causas generadoras de los conflictos y su incidencia en las conductas violentas perpetradas por los estudiantes de grado noveno del colegio General Santander; es decir, para esta investigación es indispensable revelar y analizar conductas, por ejemplo, sobre las agresiones, el robo, las amenazas, el chantaje y el acoso sexual en estudiantes.

Al respecto, Leyton (2020) afirma que:

La educación es la encargada de fomentar una cultura democrática basada en la libertad y la igualdad originada en las interacciones entre los distintos actores del proceso educativo, que pasa de lo individual a lo social y trasciende de la escuela. (p.3).

Por consiguiente, la institución debe mediar situaciones de conflicto, el cual debe ser concebido como una tensión normal o pugna entre dos partes a causa de sus diferencias y la violencia como consecuencia de la mala gestión de éste, dando paso a la creación de la normatividad cuyo objetivo consiste en prevenir, evitar y moderar los conflictos que pueden surgir cotidianamente en las aulas.

Relaciones interpersonales: habilidades sociales

En ese mismo orden de ideas, se puede afirmar que para la educación la importancia radica en alcanzar una sana convivencia escolar y evitar el incremento de relaciones conflictivas que la obstaculicen. A lo largo de la historia, cada vez es más frecuente la presencia de situaciones que conllevan a la violencia, como, por ejemplo: el acoso que se suscita de algunas relaciones interpersonales que vienen a incidir en las habilidades sociales y emocionales de los estudiantes. Muchas de esas acciones conducen a poner de manifiesto el abuso de poder.

En cuanto a todo este accionar, hay que decir que, la convivencia escolar se presenta a partir de diferentes vertientes; tal cual como lo expresa Díaz (2014), cuando dice, refiriéndose a las relaciones, que estas se exhiben entre estudiantes y docentes, por la adaptación a la diversidad y la confianza para apropiarse del sentido del aprendizaje; por las dificultades de adaptación a la diversidad y por los modelos para ajustarse a la, que viene a convertirse en una de las bases fundamentales, ya que permite a misma. Así pues, las relaciones interpersonales contribuyen al fortalecimiento de la convivencia escolar entre los estudiantes y tienen una tendencia a lograr unas relaciones personales efectivas, amenas y armoniosas.

Se destaca también que hay algunos, que en el discurrir del tiempo han hecho investigaciones y mediciones sobre la importancia de las relaciones interpersonales. Para ello, han hecho uso de la técnica del sociograma, por medio del cual se ha logrado identificar el grado de rechazo o aceptación de los estudiantes dentro del grupo escolar. Partiendo de esta técnica (sociograma), Weil (1990) acuñó una clasificación que ha sido aceptada con respecto al comportamiento de las relaciones que se dan en una comunidad y en un contexto determinado. Dichas relaciones son las que han surgido en el interactuar de los individuos viviendo en sociedad, entre ellas se pueden mencionar:

- Relaciones neutrales: que se dan y establecen cuando los individuos, que viven o forman parte de un mismo grupo social, no formalizan ni establecen con los otros individuos relación de ningún tipo.

- Relaciones recíprocas: Son aquellas en las cuales los individuos o sujetos que viven en un determinado grupo social, se comunican entre sí y además de ello, establecen relaciones de afecto, amistad o atracción.

- Relaciones Unívocas: Son aquellas que se dan cuando en una determinada comunidad o sociedad donde confluyen diversidad de sujetos la atracción o amistad se da en una sola dirección, sin recibir reciprocidad.

- Relaciones de rechazo o enojo: Son aquellas relaciones donde se dan obstáculos o barreras que impiden la comunicación, el acercamiento, la atracción, la atención y también la simpatía entre los participantes de un determinado grupo y estimulan diferencias, alejamientos o rechazos entre los miembros de un grupo.

De allí que, según las vinculaciones o relaciones que un ser humano instaure en sus vivencias con otros miembros del grupo social, se determinará su aprobación o su rechazo por parte de los demás miembros de ese grupo. Este tipo de relaciones pueden coadyuvar a los miembros de la institución escolar y, de manera significativa, al docente a fin de que pueda conocer y comprobar las relaciones sociales que permanentemente se dan entre los estudiantes que a diario acuden a un aula de clase, que son internas y que pudieran pasar desapercibidas para las autoridades de la institución escolar.

Es importante mencionar que, el objetivo de conocer estas dinámicas sociales es hacer inferencias intencionadas para buscar la prevención, modificación y aclaración de las situaciones conflictivas que pudieran aparecer en lo que concierne a la relación de los estudiantes dentro del ambiente escolar. Por ello, es importante reconocer que cuando en una relación existente dentro de un grupo social se confirman acciones de rechazo como resultante de las relaciones interpersonales, trae como consecuencia la exclusión y la discriminación, las cuales se dan de manera recurrente en los establecimientos educativos y traen consigo conflictos y problemas que conllevan a desestimar al estudiante, a bajar la motivación, a romper con la sana convivencia de forma frecuente en las instituciones educativas, lo que ocasiona la aparición de problemas que conducen a incrementar la falta de motivación y el deterioro de la convivencia escolar; ocasionando el rompimiento de la paz escolar.

Al respecto, se menciona a Monjas y González (2000), quienes proponen estrategias aplicables para la promoción de la enseñanza de una sana convivencia escolar, buscando que se logre el aprendizaje de las habilidades sociales como competencia y responsabilidad, en concordancia con la familia y en coordinación de la institución; en este sentido expresan que:

a) La administración educativa debe abordar explícitamente el tema de la competencia interpersonal por medio de distintas estrategias. b) Resulta conveniente la formación del profesorado y de todos los profesionales de la educación en el campo de las habilidades de interacción social. c) Se hace necesario buscar un lugar dentro del currículo escolar en el que se incorpore la enseñanza directa y sistemática de las habilidades sociales. (p.195).

Lo anteriormente dicho, reafirma que es una necesidad perentoria diseñar actividades significativas tendentes a la formación profesional de los docentes para que sean conscientes de su diario trajinar en la enseñanza de las diferentes habilidades y destrezas, que requieren los alumnos para su convivencia con la comunidad y en el contexto donde se desenvuelven; fundamentalmente para establecer una adecuada convivencia social que se pueda dar de manera integral y amplia. En este sentido, lo que se busca es educar para la convivencia. Es lograr que existan ambientes donde no exista la desigualdad, donde se supere la violencia y donde se pueda resolver de manera segura cualquier adversidad que pudiera ocasionar distorsiones en el desenvolvimiento de las relaciones sociales. Así lo reafirma LA UNESCO (2013) cuando establece que:

La base de la educación se encuentra en la vida diaria de la escuela, en donde los alumnos convenientemente dirigidos pueden aprender a pensar con sinceridad y fundamento, a enjuiciar las normas de la sociedad en la que viven y a asumir deberes y responsabilidades hacia sus compañeros de estudio, sus familias, la comunidad en la que viven y, más adelante, en la sociedad mundial (p. 17).

De acuerdo con lo expuesto por UNESCO, hay que afirmar que cualquier ser humano por naturaleza es un ser social. En consecuencia, requiere de una buena relación con su contexto, para poder alcanzar la cima de su potencialidad en su

diversidad dimensional, destacando lo emocional, lo cognitivo, lo social, lo académico y lo personal propiamente dicho.

El Conflicto

Se inicia este apartado destacando que, en Colombia como país ha vivido, más de sesenta años, una violencia que no parece detenerse. De allí, el interés por los gobiernos desde el siglo XX, dar importancia al desarrollo de una educación que ayude a mejorar las condiciones de la paz y la democracia. Se trata de una educación para superar el conflicto, a partir del mejoramiento de la formación cívica en las aulas escolares. Por tanto, es de interés comenzar por la escuela para evitar, controlar y disminuir a su mínima expresión los actos conflictivos que ocurren entre los estudiantes en forma común y diaria. Pues ese tipo de acciones, muchas veces, contribuyen a aceptar el conflicto como algo normal, dentro de la institución. A sabiendas que, la conflictividad dentro de la escuela siempre ha sido y es un factor determinante en la inestabilidad tanto estudiantil como institucional.

De allí que, en palabras de Balmaceda (2009) en las instituciones escolares se debe concebir que la convivencia implica disminuir la influencia de la violencia escolar. Este es un acontecimiento que amerita de la toma de decisiones donde destaque la necesidad de resolver su ocurrencia porque debilita la integración estudiantil y le convierte en un grave problema institucional. Por eso, ante la imposición de la potencia física o psicológica para dañar a otras personas o para imponerse en el medio, se impone mantener un estatus dominante frente a un determinado grupo, comportamiento recurrente en las aulas de clase y puede convertirse en una situación de acoso.

Se destaca que en palabras de EcuRed (2022) la convivencia escolar debe tratarse como si fuese un acontecimiento que se caracterice por la vivencia de una coexistencia de acento pasivo y estable socialmente, pues allí debe existir la estabilidad emocional en entendimiento y comprensión pacífica. Significa entonces que la convivencia debe ser desenvuelta en un ambiente de cordialidad, franqueza y espontaneidad. En consecuencia, la debilidad y amenaza del conflicto, determina asumir el desafío que en las escuelas se evite fortalecer acciones como la competencia, como

también los casos de violencia. Resulta que en el recinto escolar es, de frecuencia cotidiana que ocurran eventos de comportamientos agresivos que revelan conductas ofensivas y provocadoras de incomodidad y molestia entre los estudiantes. Al respecto dice Montaña (2020) que:

Es desde allí, de donde surge la necesidad de estudiar el conflicto escolar y su incidencia en las habilidades sociales y emocionales que se mueven al interior y exterior de cada persona. Su matiz positivo evoca en la comunidad educativa el aporte de nuevos conocimientos e ideas innovadoras como es el manejo de las emociones concebidas desde las primeras etapas de crecimiento las cuales precisan la personalidad del niño, expresiones, sentimientos y habilidades sociales (p.64).

En atención a la cita, se hace necesario una revisión de los elementos que pueden aportar al fortalecimiento de las habilidades sociales durante la formación del estudiante, cuando una persona alcanza la madurez emocional tiene la capacidad de afrontar eventos diversos y de manera exitosa brindar soluciones. Para lograr este objetivo se deben generar cambios desde la formación del docente, la revisión del curriculum, estudiar las realidades del contexto, conocer más al estudiante un trabajo social en el cual el trabajo que se desarrolle permita de manera favorable aportar en la forja de una personalidad equilibrada del estudiante.

La respuesta, a esta problemática amerita de contribuciones que fomenten en la labor formativa que permita evitar la conflictividad como una amenaza para el fomento de una educación de calidad. De allí que se deben promover entre los estudiantes, conductas de afecto, solidaridad y fraternidad, en la labor que se desempeña en el aula de clase y favorecer una educación para evitar el conflicto en el espacio escolar. Por eso, según Miranda & Orozco (2022) el interés por conocer el nivel de conflictividad obedece a que se aprecian actos conflictivos que aparentemente pueden ser resueltos en forma rápida, para evitar las preocupantes situaciones del revanchismo pleno de mayor agresividad. Lo atrayente es que no hay esa intención, sino que la institución vive esa situación con mucha normalidad, cuando sus conflictos deberían ser resueltos en forma inmediata.

Lo llamativo es que el conflicto se manifiesta en diversas formas y ocurre en diversos lugares de la institución escolar y, en el momento menos pensado pasa convertirse en un grave problema social. Asimismo, Ovalles (2017) llama mucho la atención de los medios de comunicación social cuando dan a conocer casos de conflictos en escuelas que, en principio, es actuación de los estudiantes y luego, el conflicto se magnifica al intervenir la presencia de los padres y representantes, y el conflicto escolar pasa al ámbito comunitario. Tal como lo plantea Pérez-Archundia (2016):

Desde la visión de los gestores escolares, el conflicto se produce en la práctica por una mala planificación o por una falta de previsión, desde esta perspectiva, los mayores esfuerzos que deben realizar los gestores se centran en la planificación y el control para conseguir la mayor eficacia. El conflicto, por lo tanto, siempre será un problema en el que habrá que tomar las medidas correctoras para resolver la disfunción que los docentes, alumnos padres y personal administrativo deberán ejecutar. (p.165).

En estas condiciones, el conflicto sale de la escuela y se proyecta hacia la comunidad para agravarse su suceder e incorporar a miembros de la comunidad. Esa proyección determina asumir la problemática del conflicto como un fenómeno que contribuye a crear dificultades a la integración de la institución escolar con su comunidad. Por eso, el conflicto debe prevenirse con una labor formativa desde el aula de clase, con base a la conversación amena al aprovechar la conformación del grupo en su dinámica oportunidad de la clase. Allí es necesario comenzar a prestar atención a los casos por muy sencillos que ellos sean. Es actuar rápidamente y evitar que se prolongue ocasionando más dificultades como también otros problemas.

La resolución de conflictos

Desde época reciente, en la situación de las instituciones escolares, se han manifestado con significativa importancia los conflictos en las aulas de clase y, por tanto, la necesidad de resolverlo de la mejor manera. Como son comunes y frecuentes los eventos agresivos donde participan en forma activa y protagónica los estudiantes, se impone plantear una labor formativa que busque contrarrestar la conflictividad. En la opinión de Valderrama (2018) los conflictos son acontecimientos de acento habitual y son eventos que rompen con la monotonía de la escuela. Muchas veces son sucesos

limitados al aula de clase. Sin embargo, llaman más la atención aquellos que ocurren en los recesos escolares, pues pueden participar varios estudiantes y la agresión puede adquirir el acento colectivo. En ese sentido, Ramón et al (2019) ha dicho que:

Partiendo del concepto de conflicto podemos entender por conflicto escolar, el proceso que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, entre miembros de la comunidad educativa como: alumnos, profesores y padres, y que se puede producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares (p.137).

Es un acontecimiento que ha llamado la atención de la sociedad, pues es en la escuela donde se presume que se forman los ciudadanos con la capacidad para vivir en paz y democracia. Eso ha sido determinante para que Campos et al (2017) haga el planteamiento sobre la necesidad de fomentar las acciones para evitar los niveles de conflictividad escolar. Al respecto, el citado autor, denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

Es necesario enseñar a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando. Eso supone articular procesos donde se construyan valores como la solidaridad, la ayuda mutua y el apoyo, como también impedir la competencia, la agresividad, la provocación y el irrespeto, entre otras conductas a evitar. En la opinión de Monereo (2000) en el surgimiento del conflicto se manifiestan las contradicciones entre las personas y, desde allí, se crean las condiciones para generar el conflicto, como también el nivel de agresividad. En efecto, en el enfrentamiento se revelan los motivos de la ofensiva personal y pronto el comportamiento puede llegar a una contienda, lo cual agravaría la situación.

Por tanto, en el conflicto, implica conocer la situación beligerante y elaborar un plan de acción para realizar el tratamiento del caso en forma dialogante. La forma del comportamiento agresivo traduce la acción que cada actor expone en el accionar del

verbo provocador y ofensivo. Eso significa asumir en el tratamiento del conflicto, estrategias factibles de proponer su solución.

Con base en los aspectos citados, Campos et al (2017) denominan solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Un propósito es superar el conflicto en sana convivencia, de tal manera que los actores aprecien que, en su participación en el suceso, sirva de ejemplo para un actuar viable y saludable en ambos casos. Lo cierto es que el conflicto no se vuelva a presentar como razones de la amistad y el aprecio mutuo.

Por consiguiente, Monereo (2000) indica que existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto. Por tanto, es de urgencia, revelar mediante el diagnóstico de su existencia, y eso se relaciona inevitablemente con la presencia de pretensiones opuestas y el efecto de ello, provoca el carácter de los factores que dinamizan el desenvolvimiento de un conflicto. De igual manera, la solución de conflictos o resolución de conflictos se caracteriza a través de la búsqueda de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para averiguar la mejor solución al problema, en especial, a las causas que lo han originado. Se trata de la creación de un ambiente comunicativo que se desenvuelve en un equilibrio donde la negociación genere los frutos esperados.

De allí que es de obligación, prestar atención a casos de resolución de conflictos para poder apreciar los hechos en su propio desarrollo. En consecuencia, es oportuno para compartir con docentes sus experiencias en la solución de problemas, de tal manera de poder ver en el aula de clase, los hechos conflictivos, y poder plantear desde la mediación docente medios positivos y oportunos para la transformación de un conflicto, de modo que se genere un fin positivo y constructivo. que se exprese en convivencia escolar.

La educación secundaria desde la resolución de conflictos

En el tratamiento de la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria, implica desarrollar una reflexión sobre el mejoramiento de la

calidad formativa, promovida por el Ministerio de Educación Nacional, para proponer los lineamientos curriculares apropiados para educar al adolescente y joven colombiano,

Un aspecto de interés para Blas (2022) es el fomento en los estudiantes de situaciones personales y colectivas de mayor nivel de conflictividad que en la educación básica primaria. El motivo es la edad y el nivel biopsicosocial como también su actuación agresiva y violenta, como se desempeñan estos estudiantes en un determinado conflicto escolar. En este orden de ideas, D'Aloisio, (2015) afirma:

La problemática del sentido de la escuela secundaria constituye una preocupación común de los últimos años por comprender la relación de los sujetos con la escuela, sus vivencias y experiencias, lo que valoran y esperan de su tránsito por este nivel educativo, en un contexto socioeconómico y cultural de cambios profundos (p.1132).

Se trata del ámbito curricular donde se promueven los procesos de enseñanza y de aprendizaje apropiados para formar a los adolescentes y a los jóvenes, al fomentar su preparación de calidad hacia los estudios de la educación superior; es decir, es el nivel educativo calificado para preparar a los estudiantes en el desempeño científico, pedagógico y didáctico previo a la educación universitaria. Un aspecto importante para la educación secundaria pues para el Estado, se le asigna la condición de subsistema educativo obligatorio. En consecuencia, se deben facilitar su tarea formativa con alcance nacional y donde los adolescentes y los jóvenes puedan cursar estos estudios. Allí, desde esta perspectiva, en palabras de Ducoing y Rojas (2017):

En efecto, el carácter obligatorio de la educación secundaria ha significado un cambio en las dinámicas que suceden entre los diversos actores de la sociedad y en las responsabilidades que le confieren al Estado, a los docentes, a las familias y a los estudiantes. (p.15).

Por tanto, ante la complejidad biopsicosocial, se ha considerado la necesidad de mejorar la calidad formativa de la educación nacional y, en especial de la educación secundaria. Es, en consecuencia, un reto que está vinculado con las aspiraciones de fomentar la preparación educativa en forma apropiada para promover el progreso del país. En palabras de Delgado (2021) el mejoramiento de la calidad de la educación es uno de los desafíos fundamentales que enfrenta Colombia en su propósito de acelerar el crecimiento económico y ofrecer mayores posibilidades de bienestar a toda la población.

Este es un espacio de reiterativa atención, en cuanto proponer sus cambios y transformaciones que faciliten su innovación de acuerdo con las realidades contemporáneas.

También, un aspecto a tomar en cuenta es promover la formación en valores y proponer la aplicación de las nuevas tecnologías en los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Existen razones varias para ello, destacando la de mayor fuerza, que está referida al hecho en que la estudiante es una nativa digital por excelencia, pero el uso inadecuado de las TIC puede generar mayores conflictos, por ello es necesario el fortalecimiento de los valores, para poder tener como respuesta un mejor aprendizaje, con una mayor y mejor comunicación y, donde haya fluidez para la participación.

Por ejemplo, el uso de redes sociales, sin duda alguna, brinda un apoyo a la práctica pedagógica, pero debe formar de manera correcta a la comunidad educativa en el manejo de las redes, los medios y las TIC en general. Es por ello que, ante las condiciones de la realidad colombiana, la educación secundaria debe dar respuesta a las condiciones del conflicto de actualidad, pero sustentados en la educación, una educación inclusiva, desarrollada en los valores, la dignidad y el respeto a la vida, aspectos que no se pueden olvidar dados los antecedentes de los últimos setenta años.

Significa para Delgado (2021) que el subsistema de la educación secundaria es asumido por el Ministerio de Educación, con el propósito de fomentar la calidad de los estudios que allí se desarrollan. Eso ha motivado al ente oficial para ofrecer los lineamientos curriculares adaptados a la realidad nacional y a las necesidades formativas de los adolescentes y los jóvenes colombianos.

Para Ducoing y Rojas (2017) este subsistema tiene como tarea fundamental, calificar académicamente a los jóvenes con la adquisición de los contenidos apropiados a su nivel biopsicosocial, pues resulta necesario asumir este nivel formativo para detectar e impulsar los talentos más variados. En este sentido, el currículo facilita los avances de la ciencia y la tecnología, como también lo referido a las ciencias sociales y el acervo cultural. A partir del Currículo, la educación de este nivel educativo debe calificar las tendencias formativas en los estudiantes, de tal manera que sea posible auspiciar la

reflexión sobre la realidad nacional, en las diferentes instituciones educativas dispersas en el país. Por eso, la cobertura de la educación secundaria se revela en toda la extensión del territorio del país.

La educación secundaria para Roca & Salcedo (2019) tiene como su propósito fundamental promover a la juventud colombiana hacia los procesos de desarrollo económico y cultural nacional. En consecuencia, ha planteado un currículo apropiado para avanzar en esa dirección formativa. De allí que el compromiso educativo debe ser una realidad en la unidad territorial del país. Según el Ministerio de Educación Nacional (2004) en Colombia, en ese momento, apuntó a considerar la educación secundaria, como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

Allí la atención a este nivel formativo obedeció a dar respuesta al derecho que tienen la juventud colombiana de acceder a un proceso formativo y cumplir con ser formado como ciudadano a través de la facilitación de la educación como servicio público que debe cumplir con esta función social que debe desarrollar el Estado. Al respecto, D'Aloisio, (2015) propone:

Por una parte, para ambas poblaciones juveniles, la secundaria posibilita ser “alguien en la vida”, es decir, devenir alguien digno, aunque con sentidos distintos al interior de cada grupo. Para los jóvenes de sectores populares, la realización de estudios secundarios permitiría dinamizar sus horizontes de expectativas, superando condiciones adversas de existencia (escasa escolaridad familiar, dificultades económicas, precariedad laboral). (p.1150)

Actualmente en el sistema educativo colombiano, la educación secundaria, se facilita en las escuelas a los estudiantes en edad, desde los 11 hasta los 16 años, aproximadamente. De acuerdo con este perfil, los estudiantes requieren el afianzamiento de los valores morales en su formación ciudadana, ya que si los conocen en teoría requieren la continua orientación de sus maestros en la práctica cotidiana.

El Tratamiento del conflicto

En la explicación de las circunstancias relacionadas con el tratamiento del conflicto, es importante que, en la tarea de fomentar la convivencia escolar, desde la resolución de conflictos en la educación secundaria, se faciliten opciones factibles de resolver en forma real y oportuna las problemáticas identificadas en el ámbito escolar. Es necesario proponer iniciativas que permitan prestar la debida atención a la ocurrencia del caso apreciado. Para De Cuña (2017) una opción en el tratamiento del conflicto es la negociación. Esta oportunidad se considera vinculada con el caso del conflicto, en lo referido a constituir una acción efectiva se ha considerado como una actividad esencial y básica para resolver los problemas.

En esta situación, el conflicto se asume en función de la participación activa y protagónica de quienes allí están involucrados, en procura de una solución que beneficie en forma acorde con las necesidades y expectativas, de tal manera de evitar la repitencia del caso. En la perspectiva de Fuquen (2003), “Es el proceso a través del cual los actores involucrados llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia” (p.275)

En la aplicación de la negociación es factible promover actividades que permitan la comunicación abierta donde fluya el diálogo que facilite escuchar, atender al otro, fomentar la cara a cara y propiciar el entendimiento que posibilite avanzar hacia la solución a la problemática tratada. El propósito es evitar que el conflicto aumente su efecto dañino. Según Sayas (2015) la negociación es una actividad de suma importancia en el tratamiento pedagógico de los conflictos. Es una herramienta que sirve para echar las bases para tratar los conflictos en forma armónica y necesaria para encontrar las soluciones más satisfactorias, por ejemplo, a los conflictos en el aula de clase.

Se trata de una excelente oportunidad para dar por finalizado un conflicto de manera armónica negociada en forma inteligente y con resultados que no afecten a los involucrados en sus necesidades e intereses. En consecuencia, la negociación se

manifiesta como una oportunidad racional para escuchar y entablar una conversación en el plano horizontal para resolver un conflicto de forma directa por los involucrados. Flórez (2012) define que la negociación es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo. La razón para que, al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses, ni los valores tienen por qué ser opuestos.

Esto implica ejercicios, tales como la conversación abierta, la aplicación de la entrevista, el diálogo intencionado, la técnica para resolver problemas, entre otros. Lo cierto es la aplicación de estrategias conversacionales facilitadoras de la libertad para exponer los criterios personales. De allí que se considere la negociación sea una excelente alternativa para superar las razones que justificaron la presencia del problema. Según Merchán et al (2019), otra opción para tratar el conflicto es la mediación. Es una excelente oportunidad pues su tarea esencial es buscar la armonía entre dos personas que son actores de un conflicto. Allí, quien actúa de moderador debe facilitar las oportunidades para escuchar y evitar que se continúe con el desarrollo de la actividad conflictiva. Además, debe buscar la forma de resolver para evitar la continuidad del problema.

Lo referido a la negociación facilita el uso pedagógico de la mediación, según Mazo Álvarez (2013): “La mediación es un dispositivo “no adversarial”, la definición plantea que los participantes del conflicto están llamados a identificar los intereses que se tienen en común” (p. 102). Esto facilita entender que asumir la mediación significa entender su labor de intermediación entre las partes en conflicto. Esta opción se recomienda como posibilidad para superar los conflictos en el aula de clase. Para Sacristán (2015) la mediación en la escuela es una alternativa factible de contribuir a mejorar los niveles de la conflictividad que como resultado de las desavenencias entre los estudiantes. De allí que ante las disputas que ocurren en el aula de clase, se impone facilitar la comunicación abierta donde se expongan las razones sobre el problema estudiantil.

Al respecto, Mazo Álvarez (2013) opinó que se puede facilitar estrategias de aprendizaje para resolver los conflictos, tales como charlas alusivas al tema, conversatorios con expertos, realización de foros con participación de estudiantes y la narración de experiencias sobre los conflictos. Por tanto, un excelente mediador es el docente, pues conoce a sus alumnos y posee la experiencia para mediar en sus estudiantes. También la conciliación se plantea como alternativa para tratar el conflicto. Al respecto, en la mayoría de los casos, los conflictos escolares finalizan con un acto conciliador que fortalece las conductas amigables, solidarias y fraternas. La importancia de estos logros se asigna a la horizontalidad del diálogo como forma para resolver el conflicto escolar. En el punto de vista de Fuquen (2003):

Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. (p. 276)

En la opinión de Balmaceda (2009) la conciliación implica que el conflicto es subsanado en forma cordial y amena. Se trata de un acuerdo entre las personas involucradas en el conflicto al tomar en cuenta cada una de sus opiniones y desde allí, se produce un convencimiento que logra superar el problema que lo originó. De acuerdo con, Cortez (2018) la conciliación implica resolver el conflicto en forma al tema del acuerdo satisfactorio, pues se ha logrado equilibrar las razones que lo han originado y aceptadas por los involucrados en el conflicto. Esto se manifiesta en la satisfacción personal que exponen quienes han llegado al acuerdo en forma responsable y comprometida en el acto conciliador.

Por tanto, la estrategia conciliadora debe ser establecida con el propósito de escuchar a los involucrados con mucha atención, al igual que no proyecta inclinación hacia una de las partes. Por eso, la conciliación resulta de notable importancia educativa en la resolución de los conflictos escolares, más que todo utilizada con fines pedagógicos para fomentar las conductas de la solidaridad, la fraternidad, el compañerismo y la amistad.

Fuentes de Conflicto

Los conflictos son situaciones de disputa en los que hay contraposición de intereses, necesidades y valores. No debemos confundir conflicto con violencia puesto que hay conflictos que pueden resolverse sin el uso de la violencia, aunque no es posible que haya violencia sin conflicto (pero esto no quiere decir que el conflicto puede ser más o menos real para todo aquel que es objeto de la violencia). La violencia es un fenómeno social, que se aprende y por tanto también se debería poder desaprender. Al decir de Galtung (1981), hay diversos tipos de violencia una directa: verbal, psicológica o física y otra indirecta o cultural por medio de normas, ideas, cultura, tradición o simbólica que igual aceptan o reconocen algún tipo de violencia.

Por tanto, no se debe pretender eliminar los conflictos, puesto que estos son positivos, en tanto que son oportunidades de transformación; se debe luchar a favor del no uso de la violencia para resolverlos. La violencia, puede ser entendida como el uso o amenaza de uso de la fuerza o de potencia, abierta u oculta, con la finalidad de obtener de uno o varios individuos algo que no consienten libremente de hacerles algún tipo de mal (físico, psíquico o moral) en palabras de Galtung (1981) considera:

Los conflictos, entendidos erróneamente como algo negativo, son connaturales a las relaciones humanas y positivos en tanto que implican cambios. Bien gestionados o regulados, pueden ser una excelente herramienta pedagógica o para la transformación social. Ahora bien, esto implica un trabajo, tanto de enseñar como de aprender a gestionar y transformar positivamente los conflictos. El problema con el conflicto empieza cuando las necesidades de dos o más personas/grupos son antagónicas, puesto que esto genera una crisis, difícil de resolver. (p.75).

En la complejidad del aula de clase, en la educación secundaria, se pueden distinguir diversas razones para resaltar el origen de los conflictos escolares. En la generalidad de los casos, la conflictividad ya viene desde las áreas inmediatas a la escuela, que tienen un inmenso efecto en el comportamiento en el aula. También es necesario reconocer que, en el recinto escolar, es donde precisamente es imprescindible la actuación del docente como mediador eficaz en la solución de los conflictos.

Para Ibarra (2017), la causalidad del conflicto es vivido como una realidad en la escuela, a la vez que efecto de un problema que se ha originado fuera de ella, pero que necesita de un tratamiento escolar, pues es allí donde tiene más trascendencia pedagógica. Principalmente, el conflicto escolar necesita un logro fundamentalmente en lo referido a la satisfacción personal de la forma como se ha solucionado. Por ello, la resolución del conflicto pasa por encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los implicados. En el caso, Cascón (2000) el conflicto escolar debe ser un tema del tratamiento de docentes y estudiantes en los espacios escolares, como una realidad relacionada con la compleja realidad histórica colombiana.

Es apremiante considerar el conflicto como una dificultad para la sana convivencia y el fortalecimiento de la democracia. Es, precisamente en la escuela donde debe comenzar la tarea de sensibilizar sobre la solución de los conflictos en forma democrática, pues el conflicto es sinónimo de combate, lucha y peleas. Según San Cristóbal (2013) lo preocupante es que el conflicto tiene razones diversas para originarse y, por tanto, se debe comenzar por mejorar las conductas conflictivas desde el aula de clase, con el fomento de conductas relacionadas con estrategias, tales como: la conversación en grupos de trabajo, la formulación de problemas, la búsqueda de soluciones prácticas e investigar las causas de los conflictos comunitarios, entre otros aspectos.

Sin embargo, en el aula de clase el conflicto se origina por razones de la misma convivencia en el aula, como desde las conformaciones de grupos, los comentarios inoportunos, los chismes, entre otros. Además, es necesario reconocer el efecto de la competencia que los docentes establecen de acuerdo con la obtención de las calificaciones y resaltar la diferencia entre los estudiantes. Para Sacristán (2015) en la generalidad de los casos, las faltas personales son causas importantes y significativas en la generación de los conflictos. Significa que el comportamiento personal, muchas veces se convierte en incentivo para dar origen a un conflicto que amenaza la cordial, la amistad y el afecto. Por tanto, es en la escuela donde ante estos casos, ameritan dedicar un esfuerzo significativo en la formación de los ciudadanos.

Se destaca que, en la opinión de Fuquen (2003) el conflicto se puede originar desde las posturas personales, al privar en la subjetividad de las involucradas razones propias ocasionadas por el disgusto, preocupación, desavenencias, diferencias y discordancias, entre otros aspectos. Una razón quizás más frecuente es la comunicación distorsionada impregnada de equivocaciones, ambigüedades, tergiversaciones, para citar ejemplos.

También, en la perspectiva de Chacón (2019) las fuentes personales se manifiestan en las opciones para resolver los conflictos. Por tanto, es necesario identificar las causas de los conflictos, dar significado a las habilidades para la comunicación, resaltar en lo personal el análisis de los razonar, crear y evaluar opciones. Además, tomar en cuenta las potencialidades para generar los conflictos, al igual que su nivel en la participación en la toma de decisiones, así la consistencia o la debilidad de sus argumentos, como las ventajas y las consecuencias de los inconvenientes.

En el mismo orden de ideas, Sacristán (2015), las fuentes personales en los conflictos se revelan en forma acorde con la actuación en lo relacionado con las emociones, el desempeño en el suceso, como en las iniciativas por resolver los conflictos en forma cooperativa. Por tanto, es imprescindible considerar la autoestima, al igual que el efecto de los sentimientos negativos, debido a que pronto ellos se convierten se convierten en competitivos. Por tanto, las fuentes personales tienen mucha relación con el comportamiento psicológico que caracteriza, en este caso, el comportamiento de los estudiantes, tanto en la escuela, en el aula de clase y en la comunidad. El hecho de conocer las fuentes personales significa desarrollar la capacidad para atender a los conflictos de manera pertinente y coherente.

Según la opinión de Urbina & Beltrán (2020) se trata del conocimiento de las debilidades y amenazas que se pueden manifestar en cualquier momento en la comunidad, la escuela y en el aula de clase. Es, entonces, valioso el hecho de propiciar las condiciones generadoras de los conflictos, pero igualmente facilitar las iniciativas conducentes a facilitar la aplicación de las estrategias acordes con la solución

satisfactoria del conflicto. Estas razones, es necesario que, ante la situación del conflicto, en primer lugar, es el docente quien debe procurar prestar atención al comportamiento de sus alumnos y evitar que, entre ellos, se vayan gestando divergencias que puedan originar los conflictos. En segundo lugar, se impone considerar los comportamientos que manifiestan en forma cotidiana, los estudiantes, debido a que permiten identificar su perfil conductual.

Estrategias pedagógicas para tratar el conflicto

Con el desarrollo de la ciencia y la tecnología en el mundo actual, un tema de interés en el mejoramiento de la calidad formativa de los estudiantes en las instituciones educativas es aplicar estrategias de enseñanza y de aprendizaje que motive a los estudiantes a obtener una formación integral más relacionada con las condiciones de la época. De allí que, en el proceso para resolver conflictos, se impone innovar las estrategias de aprendizaje. Según Monereo (2000) las estrategias de aprendizaje son aquellas actividades propuestas por el docente para facilitar el proceso formativo de sus estudiantes, con el propósito de obtener el mayor beneficio pedagógico en la labor escolar en forma provechosa, productiva y eficiente.

La dimensión de la estrategia facilita entender la tarea a cumplir por el contenido; entender la naturaleza los acontecimientos estudiados y fortalecer con la experiencia vivida. En principio, eso demanda diseñar las actividades a cumplir por la estrategia de una manera confiable y acertada. En consecuencia, se trata de proponer una secuencia de actividades de acento significativo hacia el logro del objetivo propuesto. Para Furlán y Ezpeleta (2014), las estrategias didácticas son consideradas un apoyo que se ubican en el plano efectivo motivacional y permite al alumno mantener una aptitud propiciada para el aprendizaje “al optimizar la concentración, dirigir la atención, organizar las actividades” (p. 76).

En este sentido, las estrategias de mediación de conflictos son importantes. En consecuencia, en el tratamiento del conflicto es importante tomar en cuenta los casos conflictivos y proponer actividades de aprendizaje donde se ejercite la reflexión, el análisis y la crítica constructiva. En tal circunstancia, Balmaceda (2009) plantea que el

aprendizaje debe ser entendido como un logro psicológico y social derivado de la aplicación acelerada de las estrategias de aprendizaje.

Se destaca que, lo dicho con anterioridad, reafirma la importancia de ejecutar una educación asertiva en el manejo estratégico de situaciones conflictivas en el ambiente educativo para la resolución de los problemas. Es importante hacer uso de la mediación, la negociación y también el arbitraje pedagógico, a fin de considerar acciones que transformen y trasciendan en la motivación y actitud de los estudiantes para que se involucren y motiven en el establecimiento de estrategias que fortalezcan las interacciones entre los grupos para que puedan alcanzar la cima y con ello el mejor rendimiento; logrando con ello, mayor y mejor productividad en lo que respecta al progreso educativo, social y cultural. Es decir, la vinculación social.

Es importante resaltar que, resolver los conflictos está relacionado directamente con tales actividades que están dirigidas a la búsqueda de la paz, el compartir y la protección de las relaciones sociales y los derechos humanos. A continuación, se van a considerar tales acciones, para lo cual se describirán someramente en su uso a favor de la resolución de conflictos y la convivencia escolar.

- **La mediación:** Es una acción que el ser humano utiliza para buscar y lograr el acercamiento de las partes que se encuentran enfrentadas o en conflicto propiamente, y con la interacción de ambas partes, buscar resolver las diferencias. En ese sentido, Feuerstein (citado por Ramírez y Chávez (2012)); explica la intencionalidad de la mediación cumpliendo un doble rol, enseñar y aprender, en la medida que el docente o agente mediador participa de manera consciente en una acción de conflicto logra educar en valores y fortalecer los propios. En este proceso, dentro de la acción educativa el mediador es representado por el orientador de la institución y es quien busca el acercamiento entre las partes involucradas en el conflicto. De ahí que, a través de la mediación se puede alcanzar el aprendizaje de los valores para mejorar las habilidades sociales de los estudiantes, a fin de que puedan actuar con mayor espontaneidad y claridad con otros miembros del grupo y también con su contexto. El orientador tiene gran responsabilidad en el logro de la convivencia escolar.

• **La negociación:** Es el proceso mediante el cual los seres humanos que tienen comunes intereses y se encuentran en conflicto, puedan congregarse para encontrar opciones de solución al problema o problemas, con el fin de obtener un arreglo. Al respecto, Blattmann (2003) dice que: “Una de las características de la negociación es que es *cooperativa*, en la medida en que promueve una solución en la que ambas partes implicadas ganan y obtienen beneficios, y no sólo una de ellas”. (párr.8). En términos generales, la negociación se puede usar como una técnica para resolver conflictos de forma pacífica donde dos o más partes involucradas dialogan y se ponen de acuerdo para limar inconformidades.

En estas circunstancias, la negociación se puede decir que es un proceso eficiente para lograr acercamiento y diálogo entre personas que se encuentran en conflicto para así llegar a una solución exitosa. Es muy importante que, al realizar una negociación, se consideren en primer plano valores como el respeto y la tolerancia para que cada una de las partes involucradas tenga la misma opción de exposición de sus diferencias e intereses.

• **El arbitraje:** Estrategia que se utiliza cuando dos individuos están enfrentados. Ambas partes acuerdan la búsqueda y solicitud de un árbitro o de un grupo de árbitros para que exista un consenso y se pueda lograr una decisión sobre el hecho que se suscite en controversia. Se destaca que, en el accionar educativo, llevar a cabo esta estrategia implica realizarla desde la misma institución escolar. Ello conlleva a involucrar al docente, quien puede abordar el problema con imparcialidad y es casi seguro que conozca las raíces que lo originan y pueda tener una amplia capacidad de maniobra para llegar a resolver el conflicto. Al respecto, Sánchez y Chávez (2011) dicen que el arbitraje es: “Procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no cumple funciones de juez público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria”. (p.26). Por ello, se destaca que el rol que puede desempeñar un docente para la solución de un conflicto es muy significativo, pues tiene acceso a ambas partes, hace buen uso de la comunicación, promueve los valores de respeto y tolerancia, entre otros, a fin de lograr una exitosa

solución pacífica, duradera y que incite a los involucrados a vivir en un ambiente de paz, sin conflictos y de buena convivencia.

En ese orden de ideas, es interesante facilitar dentro de la acción educativa, la actividad reflexiva, analítica y crítica, que contribuya a lograr que el colectivo pueda entender la vinculación que se da permanentemente entre los diferentes grupos sociales y se pueda dar un aprendizaje con mayor significado formativo, cuando se pueda lograr un compartir permanente entre todos los actores involucrados en el hecho educativo. Por eso, al emprender el fomento del aprendizaje es fundamental construir la convivencia participativa y protagónica entre alumnos que son quienes conforman los grupos de trabajo dentro del ambiente escolar.

Para Binaburo & Muñoz (2007) es una posibilidad para el debate y la conversación en torno a un aspecto el cual genera el conflicto y contribuir a mejorar la calidad formativa de los estudiantes, al compartir puntos de vista con sus compañeros, como en el intercambio de ideas, aprender a negociar la solución de los problemas que origina los conflictos escolares. Al respecto, la importancia de las estrategias didácticas radica en que sirve para direccionar la tarea formativa con el adecuado y oportuno, manejo de las diferentes situaciones de conflicto escolar para promover con certeza el logro de los objetivos de la enseñanza y del aprendizaje. Así, es posible contribuir para fomentar el aprendizaje significativo y eficaz en la formación de los estudiantes, en la educación secundaria; logrando una buena convivencia y una paz escolar.

En el marco del desenvolvimiento de las estrategias pedagógicas para tratar el conflicto, Sacristán (2015) considera que el aprendizaje discusión es una posibilidad para innovar la calidad formativa de la actividad escolar, en especial, por el hecho de posibilitar en el intercambio de puntos de vista con sus compañeros. Eso conducirá mermar las ocasiones para generar situaciones conflictivas. Del mismo modo, Fuquen (2003), ante la dificultad que representa la existencia del conflicto, se hace necesario potenciar el procesamiento de la información en la actividad reflexiva, con la activación del pensamiento creativo y la originalidad. Se trata de avanzar desde lo simplemente

empírico hacia el análisis interpretativo, dialectico y creativo en la resolución de situaciones problemáticas.

En consecuencia, el conflicto amerita de opciones pedagógicas, cuya aplicación en el escenario de la conflictividad escolar, implica como entender la ocurrencia de este fenómeno en el marco del cambio formativo que debe realizar la escuela, de tal manera de contribuir a fortalecer la estabilidad estudiantil al evitar la frecuencia del conflicto y lograr un clima de paz escolar, donde la convivencia sea la estrategia fundamental del éxito escolar.

Mediación pedagógica

La mediación pedagógica, es un enfoque educativo que busca facilitar el aprendizaje de los estudiantes a través de la guía y el apoyo de un mediador, que puede ser un maestro, tutor o compañero más experimentado. Desde una visión general, la mediación, implica el proceso de facilitar el aprendizaje al ayudar a los estudiantes a comprender conceptos, desarrollar habilidades y resolver problemas de manera autónoma.

En este orden de ideas, el rol del mediador actúa como un facilitador, brindando orientación y apoyo personalizado según las necesidades del estudiante. No es un instructor tradicional, sino alguien que ayuda a los estudiantes a descubrir el conocimiento por sí mismos, a orientarlos en su proceso académico y personal, así como también, a resolver los problemas o conflictos de convivencia que se puedan presentar en la institución. Por tanto, la mediación debe promover la participación activa del estudiante, como la resolución de problemas, el aprendizaje colaborativo y la reflexión.

Alzate et al (2020) destacan que la mediación pedagógica:

Hace una apuesta integral para que la calidad en los procesos de formación represente culturalmente un avance para las comunidades y sus individuos, en la medida en que lleva a la escuela a superar una educación centrada en el contenido y la conduce, más bien, a construir proyectos educativos inspirados en una visión ecológica y humanizante de la pedagogía, un reto que pone de manifiesto un nuevo rol del personal educador. (p. 6).

En este sentido, la mediación pedagógica se adapta a las necesidades y estilos de aprendizaje individuales de los estudiantes, puede fomentar una comprensión profunda de los conceptos, aumentar la motivación del estudiante y promover la autorreflexión, desde un ambiente que involucre acciones de convivencia desde el fomento de valores que sirvan para formar un ser humano responsable para vivir en sociedad.

Marco normativo vinculado a la convivencia escolar

La Constitución Política de Colombia (1991) como normas de normas establece los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos de un estado social de derechos, por tanto, en su artículo 44 se establecen los derechos fundamentales de los niños, entre esos “el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión” (Constitución Política de Colombia, 1991). Es por ello que los adolescentes y los jóvenes deben ser protegidos para garantizar este derecho consagrado en la constitución y tratados internacionales.

De la misma forma, el artículo 67 de la Constitución Política de Colombia menciona que: la educación es un derecho que tiene toda persona y es además un servicio público con una función social; con la que se accede al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, en fin, a la cultura. De ahí, la gran importancia que tiene el docente para mediar en las aulas de clase y gestionar un proceso de enseñanza y un proceso de aprendizaje que sea más significativo, y que incluya toda aquella población en edad escolar para que pueda encontrar condiciones favorables que conduzcan a una formación exitosa y donde quede de lado la conflictividad para dar paso a la inclusión y a la obtención de conocimientos útiles para desarrollar un ciudadano que aporte al desarrollo de la comunidad y del país tal como se plantea en la carta de navegación del estado colombiano.

En este sentido, la educación tiene algunas responsabilidades entre las que se destaca la formación de los estudiantes en valores, en especial, infundir el respeto a fin de evitar los conflictos en el ámbito escolar o llevarlos a su mínima expresión,

fortaleciendo con ello: la empatía y la tolerancia entre la diversidad de estudiantes que confluyen dentro de un aula de clase.

Así mismo, se continúa mencionando en este artículo que:

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo (Constitución Política de Colombia, 1991).

De acuerdo con lo anterior, las instituciones educativas públicas, tienen el deber de ofrecer el derecho a la educación a cualquier niño que lo requiera y con ello conlleva que los docentes estén capacitados para brindar este derecho de una forma digna ofreciendo la mejor formación moral para que su convivencia escolar sea agradable y educativa en un ambiente de aprendizaje mediado por el docente para generar conocimiento y cambios de conductas positivas. Por otra parte, en concordancia con la Constitución Política de Colombia (1994) la Ley General de Educación, Ley 115 del 8 de febrero de 1994, de menciona en su artículo 4° que:

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo. (p. 1).

Por tal razón, los docentes, deben tener las competencias para gestionar la mediación pedagógica que se requiere para que los estudiantes se desenvuelvan en un ambiente de aprendizaje que dé solución a los conflictos y a las diferentes opiniones con las que cuentan los estudiantes. De forma tal, en el artículo 5°, se establecen los fines de la educación haciendo énfasis en el número dos, que se corresponde con: La formación en derechos humanos, sobre todo, en el respeto a la vida y otros derechos como la paz, la democracia, la convivencia, la justicia, la solidaridad y equidad y también en la tolerancia y la libertad.

Por otra parte, en el artículo 9°, se hace visible, la necesidad de promover el desarrollo de capacidades para la crítica, la reflexión, el análisis que contribuya a lograr

el avance científico y tecnológico, así como la formación de ciudadanos con competencias para participar en la solución de los problemas del país y protagonistas del progreso social, económico y cultural de la sociedad colombiana. Y también en el artículo 12°, se establecen fines que son de alta importancia, para el desarrollo de la actividad escolar. Entre ellos, se destacan, la formación y promoción de la salud, la higiene, la prevención integral y en general el mejoramiento de la calidad de vida tanto en lo físico como en lo recreativo y espiritual. Teniendo en cuenta que es primordial la ejecución de actividades que desarrollen las competencias ciudadanas en base a estos fines que se resaltan para buscar las estrategias pertinentes.

Para concluir, se destaca que, en el artículo 92° se establece que tanto las instituciones educativas como los docentes mismos, implementarán acciones pedagógicas que tendrán como finalidad el desarrollo de cualidades y habilidades de los estudiantes. Con base en lo anterior, se puede tener claridad en criterios para una mejor toma de decisiones, donde se considere la diversidad de variables que pudieran afectar el desarrollo en condiciones normales del educando. Con ello, se garantiza una mejor comunicación entre los actores involucrados y una mejor disposición para la resolución de conflictos, además de un mejor incentivo para la participación, el trabajo en equipo y la solución de problemas. Y para garantizarlo es de gran importancia llevar un proceso que permita buscar estrategias que den solución a los conflictos que surgen en las aulas de clase basado en valores éticos y morales.

Otro instrumento legal que es importante referir en la investigación es la Ley 1620 de 2013. En su Capítulo II, esta ley, expresa lo referido al sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Es una ley que en su artículo 3° establece lo referente a su creación. Destaca la importancia que da a los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. El cumplimiento de los objetivos de esta ley se hará a través de la promoción, orientación y coordinación de estrategias, programas y actividades, dando

responsabilidades directas a los individuos propiamente dichos, a la familia, la escuela, la sociedad y al Estado.

En el citado artículo se hace énfasis en la importancia de la convivencia escolar desde la promoción de acciones significativas que fomente una cultura de respeto e inclusión desde los centros educativos. De esta forma, la mencionada ley reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, y a la comunidad educativa en los niveles de preescolar, básica y media como la responsable de formar para el ejercicio de estos, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política Nacional, las Leyes 115 de 1994 y 1098 de 2006, las disposiciones del Consejo Nacional de Política Social y demás normas asociadas a violencia escolar, que plantean demandas específicas al sistema escolar. Son leyes que regulan y establecen las normas que deben cumplirse en la formación estudiantil y en el tratamiento de los conflictos y problemas escolares.

En el mismo orden de ideas, se trae a colación que el Artículo 4° hace referencia objetivos del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Dentro de lo establecido en este artículo, hay que destacar, sobre manera, la responsabilidad que tiene el estado para la convivencia escolar, la construcción de ciudadanía y la educación para el ejercicio de los derechos humanos.

También, el Estado debe ser garante de la protección integral de los niños, así como también el hecho de garantizar las herramientas suficientes y necesarias para que la labor educativa pueda realizarse de forma integral y en paz, considerando el valor que debe darse a todos y cada uno de quienes están en la edad escolar. Elementos como la identidad, la participación, la aplicación de programas y estrategias según el nivel escolar deben estar siempre a tono con la realidad del entorno dentro del cual se circunscribe la institución escolar. El cumplimiento de estas acciones tenderá a mantener una educación en paz y los niveles de conflictividad serán reducidos y así el trabajo escolar será más exitoso.

También es importante, considerar el decreto 1965 de 2013, Dicho decreto fue creado por el Gobierno Nacional, con la finalidad de reconocer que uno de los retos que

tiene el país, está en la formación para el ejercicio activo de la ciudadanía y de los derechos humanos, a través de una política que promueva y fortalezca la convivencia escolar, precisando que cada experiencia que los estudiantes vivan en los establecimientos educativos, es definitiva para el desarrollo de su personalidad y marcará sus formas de desarrollar y construir su proyecto de vida; y que de la satisfacción que cada niño y joven alcance y del sentido que, a través del aprendizaje, le dé a su vida, depende no sólo su bienestar sino la prosperidad colectiva.

El mencionado decreto es fundamental porque establece de forma normativa la importancia de impulsar una convivencia escolar sana en las instituciones educativas, exhortando a la conformación, organización y funcionamiento del Comité Nacional de Convivencia Escolar; de los comités municipales, distritales y departamentales de convivencia escolar y de los comités escolares de convivencia. Desde lo contemplado en el objeto de dicha resolución se tiene que, es necesario articular las entidades y personas que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, la familia y la sociedad, que permitan contribuir a la promoción y fortalecimiento de la convivencia escolar.

De acuerdo con lo expresado, es importante tener presente que, desde el marco normativo legal del Estado colombiano, la convivencia escolar constituye un baluarte fundamental en la construcción de una educación para la paz en un clima de tolerancia y respeto, así como también desde organismos internacionales. En cuanto a temas relacionados con la educación se considera el concepto de “convivencia” como uno de los ejes de la calidad educativa propuestos por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2001), que habla de aprender a compartir “vivir juntos, aprender a vivir con los demás”. (p.36).

En este sentido, la calidad educativa en las instituciones debe incorporar la capacidad de lograr interacciones pacíficas, en una época que aumenta por la diversidad como efecto de la cobertura escolar, así como también, por la integración de estudiantes migrantes y las políticas de inclusión de estudiantes con necesidades educativas

diferentes, lo cual hace necesario considerar temas relacionados a la convivencia escolar.

Finalmente, se destaca que en este capítulo se ha considerado el referente epistemológico, vinculado al objeto de estudio, para de esa forma sustentar teóricamente la investigación a fin de dar respuesta al objetivo general de la investigación en el cual se busca: Generar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria, derivados de la experiencia docente del Colegio General Santander. Tal como se pudo apreciar, el Estado colombiano cuenta con un marco normativo, bien fundamentado en lo que concierne a la convivencia escolar desde la intervención de las instituciones educativas como entes responsables directos de garantizar un clima de armonía y respeto para el desarrollo de la acción escolar, donde debe prevalecer, la inclusión, la sana convivencia, la educación para la paz, el respeto y la tolerancia con miras a que el gran beneficiado sean los niños en formación. La estrategia, tiene que ser, ver la forma en cómo se puede comprometer a todos los actores sociales en ese beneficio común que es la educación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza del estudio

Desde la perspectiva planteada, este estudio busca aportar un constructo sobre la convivencia escolar para la solución de situaciones de conflicto en los estudiantes de educación secundaria, se trata de dar respuestas no de forma aislada, sino sistemática y compleja de las relaciones que se establecen en el objeto de estudio desde sus elementos vinculantes. En este caso, las relaciones que surgen del objeto de estudio se dan desde el plano de la convivencia escolar, como una forma de reflexionar sobre las situaciones conflictivas en los estudiantes de secundaria. Por tanto, la investigación cualitativa bajo el enfoque de la Teoría fundamentada guía el proceso, por cuanto, se centra en explorar el valor y la presentación de un problema compartido por individuos y/o grupos para generar un constructo.

En este sentido, es así como el término "*cualitativo*", a juicio de Martínez (2006), se usa bajo dos acepciones. "como *cualidad*": "fulano tiene una gran cualidad: es sincero". Y otra, más integral y comprehensiva, como cuando nos referimos al "control de *calidad*", la calidad representa: "la *naturaleza, esencia* completa, total, de un producto" (p. 32). Es así como la investigación cualitativa pretende ir más allá de una simple descripción de las perspectivas axiológicas de la sana convivencia. Es decir, trata de asumir una visión propia con base en cualidades del objeto de estudio a investigar desde los problemas conflictivos como es la convivencia que se suscita en los ambientes educativos. Al respecto, Hurtado (2012) expresa:

Es esta acepción, en sentido propio, filosófico, la que se usa en el concepto de "metodología cualitativa". No se trata, por consiguiente, del estudio de cualidades separadas o separables; se trata del estudio de un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es: una persona, una entidad étnica, social, empresarial,

un producto determinado, etc.; aunque también se podría estudiar una cualidad específica, siempre que se tengan en cuenta los nexos y relaciones que tiene con el todo, los cuales contribuyen a darle su significación propia (p.97).

De esta manera, la investigación cualitativa trata de buscar dentro de la realidad de los sujetos, en su vida cotidiana, los motivos o causas que desencadenan los comportamientos asociados a sus interacciones dentro de un grupo, lo que para Martínez (1999) significa “identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”. (p. 186). De ahí la necesidad, que se tiene de tomar conciencia de las múltiples rutas, por las cuales se puede conducir el pensamiento y aplicar en su momento esas “*mismas cosas*” frente al objeto de estudio, lo que permite realizar el abordaje de cualquier investigación a través de un método, siendo pertinente referir lo señalado por Martínez (2006) “no viene de que unos seamos más razonables que otros, sino del hecho que conducimos nuestros pensamientos por *diversas vías* y no consideramos las *mismas cosas*” (p.165).

Desde este contexto, la investigación cualitativa, mediante la sistematización permite escribir, contar y construir textos desde un discurso contemplativo y crítico para compartir las percepciones que tienen los participantes sobre el objeto de estudio, la convivencia escolar con algunas de las variables que la pueden afectar. Para ello se requiere que las técnicas empleadas y los esfuerzos se centren en poder describir, analizar, explicar y prescribir lo que realmente resulta desde las perspectivas de los involucrados en la investigación para poder generar el discurso, favoreciendo la aparición de la diversidad de acciones y miradas, que van dando cuenta de las particulares y singulares maneras de estudiar el fenómeno.

En este orden de ideas, el nivel de la investigación fue explicativo, ya que se consideró el contexto actual de la convivencia escolar en los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa General Santander, desde una comprensión amplia del objeto de estudio. De acuerdo con Rodríguez (2005), el nivel explicativo, se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante las relaciones causa efecto, que intentan dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significado dentro de una teoría de referencia,

a la luz de las leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

Es pertinente indicar que, el paradigma investigativo al cual se ciñó la presente tesis doctoral es aquel que reside en una naturaleza peculiar propia del fenómeno de estudio, supone una determinada manera de concebir e interpretar la realidad, una visión del mundo compartida por un grupo de personas, y por tanto posee un carácter socializador, y apegado a esto, se hizo necesario concebir la metódica a la cual se debió acoplar el presente proceder investigativo. En tal sentido, se destaca que la investigación de la mano con el Paradigma Interpretativo o Hermenéutico, buscó ahondar en la comprensión y reflexión de los fenómenos y de los ideales teóricos que sirvieron más allá de los factores de explicación, predicción y control del objeto de estudio.

Según Martínez (2006) el cometido de la hermenéutica es “descubrir los significados, lo mejor posible, de las cosas las palabras, los escritos, los textos, los gestos y en general el comportamiento humano”. (p.102). De tal manera que, se buscó a través de esta investigación, darle un sentido sensible y coherente a lo hallado en la información documental, los datos encontrados mediante los testimonios de los docentes, orientador y estudiantes, para lograr una mejor comprensión de la convivencia escolar y la resolución de conflictos. En consecuencia, la hermenéutica se convierte según Martínez (ob.cit.) “en un método de sistematización de procedimientos formales, en la ciencia de la correcta interpretación y comprensión” (p.104), comprensión que sirvió de guía en la estructuración teórica.

Fue importante considerar desde el paradigma hermenéutico, la filosofía de Gadamer (1986), quien manifiesta que, el conocimiento es vital para el ser humano y por ello, usa la interpretación como proceso para comprenderse a sí mismo y a su contexto, lo cual generará un nuevo conocimiento. Es decir, se parte del conocimiento previo, que a su vez se presenta como una inquietud que es necesario comprender, para luego desde su propia interpretación buscar una explicación desde una mirada filosófica con aspectos metodológicos.

Método

El método de la investigación corresponde al conjunto de procedimientos apoyados en técnicas e instrumentos de recolección de datos que la investigadora empleó para recoger los datos en el contexto. Se destaca que Hernández et al (2003), por tener un enfoque cualitativo, es a través del método que se podrán obtener distintos datos con las diversas opiniones emitidas por los sujetos involucrados en el estudio.

Eso permitió comprender el contexto natural y cotidiano del fenómeno que fue elegido para su debido estudio. Es importante destacar que, al elegir una metodología, se considera la correspondencia que debe existir en la investigación con lo relacionado al referente ontológico, para determinar las formas de conocer el ser del objeto de estudio, desde una construcción social que depende tanto de las creencias y valores, de los aportes científicos, desde el apego a métodos y del contexto de la realidad. Por tanto, la investigación cualitativa se nutre, en gran parte, de la información, de diversa índole, proporcionada por la subjetividad del sujeto cognoscente que participa en la indagación y desde el aporte teórico que permiten darle objetividad al objeto estudiado, De allí la pertinencia de las características establecidas desde las investigaciones y publicaciones de Guba y Lincoln (2004), al expresar que:

- El objetivo principal es comprender los fenómenos educativos.
- Investigador o investigadora y propósito de la investigación están vinculados entre sí.
- La simultaneidad de los fenómenos y la interacción mutua en el hecho pedagógico hace que sea imposible distinguir las causas de las consecuencias.
- Los valores están implícitos en la investigación.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, se vio la articulación que tuvo la investigación cualitativa con el método fenomenológico desde la concepción del objeto de estudio, al estar enmarcado en las ciencias humanas puesto que se investiga sobre temas vinculados a la educación, como lo es la convivencia escolar.

En ese sentido, el método empleado en la investigación fue el fenomenológico, con el cual se recorrió el camino que permitió buscar y analizar los fenómenos que fueron

surgiendo y las formas como se fueron manifestando, a partir de los significados que emitan sus propios actores que, en este caso, se correspondió con la convivencia escolar en secundaria y la mediación de conflictos escolares. Es importante citar, a continuación, lo expresado por Creswell (2006) cuando hace referencia al método fenomenológico: "... el investigador identifica la 'esencia' de las experiencias humanas en relación con un fenómeno, como es descrita por los participantes en un estudio" (p.25). Es decir, por medio de la fenomenología se hace el estudio de los fenómenos, tal como son vividos y percibidos por el sujeto que realiza la investigación.

En atención a lo expuesto, la investigadora se enfocó en la forma como los informantes perciben y describen el objeto de estudio, escuchando y conversando de forma natural y espontánea con los estudiantes de secundaria, así como también asimilando, sus opiniones y las formas de concebir la realidad para luego transcribirla. Según lo indicado, para Hernández et al (2003) se puede afirmar que, al indagar y escudriñar en los conflictos escolares se pueden develar acciones que sirvan para vislumbrar a profundidad una mirada significativa de la convivencia escolar. Por tanto, desde los aportes de la metodología fenomenológica, se trató de describir las formas particulares en las que diversos informantes comprenden la convivencia escolar.

Es decir, tener acceso a una realidad concreta (conocer los conflictos y acoso). Para ello, se entró en contacto directo con los informantes, a fin de obtener hallazgos que sirvan en la construcción teórica. Es así como, el método fenomenológico, permite percibir las experiencias y los factores que influyen en ciertos fenómenos educativos, dado que la realidad es construida por individuos que interactúan con su mundo social. Por otro lado, Martínez (2006) expresa que, se sigue una estrategia de investigación explicativa que busca exponer el aspecto de la realidad manifestando su significado en la teoría referencial, teniendo en cuenta las leyes o generalizaciones basadas en hechos o fenómenos que suceden. En ese accionar, el método fenomenológico tiende a la búsqueda de la comprensión y, a su vez busca la esencia vital del individuo a través de la interpretación global de la cotidianidad y desde el mundo referencial interno.

Hay que destacar que, en lo que se refiere a la investigación cualitativa, el método fenomenológico – que es una expresión de la fenomenología expuesta por Edmund Husserl (1859-1938) – está dirigido a abordar la realidad, partiendo de lo que se corresponde con lo referencial e interno del sujeto. Así, se involucra la subjetividad del ser humano; donde se toma en consideración las experiencias, las vivencias, las percepciones, las ocurrencias, los recuerdos a los que en un momento determinado se puede acceder. Al respecto, se destaca que en ese accionar de comprensión, la investigadora busca desplegar acciones muy particulares cumpliendo una serie de etapas. De manera que, en esta investigación, la orientación fenomenológica, estuvo guiada por fases que permitan a la investigadora no perder la perspectiva que implica la fenomenología. Al respecto, Martínez (2006) dice que las etapas a desarrollar del método fenomenológico son las siguientes: Etapa previa, etapa descriptiva, etapa estructural y etapa de discusión.

Etapa previa: Esta fase del método fenomenológico consiste en identificar los presupuestos (valores, actitudes, creencias, presentimientos, intereses, conjeturas e hipótesis) que la investigadora pudiera tener y conocer sobre el tema que se ha abordado y que significaron el punto de partida para iniciar el desarrollo de la investigación.

Etapa descriptiva: la intención de esta etapa fue describir el fenómeno en forma detallada, pretendiendo realizar una aproximación de la realidad vivida, su mundo y su situación, en la forma más auténtica y natural posible.

Etapa Estructural: Esta etapa comprendió después de transcribir la información obtenida de las técnicas empleadas mediante el registro exacto, proceder a una reducción fenomenológica de los datos, los cuales dieron luz a categorías emergentes y sus correspondientes Subcategorías.

Finalmente, la *Etapa de Discusión:* Esta etapa constituye el procedimiento de contrastación y teorización presentado en el capítulo IV de investigación.

Escenario

Uno de los requerimientos indispensables de las investigaciones es la selección de un escenario para poder recolectar los datos y de esa forma, desarrollar los objetivos planteados, según Creswell (2006) “El investigador a menudo va a donde esté el participante...para desde ahí realizar la investigación. Esto permite al investigador abordar un nivel detallado sobre el participante o el escenario.” (p.165). El escenario representa el lugar donde quien investiga acude para solicitar la oportunidad ante el Rector y/o los directivos, el permiso para recolectar los datos requeridos por la investigación. Al respecto, se debe garantizar el anonimato, como también lo solicitado por los fundamentos éticos que exige la investigación social para conservar su credibilidad científica.

De esta manera, la investigadora consideró como escenario, aquel donde se tenga facilidad de acceso y empatía con los informantes. Tal como lo expresa Taylor y Bogdan (2000) un escenario ideal es aquel en donde el investigador logra fácilmente el acceso, así como también, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos en forma directa (p.45)

El escenario de la investigación fue la institución educativa de carácter oficial Colegio General Santander, ubicada en el sector noroccidental de la ciudad de Bogotá – Colombia, perteneciente a la Dirección Local 10 de Engativá (DIL 10). Se destaca que la investigadora tiene diez (10) años de experiencia en esta institución. El colegio hace parte del Barrio Engativá Centro, rodeado de los barrios: El mirador, Marandú, Villa Gladys, La Faena, Villa Claver, La Riviera, Literama, Santa Teresita, Villas del Dorado, un parque automotor del Sistema Integrado de Transporte (Sitp), una pista del Aeropuerto Internacional del Dorado y el Humedal Jaboque. El Colegio en mención, cuenta con una población estudiantil de aproximadamente 3500 estudiantes, distribuidos en 4 sedes, desde la educación de primera infancia (preescolar) hasta la educación media (grados 10° y 11°), la institución acoge en sus aulas a niños y jóvenes provenientes de familias pertenecientes a los estratos socioeconómicos más bajos de la sociedad bogotana (1, 2 y 3).

Estos estratos se caracterizan por situaciones de relativa pobreza y vulnerabilidad, con un indicador bajo en el registro de puntuación del SISBEN (Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales), dicho puntaje es asignado por la Secretaría Distrital de Planeación acorde con la “observación a aquellos hogares, familias o individuos que por sus condiciones de empleo, ingresos y características de las viviendas que habitan califican para recibir subsidios de salud, educación, vivienda y recreación” (SDP, 2022)

Por su parte, la Secretaría Distrital de Planeación, realiza la estratificación, identificando y clasificando las viviendas habitadas tanto la población más pobre, como la población con mayor capacidad económica, para establecer el cobro de los servicios públicos domiciliarios con tarifas diferenciales por estrato.

Igualmente, también se toma en cuenta para asignar subsidios a la población de estratos bajos y cobrar sobrecostos o contribuciones a la población de estratos altos, estableciendo seis niveles de acuerdo con las comodidades y posibilidades socioeconómicas, las familias del colegio se encuentran clasificadas dentro de la población menos favorecida que en la actualidad cuentan con recursos escasos y básicos para su sustento de los estratos 1, 2 y 3.

La caracterización social de las familias muestra que el principal sustento de las familias proviene de: los ingresos obtenidos del comercio informal (vendedores ambulantes); de las acciones de la recogida de productos reutilizables provenientes de los residuos o basuras (reciclaje) pues en el sector hay un buen número de centros de acopio; del salario por empleos por prestación de servicios; algunos por contratos a término fijo y unos pocos por trabajos independientes. El sector en donde se concentra la comunidad educativa se encuentra conformado por barrios subnormales y normales que han sido legalizados por el estado, contando con población asentada, pero con un gran número de pobladores fluctuante, es decir, que tienen alta movilidad geográfica para el caso debido al desplazamiento forzado y procesos migratorios.

Reseña Histórica

La institución educativa General Santander, toma su nombre en honor al prócer estadista, militar y político colombiano Francisco de Paula Santander conocido como "El Hombre de las Leyes" y el "Organizador de la Victoria"; la institución inició sus labores en el año 1970 en unas casetas prefabricadas ubicadas en el predio en el que actualmente se encuentra el edificio de la Sede A, cuyo nombre era Concentración Escolar General Santander y contaba con 13 cursos de 1° a 5° de primaria, en un espacio rural de campos de fresas que poco a poco fueron convertidos en unidades de vivienda.

Posteriormente, en el año 1998 se inicia la construcción de la actual Sede A y es entregada oficialmente por el alcalde Antanas Mockus en el año 2003. La sede B funciona en casetas frente al parque central del anterior pueblo de Engativá de nombre Emmaus y la Sede C llamada Cardenal Luque que ante la cobertura fue tomada en arriendo para atender el servicio educativo para pre-escolar. Las ilustraciones 4 y 5 muestran las edificaciones de dos las cuatro sedes. El estudio se realiza en la sede A.

Figura 1

Planta física Colegio General Santander Sedes A y C



Nota. Tomado de <https://acortar.link/GUemrx>

Informantes clave

Los informantes clave según Taylor y Bodgan (2000) son “aquellos en posesión de conocimientos, status o destrezas comunicativas especiales, cuyas actitudes y formas de actuar ante el grupo representen casos extremadamente particulares o atípicos ya sea en términos positivos o negativos, de la situación objeto de estudio...” (p.163). Por tanto, la selección de los sujetos o informantes de estudio deben acogerse a los criterios o condiciones que sirvan para aportar datos y hallazgos relevantes a la investigación en lo que concierne a la convivencia escolar, conflictos, acoso escolar, entre otros.

De la misma forma, Rodríguez, Gil y García (1999), dicen que “los sujetos se eligen de forma intencionada de acuerdo con unos criterios establecidos por el investigador, y este proceso de selección se continúa prácticamente durante todo el proceso de investigación.” (p.73), los cuales fueron supeditados a la experiencia y observación que la investigadora tuvo para elegir los participantes (estudiantes retraídos que han sido víctimas de acoso, estudiantes indisciplinados, estudiantes hostigadores con sus compañeros y estudiantes con buen comportamiento). Es decir, que los informantes clave estuvieron en correspondencia con los objetivos de la investigadora en todo momento.

Se destaca que los objetivos anunciados, se corresponden con los objetivos específicos de la investigación, tal como: Describir la convivencia escolar; Caracterizar la forma en que los docentes enfrentan el conflicto y las situaciones de acoso de los estudiantes, Analizar la experiencia o vivencia de los estudiantes y docentes en relación con las situaciones de conflicto y acoso escolar, y finalmente Derivar el constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá.

En este sentido, los informantes clave, fueron en total diecisiete (17) sujetos, representados de la siguiente forma:

Tabla 2
Informantes clave

Código	Informante	Criterios
EST01	Estudiante	sexto año con incumplimiento en la convivencia
EST02	Estudiante	séptimo año con incumplimiento en la convivencia
EST03	Estudiante	octavo año con incumplimiento en la convivencia
EST04	Estudiante	séptimo año involucrado en situaciones conflictivas
EST05	Estudiante	octavo año involucrado en situaciones conflictivas
EST06	Estudiante	noveno año involucrado en situaciones conflictivas
EST07	Estudiante	séptimo año afectado por problemas de convivencia
EST08	Estudiante	octavo año afectado por problemas de convivencia
EST09	Estudiante	noveno año afectado por problemas de convivencia
EST10	Estudiante	sexto año con condiciones adecuadas de convivencia
EST11	Estudiante	séptimo año con condiciones adecuadas de convivencia
EST12	Estudiante	noveno año con condiciones adecuadas de convivencia
DOC01	Docente educación secundaria	Docente de Aula área Lenguaje de sexto año
DOC02	Docente educación secundaria	Docente de Aula área Matemática de séptimo año
DOC03	Docente educación secundaria	Docente de Aula área Deporte de 8vo año
DOC04	Docente educación secundaria	Docente de Aula área de Lenguaje de 9no

ORI01	Orientador	Docente orientador de la institución.
--------------	------------	---------------------------------------

Nota: Elaboración propia de la investigadora (2023)

Técnica e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo operativo de esta investigación se consideraron como técnica la entrevista y como instrumento un guion, que tienen como función primordial la recolección de datos. De acuerdo con Yuni y Urbano (2014), “La dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación” (p.27). Es decir, que la selección de las técnicas e instrumentos de datos depende del objeto de estudio, así como también de los postulados teóricos empleados y de la perspectiva paradigmática del marco metodológico, incluyendo también la racionalidad de la investigadora al aplicar las diferentes técnicas o instrumentos.

En este sentido, la recolección de datos en esta investigación se hizo a través de la entrevista semiestructurada; según Yuni y Urbano (2015), “...este tipo de entrevista parte de un guion en el cual se señalan los temas relacionados con la temática del estudio...sin aferrarse a la secuencia establecida previamente” (p.83). Al respecto, para el desarrollo de la entrevista, se efectuaron interrogantes tentativas de tal modo que se pueda establecer, si el caso lo requiere, la formulación de preguntas, no previstas en el guion, pero que pueden ser pertinentes para la obtención de datos o información significativos para el desarrollo de la investigación. La entrevista se llevó a cabo en la institución educativa y se utilizó una grabadora de audio para agilizar la dinámica durante el encuentro y disponer así de un registro fiel del material recolectado. Posteriormente, fue transcrito y se procedió a la fase de procesamiento de la información.

Es importante resaltar que, cada guion de entrevista fue valorado por tres expertos (Anexo A-1), quienes presentaron las consideraciones y ajustes que la investigadora realizó para posteriormente aplicar los instrumentos. En la opinión de Hernández et al (2003), cuando se dice que una vez se obtengan los datos, lo que se busca es

convertirlos en información acerca de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad con su propia expresión.

Procedimiento para el análisis e Interpretación de datos

Una vez obtenida la información desde la técnica de la entrevista, se procedió a analizar cada dato partiendo de la categorización. Según Rubin y Rubin (1995) lo llamaron proceso de categorizar, mediante la relación de ideas, conceptos o temas similares hallados, producto de la indagación hecha por la investigadora. Al concluir la fase previa del método fenomenológico se recopiló la información para integrarla mediante una categorización inductiva: la transcripción y organización de los datos (guión-respuestas), reseña de datos que se repiten o emergen, codificación de los datos para categorizar y asignación de los códigos a los datos poniendo etiquetas y subrayando las respuestas de cada uno de los participantes.

De esta manera se fueron vinculando entre sí las categorías emergentes obtenidas en el paso anterior y usando para ello los fundamentos teóricos de la investigación. En el que primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría y seguidamente, se compara entre las diferentes categorías, buscando siempre los vínculos que puedan existir entre ellas, que aporten y sean significativos para el desarrollo de la investigación. Tal como lo explican Martínez (2006) la categorización, el análisis y la interpretación son elementos fijos en el proceso del análisis de resultados en la investigación cualitativa.

Se destaca que, una vez registrada la percepción de los docentes, orientador y estudiantes, se realiza el proceso de reducción de datos, en el que se consolidan las dimensiones y se agruparon en subcategorías que están articuladas a categorías generales, que a su vez están relacionadas con los objetivos de la investigación. Del mismo modo, una vez encontrados los conceptos, se vincularon entre sí, para construir una explicación integrada.

En tal sentido, una vez compilada y organizada la información, se procedió a realizar una contrastación entre la opinión de los Informantes Clave: los sujetos en estudio docentes, orientador y estudiantes citados; y la reflexión de la investigadora con

las teorías de entrada de la investigación. En este orden de ideas, y teniendo como referencia a Martínez (ob.cit.) la pertinencia y relevancia de la información, permitió contrastar la teoría con la opinión de los docentes y estudiantes entrevistados y la perspectiva de la investigadora lo que permitió emitir conclusiones y así aproximarnos al constructo, desde la perspectiva de los informantes clave y la perspectiva de la investigadora.

Este proceso es consustanciado, con la técnica propuesta por Strauss y Corbin (2002) denominada codificación teórica que permitió el tratamiento de modo sistemático del desarrollo y refinamiento de las interpretaciones de los datos, comúnmente esta técnica es empleada dentro del contexto de la Teoría fundamentada (Strauss & Corbin, 2002) con el fin de “hacer emerger” teoría y relaciones desde los datos. Para la realización de la presente tesis doctoral fue necesario cumplir con las etapas propuestas por Glaser y Strauss (1967):

1. Diseño de la investigación, en esta etapa se estableció la situación problemática y se analizó el marco teórico referencial.
2. Recolección y descripción sistemática de la información en el trabajo de campo a través de entrevistas aplicadas a los informantes clave, para comenzar con el análisis de datos y abordar el fenómeno hasta saturar los datos. y organizar la matriz categorial, a fin de dar respuesta al objetivo general de la investigación: Generar un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá

En este sentido, desde el uso de un procedimiento analítico de Comparación Constante, desde la codificación inductiva partiendo de los códigos, luego el agrupamiento en subcategorías y seguidamente en categorías. Se destaca, que los códigos emergieron de la naturaleza subjetiva de los informantes, lo cual fue determinante para generar reflexiones vinculadas con el marco teórico; lográndose llegar a un nivel más alto de interpretación, que se dio desde la comprensión producidas por las convergencias de los hallazgos, lo que permitió a la investigadora, contemplar el

camino de teorización de un constructo sobre la convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria.

Fiabilidad de la Investigación

Al hablar de la fiabilidad, llamada también credibilidad, hay que destacar que la misma se logra cuando el investigador, a través del uso de técnicas de recolección de datos y recolección de información se encuentra con resultados significativos que posteriormente, son reconocidos por los informantes clave, como una aproximación cierta sobre lo que ellos entienden, consideran y piensan del objeto de estudio y en consecuencia da aportes significativos a la investigación.

Es importante manifestar que, el adentrarse en la investigación comunica e involucra al investigador con la realidad estudiada, la cual puede percibir directamente sin intermediaciones, ni afectaciones del escenario por otras influencias. Según Castillo et al (2009) “hay personas a las que les gusta participar en la revisión para reafirmar su participación y también porque desean que los hallazgos sean lo más creíbles y precisos” (p.49).

En ese mismo sentido, se tiene que Martínez (2006) ha dicho que la confiabilidad o fiabilidad es:

Aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro. También la fiabilidad tiene dos caras, una interna y otra externa: hay fiabilidad interna cuando varios observadores, al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones; hay fiabilidad externa cuando investigadores independientes, al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados (p. 7).

La investigadora generó un ambiente tranquilo, de confianza, que permitió a los informantes expresar de manera espontánea y en diálogo abierto, sus posiciones o puntos de vista sobre la convivencia escolar y la resolución de conflictos en las instituciones escolares. Estas opiniones fueron transcritas de la forma más ajustada a la realidad, pues fueron obtenidas a través de la entrevista realizado por la investigadora, a los docentes, al orientador y a los estudiantes; dando la opción a los informantes de

revisar sus expresiones pudiendo retroalimentar o ampliar la información. Acciones que permitieron dar peso a la credibilidad.

Esta fue una estrategia valiosa mediante la cual se pudo contrastar la información que se obtuvo, puesto que al realizar el proceso investigativo se recoge diversidad de información y variedad de datos que provienen de diferentes ópticas, por lo que se pueden hacer comparaciones del mismo fenómeno, para buscar mayor legitimidad.

En ese mismo orden de ideas, se menciona a Guba y Lincoln (1988), quienes señalan que los criterios de confiabilidad representan el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno. Al igual que lo ha manifestado Martínez (2006) en cita anterior, estos autores reconocen que existen dos tipos de fiabilidad: fiabilidad interna y fiabilidad externa.

La fiabilidad interna: consiste en el grado de concordancia de la información, partiendo de una serie de contrastes previamente elaborados, se obtiene en una misma investigación original y en otras que se hacen de manera sucesiva. Corresponde a la estructura lógica que debe existir entre los objetivos, el marco teórico, los instrumentos a aplicar a los informantes clave y la información que emerja del proceso de interpretación.

Se destaca que, para efectos de la investigación, se hizo uso del proceso de validación a través del juicio expertos, tres especialistas, quienes revisaron el instrumento y emitieron sus apreciaciones y juicios respectivos, evaluando el contenido de los ítems, y la correspondencia existente entre los objetivos de la investigación y los ítems redactados para el instrumento de recolección de información.

Se destaca que, La fiabilidad externa: hace referencia al hecho en el cual investigadores externos podría obtener información idéntica o similar en tiempos y espacios diferentes o como lo dice Martínez (2006): “cuando investigadores independientes, al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados” (p.46).

Siguiendo con el desarrollo teórico, sobre la fiabilidad o credibilidad, que debe tener el desarrollar una investigación con enfoque cualitativo, a fin de lograr un mayor

status científico y una mayor rigurosidad, ha sido necesario, someter el estudio a ciertos parámetros con características de alta calidad. En ese sentido, Castillo y Vásquez (2003) han especificado ciertos elementos que contribuyen a mejorar la credibilidad de la investigación y que se tuvieron como referencia; esa calidad se da a través de la actuación de la investigadora en vinculación con los informantes clave, con quienes se dialoga y se emiten juicios para llegar a ciertos resultados. Estas acciones fomentan la calidad y en consecuencia la credibilidad del estudio.

Otro elemento importante para considerar es la auditabilidad, llamada por otros autores confirmabilidad. Guba y Lincoln (1988), se refieren a este criterio como la habilidad o estrategia de otro investigador de seguir la pista o la ruta de lo que el investigador original ha hecho. Y los resultados puedan dar pie para certificar el origen de la información presentada en la investigación.

La transferibilidad o aplicabilidad fue el otro elemento, que ha sido considerado para valorar la credibilidad de los estudios cualitativos, está referido a la probabilidad de extender los resultados del estudio a otros sectores o poblaciones. Aunque el estudio se realizó con los informantes del colegio General Santander de Bogotá, Colombia; es posible que se pueda aplicar o realizar en cualquier otra institución escolar con poblaciones diferentes, pues la forma y estructura, el perfil, el comportamiento disciplinar de los docentes y estudiantes con las características educativas de la Institución escenario de la investigación puede dar la oportunidad de que se sea así, siempre y cuando se puedan dar en contextos similares o parecidos. En general, calidad, auditabilidad y transferibilidad o aplicabilidad son criterios que toda investigación cualitativa debe cumplir, para lograr un alto sentido de científicidad y rigurosidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Procesamiento de la información obtenida

El proceso de análisis tiene como punto de partida la lectura de los protocolos de entrevista. De manera paralela, se reflexionó sobre el significado que el informante ofrece, tomando en cuenta el contexto escolar y comunitario de la institución. El análisis se inicia con la lectura del material, en este proceso se codificó y se fueron organizando los códigos, entendidos como la etiqueta o nombre que identifica el tópico central al que responde determinado fragmento de la entrevista, hasta establecer las categorías, de las cuales están compuestas por Subcategorías y dimensiones que expresan conceptos más ilustrativos sobre lo que quiere significar el informante con cada frase, proposición u oración que expresó sobre el fenómeno en estudio. Se develaron tres categorías: convivencia escolar, situaciones de conflicto escolar y atención pedagógica a los conflictos escolares. Este análisis se realizó procurando captar la esencia del fenómeno tal como es percibida por la vivencia o experiencia de cada informante.

Cada categoría, Subcategoría y dimensión se describe, en algunos casos se incorpora, con apoyo de fuentes documentales, teorías existentes que las explica, y en la mayoría se incorporan testimonios de los informantes que corroboran el sentido y significado atribuido por la investigadora. El material ya clasificado continúa siendo objeto de comparación, buscando siempre los vínculos que puedan existir entre estos elementos, y representen aportes significativos para la culminación del desarrollo del proceso investigativo. De esta manera se logró desarticular el texto de cada entrevista, para luego en los micro cierres o cierres parciales de cada categoría iniciar el proceso de teorización, el cual alcanzó su mayor nivel de abstracción en el capítulo V denominado, también, teorización general donde se conjugaron las relaciones entre las

distintas Subcategorías y dimensiones para la elaboración de la teoría sustantiva derivada de los datos y de los significados atribuidos.

Es importante resaltar que la investigadora, mantuvo su posición objetiva para no intervenir de manera subjetiva durante el desarrollo y búsqueda de la información a través de la aplicación del instrumento o entrevista; tal como reza el método fenomenológico. Es oportuno destacar que, en esta fase del trabajo, la subjetividad de la autora se pudo poner de manifiesto, en lo que fueron algunas de las interpretaciones que se dieron, al poder generar explicaciones y aclaraciones relativas al fenómeno de estudio; como consecuencia de pertenecer a la institución educativa y tener amplios conocimientos del tema objeto de la investigación.

A continuación, se presenta la matriz categorial, en la tabla 3, donde se muestran de forma específica, las categorías vinculadas a las subcategorías y dimensiones, que conforman el entramado general de la información obtenida, a través de la aplicación, del instrumento de recolección de información, a los informantes clave, que en este caso estuvo representado por una entrevista semiestructurada.

Durante todo el proceso de análisis de la información obtenida con la aplicación de la entrevista se procura la triangulación de informaciones para garantizar la credibilidad de la investigación. La pertinencia y relevancia de la información, permitió contrastar la teoría, obtenida, con la opinión emitida por los docentes, el orientador y los estudiantes entrevistados y la perspectiva a la cual llegó la investigadora. Todo ese accionar, permitió una aproximación al constructo final presentado.

En este orden de ideas se destaca que, la tabla No. 03 que se presenta a continuación corresponde a la matriz categorial emergente del proceso de análisis de los datos. En la misma se presentan las categorías principales que reciben el nombre de convivencia escolar, situaciones de conflicto escolar y atención pedagógica a las situaciones de conflicto. Cada una de ellas, están guiadas por las apreciaciones o testimonios de los informantes, quienes están representados en un bloque donde se muestran los hallazgos obtenidos desde la perspectiva de los docentes y el orientador y

otro bloque por las opiniones recogidas de los estudiantes, organizados de acuerdo a su comportamiento o actitud en la institución.

La lectura de la tabla 3 se hace de forma horizontal, para percibir de mejor manera los códigos emergentes desde la visión de los diferentes informantes agrupados como se indicó anteriormente. El conjunto de códigos se acoge en Subcategorías generadas por la investigadora, producto del análisis minucioso realizado a la información recolectada. Estos, a su vez, forman parte de una categoría vinculante de acuerdo con los hallazgos obtenidos y en correspondencia con los objetivos de la investigación. De la misma forma, se puede apreciar en la tabla 3 que existen coincidencias y divergencias desde los puntos de vista de los estudiantes para la consolidación de las dimensiones.

Se destaca que, los códigos empleados designar para los informantes clave, en aras de guardar su anonimato o confidencialidad, son los siguientes: Docentes (DOC1, DOC2, DOC3, DOC4); orientador (ORI01); estudiantes grupo 1 (EST01, EST02, EST03, EST04, EST05, EST06). grupo 2 (EST07, EST08, EST09) y grupo 3 (EST10, EST11, EST12). El grupo 1 está conformado por estudiantes que tienen acciones de conducta inadecuadas con evidencias en el registro de convivencia de la institución, el grupo 2 son estudiantes que se han visto afectados por conflictos y el grupo 3 son estudiantes con conducta de convivencia aceptable.

Seguidamente, se presenta la tabla 3, tal como se ha descrito en los párrafos anteriores

Tabla 3
Matriz categorial

Dimensiones desde la perspectiva de los docentes y orientador (DOC1, DOC2, DOC3,DOC4 y ORI01)	Subcategorías desde la perspectiva de los docentes y orientador	Dimensiones desde la perspectiva de los estudiantes: (Grupo1:EST01,E ST02,EST03,EST0 4,EST05,EST06)	Dimensiones desde la perspectiva de los estudiantes: (Grupo 2: EST07, EST08, EST09)	Dimensiones desde la perspectiva de los (Grupo 3: EST10,EST1,E ST12)	Subcategorías desde la perspectiva de los estudiantes	CATEGORÍAS
Relaciones interpersonales en el proceso educativo	Habilidades sociales desde la perspectiva de los docentes	Desagrado por la actitud de algunos pares	Inconformidad por la actitud de algunos pares y docentes	Relación amena en la institución	Habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes	CONVIVENCIA ESCOLAR
Acciones pedagógicas		Actitud positiva hacia los docentes	Rechazo a los problemas conflictivos entre pares	Empatía		
Actividades colaborativas		Relación satisfactoria con el entorno	Relación satisfactoria con el entorno	Relación satisfactoria con el entorno		
Acciones Socioafectivas	Habilidades emocionales	Desinterés por la convivencia	Desmotivación	Seguridad y confianza	Procesos emocionales de los estudiantes	
Manejo de las emociones		Oposición desafiante.				
Orientación al estudiante						
Integración del grupo						
Reglamentos	Normas de convivencia	Desconocimiento de las normas	Desconocimiento de las normas	Conformidad en la aplicabilidad del manual	Manual de convivencia escolar	
Control y seguimiento		Falta de seguimiento por parte de los docentes	Falta de seguimiento por parte de los docentes			

Respeto	Valores	Respeto hacia los docentes	Respeto hacia los docentes	Respeto hacia los docentes y compañeros	Valores de los estudiantes	Situaciones de conflicto escolar
Tolerancia		Solidaridad con los compañeros	Solidaridad con los compañeros	Tolerancia		
Solidaridad						
Necesidades de los involucrados	Incidencia del contexto en la resolución de conflictos	Bullying	Bullying	Bullying	Incidencia del contexto en los conflictos	
Motivos que originan el conflicto		Agresiones	Agresiones	Rechazo a la violencia		
			Víctima de rechazo	Agresiones		
Creencias o valores	Concepciones de las situaciones de conflicto	Dialogo como acción mediadora	Dialogo como acción mediadora	Dialogo como acción mediadora	Concepciones en la atención de situaciones de conflicto	
Mediación		Falta de atención	Falta de atención	Falta de atención		
Negociación	Acciones para atender el acoso	El docente como mediador	Falta de apoyo institucional	Conformidad con la atención	Atención del docente a los conflictos	
Creatividad						
No Violencia						
Acuerdos	Convivencia inclusiva	Acuerdos	Acuerdos	Acuerdos	Convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes	
Intereses del estudiante		Intereses del estudiante	Intereses del estudiante	Intereses del estudiante		
Aceptación de las diferencias		Aceptación de las diferencias	Aceptación de las diferencias	Aceptación de las diferencias		

Nota. Elaboración propia de la investigadora (2023)

Categoría: Convivencia escolar

Al hablar de convivencia escolar, se hace referencia a un concepto que se maneja permanentemente dentro del quehacer de la sociedad, en todos los ámbitos. Sin embargo, en este caso, se hace mención a lo que ocurre en las instituciones escolares en la vinculación entre directivos, docentes, orientador y estudiantes; es el día a día dentro de la institución escolar, donde se busca la obtención de ambientes escolares que sean adecuados para el aprendizaje y también formas que permitan el tratamiento oportuno, de aquellos inconvenientes que ocurren en el desarrollo de la actividad escolar como son: deserción escolar, bajo rendimiento, debilidad en los aprendizajes, comportamiento, conducta, disciplina, acoso, hostigamiento, bullying todos son elementos que confluyen en el ambiente escolar y de una u otra forma, se vinculan con la actividad de enseñanza y aprendizaje que se debe realizar en el ambiente escolar.

Esta categoría está vinculada con el objetivo específico, de la investigación; con el cual se busca caracterizar la convivencia escolar que afecta los diferentes espacios en la institución desde la visión de los docentes y estudiantes en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá. Por ello, el proceso interpretativo realizado de la categoría convivencia escolar, permitió discernir sobre la compleja realidad que se vive en la institución desde las perspectivas de los actores involucrados a fin de comprender la incidencia de los diversos fenómenos involucrados en las relaciones escolares. De allí la importancia de abordar las Subcategorías que emergieron desde la perspectiva de los docentes y el orientador las cuales se denominaron: habilidades sociales, habilidades emocionales, normas de convivencia y valores. También se destaca que desde la opinión de los estudiantes emergieron las Subcategorías: habilidades sociales, procesos emocionales, manual de convivencia escolar y valores de los estudiantes.

Al respecto, se cita un concepto de convivencia escolar que se acerca un poco a la realidad en la que se desarrolla la investigación, tomado de la Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa (SGCTIE) (2023):

La convivencia escolar se construye a través de las relaciones que se producen entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. Será positiva si esta construcción se realiza desde el respeto, la

aceptación de las diferencias y de las opiniones de todos en un plano de igualdad. (párr.1)

De tal forma que, cuando se estudia la convivencia escolar, deben incluirse diversos elementos entre los que se pueden destacar: cumplimiento de normativas, relaciones entre docentes y estudiantes, relaciones entre directivos y docentes, relaciones entre directivos y estudiantes, relaciones entre estudiantes, ambientes de aprendizaje aptos, cumplimiento de normas éticas y morales, vinculaciones con apego y afecto entre los miembros de la comunidad escolar, estudio y solución de problemas, atención a diferencias, atención a conductas violentas, estudio y atención a los distintos riesgos, participación en las actividades diarias.

En fin, son diversas las acciones que se dan dentro del ambiente escolar y cuando se trata de estudiar la convivencia deben considerarse para lograr así un análisis profundo y completo de todos los elementos que contribuyen con influencias positivas o negativas en el accionar educativo dentro de una institución escolar.

En general, resumiendo, se puede decir que, al estudiar la convivencia escolar, sobre todo, se debe considerar lo que se conoce como ambiente escolar, el tratamiento de los conflictos, todo lo que tenga que ver con el aprendizaje, también las normas y las diversas estrategias que se implementen para un funcionamiento óptimo de la institución escolar. Sin embargo, no se puede dejar de lado aquellos elementos que, en ocasiones, pueden perturbar el ambiente escolar como las conductas agresivas de los estudiantes, el incumplimiento de las normas, la indisciplina y todos aquellos elementos que pudieran desencadenar en conflictos dentro de la escuela. Es importante señalar que, todas estas acciones que muestran los estudiantes en la institución escolar son el reflejo claro de lo que ocurre en el medio o contexto donde el estudiante vive y convive.

En ese sentido, se cita a Perales et al (2009) cuando sobre el tema han dicho: “La convivencia está formada por una trama de relaciones personales y sociales de los actores educativos que constituye la cotidianeidad de la escuela” (p.62). De igual forma, aceptando lo dicho por Rodríguez (2009) se está de acuerdo con él, cuando ha manifestado que la convivencia escolar tiene sentido cuando se vive y se comparte en

grupo, haciendo uso de determinadas relaciones sociales enmarcadas dentro de unos códigos que son altamente valorados, llamados normas y que, cada institución escolar, adapta según sean las necesidades.

Es importante destacar que el hecho de compartir relaciones sociales y personales significa que se pertenece a un determinado grupo social, en este caso, se hace referencia a la escuela. Al existir este vínculo, se pone de manifiesto la forma de ser y actuar de cada individuo, al interaccionar con sus semejantes. Allí, cada sujeto de manera individual practica y hace uso de los valores, creencias, costumbres y todo el conocimiento que haya podido obtener en ambientes sociales anteriores, entre los que se destaca, el hogar, la familia, la comunidad y también la escuela. Todas las acciones que puedan compartirse en esa convivencia son responsabilidad de toda la comunidad que conforma ese grupo social.

Se debe resaltar, también, que para que exista una convivencia escolar se debe poner de manifiesto aspectos que son propios de la vida de cada individuo, viviendo en sociedad. Entre esos aspectos se deben destacar: la tolerancia, el respeto, la responsabilidad, la confianza, la comprensión y el diálogo. Si se quiere que exista armonía en esas relaciones sociales se deben cumplir esos aspectos, los cuales ayudan en el mejoramiento de los vínculos que puedan darse dentro del ambiente escolar y donde pueden salir beneficiados todos los integrantes del grupo o institución escolar.

Desde la óptica de los docentes, hay que manifestar que el papel que juegan los educadores en el accionar de la convivencia escolar, es fundamental y de un peso significativo, tanto a en el ámbito individual como en el ámbito general de la escuela. Pues son los docentes, quienes delinean las estrategias, para establecer las diversas interacciones sociales dentro del aula de clase y dentro de la escuela en general. De la misma forma, se pueden considerar como un bastión de apoyo tanto en lo emocional como en la vida cotidiana del estudiante en su accionar social dentro del contexto. Para que se dé una buena convivencia, el docente debe ceder y compartir espacios con los estudiantes, donde prime la seguridad y la confianza, dentro de un ambiente cordial y de armonía. Hay que considerar que el docente debe estar preparado para ello y en ese

sentido, manejar estrategias que permitan lidiar eficientemente con las diversas situaciones que se presenten dentro del aula. El trato con los estudiantes debe ser de respeto y buscando dar siempre el ejemplo. Se destaca que, los estudiantes la mayoría de las veces aprenden con el ejemplo y, el hecho de convivir en un grupo social como la escuela, es una oportunidad para que el docente ponga de manifiesto su cúmulo de conocimientos, para que sea capaz de comportarse de buena forma en un ambiente donde la convivencia y el compartir se dan permanentemente.

Según Huete (2012):

En una escuela estamos inmersos en la convivencia, ya que esta última está siempre presente en una organización social. No podemos dejar de convivir, ya que la esencia misma de este tipo de instituciones es que las personas se organizan e interactúan en forma permanente y la convivencia es una forma particular de interacción humana, por lo cual es necesario enseñar a construirla. (p. 2).

De acuerdo con la autora, dentro de la institución escolar el docente, está llamado a cumplir este rol de ser mediador de la actuación del alumno en su vínculo con la institución escolar. Es uno de los actores principales y dentro del accionar diario que a través del trabajo escolar debe vincularse con todos los protagonistas del hecho educativo, por lo que para que exista una sana convivencia, las relaciones docentes – directivos, docentes – especialistas y docentes – estudiantes deben ser óptimas y proclives a vivir en un clima de organización compartido y de trabajo colaborativo.

También es importante resaltar que para que pueda darse una convivencia escolar armoniosa y con criterios de unidad y responsabilidad, la relación estudiante – estudiante debe ser en un clima de acercamiento y de confianza. Al respecto, Huete (2012), señala que, los estudiantes conciben la convivencia:

como una acción a la que le quitan importancia, reconocen que tienen los problemas de convivencia típicos y comunes; pero hay un aspecto de los que destacan los estudiantes que llama la atención y resulta muy interesante por la distinta forma en la que a veces lo interpretan los adultos y los jóvenes. Se trata de la manera de tratarse entre ellos. Para los jóvenes es normal, a veces hasta insultarse, los docentes consideran esto como prácticas comunes (p.18)

Es por ello, que los docentes deben conocer a profundidad el quehacer de los estudiantes, desde su actuación en la escuela hasta su forma de vida del hogar y del contexto donde se desenvuelven, por ello, según Huete (2012): “Se recomienda reflexionar en forma conjunta, profesores y estudiantes, acerca de cómo debe ser su relación. Así como analizar periódicamente los conflictos que se dan en la relación dirección-docentes, dirección-estudiantes, identificarlos y buscar cursos de acción”. (p18)

Proceso hermenéutico desde la perspectiva de los docentes y el orientador

categoría convivencia escolar, Subcategorías y dimensiones

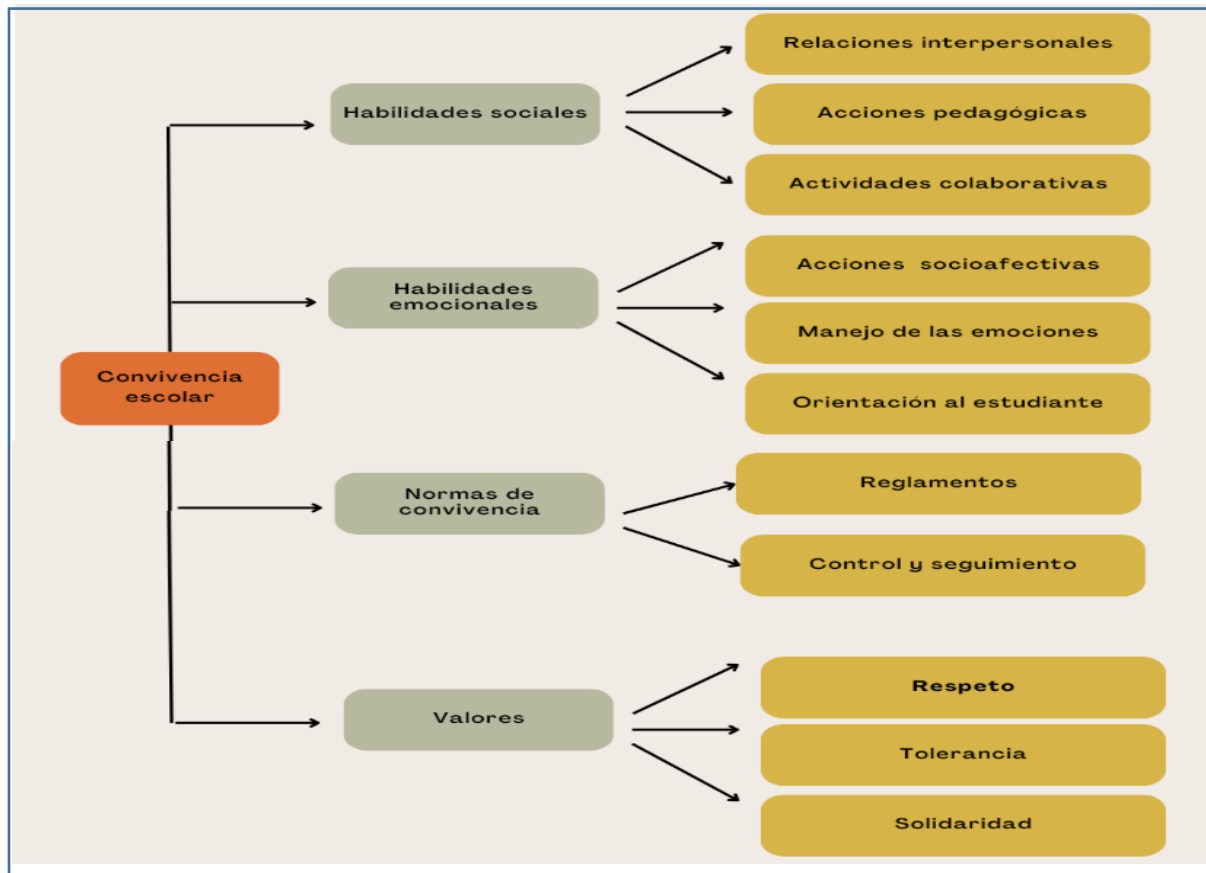
Categoría I: Convivencia escolar

Es de considerar que, dentro de esta categoría, se articulan hallazgos con el marco teórico, lo que ha permitido brindar objetividad al discurso desarrollado. En este sentido, la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1987) sirve para estudiar el comportamiento de las personas en su contexto cotidiano desde las habilidades sociales, las habilidades emocionales, normas de convivencia y valores. Así mismo, se hace uso de la teoría de los conflictos de Galtung (2003), para comprender la actuación de los estudiantes y la comunidad educativa en su convivencia diaria para buscar recorrer la ruta que trascienda hacia la tranquilidad y la paz escolar.

El proceso de análisis se realizó tomando en consideración la información obtenida luego de haber entrevistado a los docentes y al orientador. Esta acción conllevó a que se generaran cuatro (4) Subcategorías y once (11) dimensiones, tal como se puede evidenciar en la figura 2, que se muestra a continuación. Se destaca que los fragmentos de las entrevistas y las opiniones recogidas se usaron para la descripción de las dimensiones.

Figura 2

Categoría convivencia escolar, Subcategorías y dimensiones



Nota: elaboración de la Investigadora (2023)

Subcategoría: Habilidades sociales

Las habilidades sociales están inmersas dentro de la actuación de cada ser humano, por ser éste un ser social. Una relación interpersonal es aquella donde la comunicación es el elemento principal. Es la habilidad de entablar una buena conversación, aceptando las diferencias de los demás, su postura crítica, ideas, y creencias, aunque no se compartan. Al respecto Del Prette y A. Del Prette (1999), considera que “las habilidades sociales incluyen habilidades de asertividad y

comunicación, resolución de problemas interpersonales, cooperación, actuaciones interpersonales en actividades profesionales, más allá de expresiones de sentimientos negativos y defensa de los propios derechos”. (p.332).

De manera que, las habilidades sociales existen donde hay libertad de expresión de ideas, conceptos, creencias, opiniones entre los que entablan una relación o conversación. Por esta razón, hacen mejorar las actitudes, sentirse bien, obtener lo que se quiere y conseguir que los demás no impidan el logro de los objetivos personales. Por tanto, en su discurrir diario, los estudiantes, y todos los miembros de la comunidad educativa, deben hacer uso de las habilidades sociales para lograr acercamientos y con ello mejorar la convivencia escolar, de allí la vinculación de esta Subcategoría con la categoría obtenida desde un proceso inductivo, como es la convivencia escolar.

En el mismo orden de ideas, Guardiola (2011) hace referencia a la convivencia, para lo cual es importante considerar que se trata de un acontecimiento donde debe ocurrir un ambiente psicológico caracterizado por conductas de concordia, de armonía y solidaridad. Es decir, ausente de intimidación y daño donde es común utilizar las burlas, las amenazas, las agresiones físicas o la confrontación agresiva. Como se trata de la convivencia donde deben coexistir las amistades y los afectos, se debe evitar el maltrato físico y/o psicológico que comúnmente ocurre entre los estudiantes en el ámbito escolar. Para ello, se requiere un buen manejo de las habilidades sociales, con las cuales se pueden usar estrategias de acercamiento hacia escenarios donde se ventile el bien común de la institución escolar y por consiguiente de sus miembros.

Para convivir es indispensable evitar la forma deliberada y continua de los actos agresivos que evidencian la baja calidad formativa, en la cual no puede incurrir la institución escolar, sino que debe buscar prerrogativas que incidan en la superación y de las acciones conflictivas para su transformación en mejoramiento del rendimiento y la convivencia, ayudando con ello a la paz escolar.

A continuación, se presenta el proceso de interpretación de cada una de las dimensiones que emergieron de las entrevistas realizadas a los docentes y al orientador por parte de la investigadora:

Dimensión: Relaciones interpersonales en el proceso educativo

Las relaciones interpersonales juegan un papel determinante en el proceso educativo en el desarrollo de los procesos y actividades que se llevan a cabo, e influyen de forma indirecta en las clases y en los aprendizajes de los estudiantes. Sin embargo, existen particularidades que evidencian que no siempre se dan las buenas relaciones en el escenario educativo. Es casi natural que se presenten eventualidades en los espacios educativos puesto que son situaciones propias de las etapas por las que viven los estudiantes.

Al respecto, Londoño & Mejía (2020) afirman que:

los seres humanos son seres sociales que tienen la necesidad de estar en contacto a lo largo de su vida. Las relaciones interpersonales permiten a los individuos practicar habilidades de interacción social que les serán de utilidad en toda su vida, y les permitirán establecer relaciones cercanas, comunicarse adecuadamente con otros, solucionar los conflictos y aumentar la confianza en los demás. (p. 1).

De modo que, para que haya relaciones interpersonales debe haber interacción entre más de dos individuos y cada uno con su diversidad participa o aporta su postura junto con actitudes y distintas expresiones propias de la realidad.

Desde la perspectiva de los docentes existen opiniones que evidencian la forma como se dan las relaciones interpersonales en este caso anomalías en cuanto a las buenas relaciones interpersonales tales como:

DOC1 Bueno, considero que es bastante regular, los estudiantes se agreden bastante, eh, por lo general no saben regular sus emociones, entonces eso genera que ellos reaccionen de forma equivocada.

DOC3 Bueno eh, buenos días y mi opinión frente a la convivencia de los estudiantes en el colegio, pues realmente lo que uno observa es que existe, empezando, un maltrato de tipo verbal., es una manera en la que ellos se viven ofendiendo, utilizando palabras de grueso calibre. ¿cierto? y lo han normalizado dentro de su cotidianidad y realmente pues prácticamente hacen uso de ellas de una manera muy natural, ¿cierto?, pero que en el fondo se están transmitiendo son actos de violencia, con el tiempo, también se observa que la violencia se ha ido como, se ha ido como justificando como algo normal dentro de las instituciones educativas, se está haciendo cada vez más frecuente los actos de violencia entre los estudiantes, antes eran exclusivamente de los varones, ahora ya tenemos casos en que en

algunas instituciones son las chicas las que terminan teniendo conflictos con más frecuencia, incluso que los mismos hombres.

ORI01 *Eh, veo que existen riñas al exterior de la institución, veo que los muchachos, ehh, hay casos en cada uno de los salones donde alteran, pues como las relaciones entre estudiantes y entre estudiantes y profesores. Entonces, como los principales problemas están referidos hacia esa parte, bueno, también relacionados con consumo de sustancias psicoactivas, el lenguaje, lenguaje soez. Pero, así mismo, veo por otra parte, también estudiantes, pues que atienden mucho también a las indicaciones acerca de este aspecto de la convivencia.*

Según se puede deducir, de acuerdo con lo dicho por los informantes clave se trata de la manera como se tratan, entre ellos, los estudiantes en su accionar diario y los docentes están al tanto de estas ocurrencias. Por ello, Huete (2012) ha dicho que: “Para los jóvenes es normal, a veces hasta insultarse, los docentes consideran esto como prácticas comunes. (p.18). Eso es lo que ocurre en el quehacer diario de la institución escolar y dentro del ambiente de convivencia escolar se dan acciones, que muchas veces se consideran violentas, pero que en realidad son el día a día de como los estudiantes se tratan y se comportan en su discurrir diario.

Se destaca que, en el testimonio dado por el informante signado con el código DOC3, el cual se muestra a continuación se refleja que:

Doc3. *Bueno, en la relación interpersonal entre los docentes, desafortunadamente se ha ido perdiendo muchísimo de la parte social, ¿cierto? En algunas instituciones no existe ni siquiera aula de profesores. Ehh, es tanto precisamente, lo que estamos hablando, de lo cual estamos hablando, precisamente de esto de las problemáticas convivenciales. Y no solamente como dice uno académicas, sino que realmente los espacios, que los pocos espacios que quedan libres, es para llamar a los padres de familia, es para sentarse uno con los estudiantes a escucharlos y creo que eso ayuda a que también desescale la situación, porque muchas veces en muchacho lo que necesita es desahogarse. Entonces se desahoga el muchacho y ya, se acabó la situación problema, **entonces realmente la relación interpersonal con los profesores es mínima**, porque el contacto se ha vuelto mínimo, si acaso en las reuniones eso, en una reunión de 1 hora a la semana, pues. ¿cierto? es casi mínima. Y entonces, los espacios que quedan son para solucionar problemas, principalmente de corte convivencial, entonces realmente es mínima la relación, solamente, prácticamente de compañeros de trabajo, más no de amigos.*

También, el informante signado con el código DOC2, manifestó, respecto a las relaciones interpersonales lo siguiente:

La incoherencia de los profes, sí, porque es ahí empiezan a afectarse ellos, con la incoherencia de los profes y empiezan a evitar, a evadir clases y obviamente hay también unas circunstancias, las circunstancias familiares. Cuando algunos de ellos las conocen para ofender al otro, entre los estudiantes, cuando conocen, entonces buscan por ese lado humillar al otro, entonces le causan daño al chico, pero pienso que nosotros, los adultos tenemos un papel fundamental acá, en últimas el colegio es el colegio, sí, pero es como una familia. Y muchos chicos, por eso vienen acá a resguardarse de su familia original, porque acá dicen, acá me protegen, acá hay algún adulto que por lo menos se preocupe por mí. Entonces pienso.

De acuerdo con lo expresado por el docente, la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1987), ha referenciado que, desde el sistema ambiental, denominado microsistema, la familia, los compañeros de la institución escolar y la comunidad constituyen los comportamientos, relaciones y características de los contextos cotidianos. Por ello, las relaciones interpersonales se inician en el hogar o en la familia, en el contexto donde se vive, para luego pasar a la escuela, donde se continua con la labor de socialización, y con ello, promover la convivencia, por lo tanto, son acciones claves para lograr un desarrollo biopsicosocial integral de los estudiantes y también de los docentes, debido a que el tiempo biológico es un proceso constante de cambios y de reorganización conductual.

Se destaca que, el accionar educativo, se da a través de un proceso de relaciones, dentro de las cuales conviven y comparten: profesores, estudiantes, padres de familia y autoridades. Es un proceso que incluye la práctica educativa y la interacción mediante la cual comparten conocimientos y valores los miembros de la comunidad educativa. Por ese motivo, las relaciones interpersonales que se dan en la institución escolar, como lo indicó el **Doc03** *realmente la relación interpersonal con los profesores es mínima, porque el contacto se ha vuelto mínimo.* Razón por la cual, en la actualidad se debe destinar una mejor atención a las relaciones interpersonales, lo cual mejorará el resultado de la caracterización que se pueda mostrar del entorno escolar y de las interacciones entre docentes y estudiantes.

Las buenas relaciones interpersonales son necesarias para una buena convivencia escolar, por lo que Olivencia, (2013), “plantea la necesidad de que la comunicación y la mediación sean herramientas pedagógicas facilitadoras y promotoras del diálogo, el respeto y la tolerancia en el contexto escolar”. (p. 124), de manera tal que puedan permear la conducta propia y contribuyan con el mejoramiento del rendimiento escolar, pero que además conllevan a la integración educativa de estudiantes y docentes. Los primeros, a través de las diferentes experiencias obtenidas a lo largo de sus etapas escolares sienten la necesidad de lograr las mismas oportunidades y desarrollarse intelectualmente para obtener una mejor calidad de vida.

Es así como, las buenas relaciones interpersonales son determinantes en la formación de los estudiantes, tienen vinculación directa, ya que en la medida que haya un buen desenvolvimiento dentro de la escuela se obtendrá un éxito importante en el desarrollo integral y habrá una mejor adaptación dentro del contexto escolar y por ende, unos mejores logros académicos.

En ese sentido, cuando se trata de relaciones interpersonales, hay que destacar que en la actual situación que se vive, existe escasa comunicación entre las familias, falta de afecto entre familiares en los hogares donde se comparte y un ritmo de vida acelerado, todo ello son condiciones que afectan de forma directa y evidente la vida del niño y del adolescente, lo cual irrumpe y afecta la convivencia dentro del contexto escolar, y en muchos casos se trasladan los problemas del contexto externo hacia la escuela, lo que provoca inconvenientes producto de la proliferación de conflictos que rompen con la buena convivencia y se convierten en problemas en el contexto interno de la escuela, los cuales se deben atender, puesto que aparecen en conductas violentas, maltrato verbal y psicológico, y muchas veces incluso llegando a extremos de violencia física entre los estudiantes de una institución educativa.

Dimensión: Acciones pedagógicas

Las acciones pedagógicas tienen que ver con la didáctica o forma de enseñar de los profesores en función del cumplimiento de ciertos objetivos propios de las competencias que se deseen desarrollar en los estudiantes. De allí, la necesidad de

planificar en función de las metas educativas y los métodos de enseñanza teniendo en cuenta al docente en su rol del mediador: entre el estudiante y el conocimiento; entre los estudiantes o pares; el estudiante y el entorno; e incluso a sí mismo con el estudiante. sino mediar entre los estudiantes y el entorno. Dando relevancia a la acción pedagógica enfocada hacia el logro de una mejor convivencia escolar. En este sentido, Novak (2002) considera que: “Las estrategias didácticas son todas las acciones y actividades programadas por el docente para que sus estudiantes aprendan; las mismas dependerán de cada tema y nivel educativo, pero también de la ideología del centro educativo”. (p.87), y no hace referencia al saber específico, sino que es aplicable al comportamiento.

Es decir, que las estrategias didácticas tienen que ver con las acciones pedagógicas que se proponen y se llevan a cabo en el proceso de enseñanza y aprendizaje tales como: redacción de textos, debates, lecturas, juegos, experimentos, resolución de problemas, canciones, obras de teatro, competencias, en donde se pueden incluir las competencias comunicativas y competencias ciudadanas. En relación con las acciones didácticas para mejorar la convivencia los docentes entrevistados refirieron lo siguiente:

(DOC1) *Trato de fomentar el diálogo, pidiéndoles también que se escuchen entre ellos, que no se agredan, sino que primero intenten un, un diálogo y si no pueden solucionar entre ellos, que se dirijan a un maestro.*

(DOC4) *Bueno desde el campo, en mi clase y por lo específico de las temáticas, que es un arte y expresión, pues trato de que ellos expresen a partir de sus dibujos, canalicen esas emociones y ser consciente de lo que se está sintiendo en el momento, hablen de sus trabajos.*

Desde estas perspectivas, los docentes entrevistados coincidieron en hablar del diálogo con los estudiantes como acción didáctica durante las clases. De modo que, se evidencia interés por indagar en cuanto a los problemas existenciales que padecen los adolescentes propios de su edad y etapa. Y una de las estrategias de expresión resaltadas fue el llevar el arte a las aulas, como una forma de expresión de las emociones. Esa estrategia es eficaz para representar conflictos emocionales propios de la edad de los adolescentes y a partir de esas escenas el docente y el orientador pueden

aportar sus conocimientos como mediadores de conflictos en función de solucionar y ayudar a superar eventos entre los jóvenes.

En ese sentido, se destaca de Galtung (2003) que: “Las personas son sistemas complejos con componentes intrapersonales como cogniciones y emociones” (p.10). En sí, se deben abordar todas las realidades, debido a que el ser humano es único y diferente, lo que origina necesidades versátiles, por lo que la acción pedagógica debe adaptarse a esas necesidades, aplicando estrategias que preparen al estudiante en el desarrollo de habilidades sociales que lo conduzcan a una sana convivencia.

Dimensión: Actividades colaborativas

Las actividades colaborativas son acciones que permiten el desarrollo comunicativo por el intercambio de ideas, habilidades y conocimientos que se da en las interacciones en el aula de clase, lo que incide en el fortalecimiento de las habilidades sociales de los estudiantes y favorecen un trabajo colaborativo en donde se evidencian varias interacciones. Según Pérez & Sánchez, (2012) el trabajo colaborativo:

representa un proceso esencialmente humanizador, al tiempo que como estrategia didáctica demanda a sus participantes aprender a organizarse, escucharse entre sí, y resolver conflictos, mientras que le asigna al docente una acción orientadora y de acompañamiento en la mediación del aprendizaje y en la valoración emocional de los participantes. (p. 94)

Es decir, es una modalidad de gran beneficio en el acto pedagógico por el proceso en sí, y por los resultados que se generan de esas actividades. Es un sistema se basa en la filosofía de interacción y cooperación. Y, como el propio término indica, se trata de trabajar en unión con otros individuos.

Al respecto, los informantes clave, signados con los códigos DOC1, DOC2, DOC3 y ORI expresaron lo siguiente:

DOC1: *Haciéndoles trabajos en grupo, que puedan compartir, que ellos puedan respetar las opiniones de los demás cuando están trabajando en grupo, pero cuando están en la asignatura.*

DOC2 *Pues ya, con preguntas, con experiencias de vida, con todo lo que ellos me cuentan y que ellos entonces como pidiéndome consejo, como preguntándome también profe.*

DOC3 *Bueno, el ambiente en mis clases, yo busco que sea relajado, ¿cierto? busco que sea participativo, relajado ¿no? eh, donde los estudiantes puedan participar, donde no haya, digamos, un ambiente o un clima severo, sino todo lo contrario, que sea participativo y que sea ameno para los estudiantes. ¿No? se utilizan diferentes didácticas, eh, se puede apoyar uno de elementos como el televisor, video beam, computador, y otras cosas que hagan inclusive realización de juegos dentro, dentro del proceso educativo, para que sea, no sea tan estricto el proceso de enseñanza.*

ORI1: *también veo que se comunican y hacen clases participativas, esta es mi percepción y que están muy en función de su aula en función de su grupo, siento yo que la interacción, pues en esta parte convivencia entre los docentes, ..., hay reuniones de área, pero el trato es entre ellos cortés.*

Los profesores entrevistados hacen alusión a los trabajos en grupo como actividades colaborativas, y también promoviendo la orientación por medio de las conversaciones entre ellos, donde el joven expone sus inquietudes y solicita la opinión del adulto. De manera que, la habilidad del docente en este aspecto es imprescindible, donde la formación actualizada, debe ser un elemento presente en la vida de cada profesor, en función del logro de los objetivos propuestos y la orientación respectiva en los casos que se requiera de una especial atención.

Es importante que, dentro de las actividades escolares, los docentes puedan tener una buena relación donde se logre un ambiente de integración. Como consecuencia, puede lograrse un proceso de inclusión donde se pueda establecer comunicación certera con todos los estudiantes y para ello, a través de estrategias importantes como son el trabajo colaborativo y el hecho significativo de compartir a través de actividades grupales que coadyuven en la comunión general de todos, para que se pueda lograr, lo que tiene como finalidad la institución, como es, la práctica educativa a través de la convivencia escolar en paz.

Tomando en consideración lo señalado por Galtung (2003), frente a enfoques reduccionistas, la teoría holística considera cuatro espacios de interacción como son: La naturaleza, la persona, lo social y lo global (p.18). Por ello, las actividades colaborativas sitúan al docente en los diversos ámbitos que se viven en la cotidianidad de la sociedad actual para lograr la transformación que Galtung (2003) permite hacer una regulación

positiva de los conflictos para convertirlos en acciones pedagógicas. De acuerdo a lo señalado, la teoría de la resolución de conflicto de Galtung, permite orientar la perspectiva de la convivencia escolar como un proceso sistémico que debe ser abordado desde la realidad propia de cada contexto.

Subcategoría: Habilidades emocionales

Consisten en reconocer las emociones de los demás; y saber actuar ante determinada situación que se presente, poder tener relaciones donde prime la empatía y el entendimiento mutuo con los demás; conocer las emociones ajenas, y experimentar el dominio propio en determinada situación independientemente del espacio o lugar donde se encuentre el individuo. Es una competencia que contribuye a la construcción del autoconocimiento emocional. Según Bisquera (2000) la educación emocional es:

Un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo, constituyendo ambos los elementos esenciales del desarrollo de la personalidad integral. Para ello se propone el desarrollo de conocimientos y habilidades sobre las emociones con objeto de capacitar al individuo para afrontar mejor los retos que se plantean en la vida cotidiana. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social. (p. 24)

De modo que, para su eficiente consecución es necesario la colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa, para ello debemos implicar a las familias y otros agentes educativos responsables de la educación. Es necesaria la planificación de talleres o actividades de integración donde se promueva el buen trato, la comunicación, la aceptación y ayuda mutua por medio de la empatía entre todos los que participan en la comunidad educativa.

Con ello, se garantiza una mejor comunicación entre los actores involucrados y una mejor disposición para la resolución de conflictos, además de un mejor incentivo para la participación, el trabajo en equipo y la solución de problemas.

Dimensión: Acciones Socioafectivas

La dimensión acciones socioafectivas que emergió de la Subcategoría habilidades emocionales, destaca la importancia en lo que se refiere al conocimiento y dominio interno de cada ser humano desde lo social y emocional. Por tanto, las emociones humanas, están inmersas en un fenómeno complejo concebido como un ser biopsicosocial, que engloba lo biológico y lo que le deja el contexto.

En esta perspectiva, Da Silva & Tuleski (2014 citan a Vygotsky (1996) quien considera:

La comprensión del proceso de desarrollo humano a partir de los cambios que ocurren en diferentes periodos de la vida. Éstos se derivan de la relación entre el contexto general y la situación social de desarrollo particular, donde el niño se inserta. Los cambios generan crisis que impelen al niño a buscar nuevas habilidades para atender sus necesidades. (p.13)

Es decir, que la emoción se encuentra presente en todas las fases del ser humano, pues, todo proceso de transición y cambio trae consigo transformaciones de estructuras de pensamiento. Por ende, las actitudes y nuevas formas de ver las cosas requieren de la asimilación de las cosas y adaptación por parte de la persona a situaciones nuevas en su entorno. A continuación, se destaca lo señalado por los informantes:

DOC2 *Ellos lo ven todo el tiempo, porque todo el tiempo le sonrío, todo el tiempo los saludó por su nombre y los abrazo, muchos...mmm ni siquiera yo los abrazo, ellos pasan a abrazarme.*

DOC3 *Bueno de, seguimos partiendo del del valor del respeto, ¿no? de que haya esa posibilidad de que ellos se respeten, ¿cierto? primero a sí mismos y de esa forma poder respetar a los demás. Entonces se les trabaja talleres acordes con lo convivencial.*

ORI01 *Las relaciones entre los docentes y los estudiantes ¿cómo las calificaría? En general, yo diría que cordiales, aunque hay casos de mucha tensión, bien sea porque, por las causas que mencioné anteriormente, donde el estudiante tiene muchas problemáticas y pues realmente la refleja en la institución y pues el docente intenta el manejo, pero hay, hay puntos donde son muy tensionantes con estos estudiantes en particular y se intenta pues darle manejo, pero en general yo diría que, que son cálidas, de respeto, salvo los casos que se presentan en cada uno de los salones.*

De acuerdo con, las opiniones recogidas de los docentes entrevistados y el orientador, se interesan por tener una relación cercana con sus estudiantes donde prima

el afecto y el diálogo; sin embargo, existen eventualidades en algunos estudiantes que manifiestan problemas del hogar en el colegio; en estos casos el profesor trata de manejar esas situaciones a través de la atención y orientación con sus propios saberes; además, los docentes hablan de talleres de convivencia ofrecidos en la institución escolar.

Esta dimensión, aporta al objetivo específico número uno de la investigación, relativo a la caracterización de la convivencia escolar que afecta los diferentes espacios institucionales desde la visión de los docentes y los estudiantes, donde las acciones socioafectivas aportan a las habilidades emocionales acciones como las que señala Bronfenbrenner en la teoría ecológica desde el nivel de mesosistema, en el que permite al individuo vincularse con más de dos organizaciones para una mayor y mejor participación.

Dimensión: Manejo de las emociones

El manejo de las emociones y control de los pensamientos es algo inherente a todo ser humano. Goleman (1995), define al manejo de las emociones como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar bien las relaciones. El manejo emocional es la habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas. En palabras de Goleman (1995) las emociones son: “el conocimiento de uno mismo, manejo emocional, auto motivación, empatía, manejo de las relaciones, habilidades de comunicación y estilo personal” (p.123). De acuerdo con lo señalado se expresa a continuación lo dicho por los informantes:

DOC4 *Eh, la mayoría de los estudiantes tienen familias disfuncionales, por lo tanto, tienen muchas, muchos vacíos, muchas carencias en su corazón, entonces ellos vienen al colegio a digamos que, a descargar toda su frustración, muchos se refugian en sus compañeros, en sus amigos, establecen lazos de amistad fuertes, ehh, pero pues obviamente hay conflictos entre unos y otros por situaciones que pueden ser prevenibles.*

ORI01 *La relación entre los docentes ya lo había mencionado, pues me parece que son de respeto, pero que les falta cercanía.*

El manejo de las emociones es un tema implícito en todo ser humano, además, es un tema muy complejo por sus variantes en cada individuo. El ambiente escolar no escapa de ello, pues, algunos estudiantes padecen de la ausencia de expresiones de afecto y de acompañamiento de sus padres, lo cual los hace adoptar actitudes de impotencia e incluso agresividad o de dependencia emocional con sus compañeros. En el caso de sufrir de falta de expresiones de afecto y de la compañía de los padres, simplemente actúan en forma agresiva o se apegan a un compañero. Por su parte las habilidades comunicativas y socioemocionales quedan marginadas en el trato entre compañeros docentes debido la falta de confianza y comunicación, ya sea entre pares o entre docentes - estudiantes.

Dimensión: Orientación al estudiante

Orientar, guiar y ayudar, son acciones importantes para cualquier persona debido a la complejidad de su pensamiento y estructura individual, por lo cual el objetivo debe estar enfocado a que el estudiante sea consciente de sus habilidades y de lo que es capaz de hacer, para una mejor percepción de su situación social. Cada persona tiene características e intereses únicos. Tomando en consideración lo anterior, Martínez (1998) afirma que:

La orientación ha sido tratada desde diversos enfoques: como proceso que ayuda a la persona a tomar decisiones vocacionales, como forma de asesorar al individuo para la resolución de problemas personales y/o sociales, como sistema o modelo de intervención que brinda asistencia al sujeto, y, más recientemente, como eje transversal del currículo, presente en los actos que emprende el docente en el contexto escolar y extraescolar. (p.3)

Se interpreta, que la orientación va enfocada en reconocer las fortalezas y capacidades de cada persona en función de ser aprovechadas para beneficio propio y colectivo. Y la educación es base fundamental para tratar estos procesos de la parte emocional. Al respecto se destaca de los informantes lo siguiente:

DOC1. *Sí, ellos a veces no confían del todo en el docente de la asignatura, por lo general se dirigen muchos al, al profesor director de grupo y se salen incluso del salón y van a buscar el director del grupo para que ellos para*

que él les solucione las cosas, entonces sí, ahí veo falta de autoridad en cierto, en ciertos momentos.

Se destaca que el director de grupo al que hacen referencia los estudiantes es el director del curso, aquella persona a la que los estudiantes más acuden en busca de salidas y soluciones a sus conflictos, por considerar que es quien tiene el poder suficiente para resolver los inconvenientes que pudieran presentarse en el quehacer diario de la vida escolar.

Siguiendo con los testimonios de los informantes se tiene que:

DOC4 *Bueno, pues hay temporadas en que se pone como un poco duro porque se presentan casos pues como complicados, pero, pues particularmente hay momentos en que uno dice, ummm, como que se agobia de todo, pero al otro día ya descansa.*

ORI01 *Se logra conciliar la convivencia escolar en situaciones de conflicto, pues cuando se expresan las partes, cada una por aparte y mediada por la autoridad, donde se escuchen a ambos, se reconozcan errores y finalmente se pueda llegar a una situación de reparación básica que puede ser el perdón y el reconocer eso, los errores y que no se va a volver a repetir.*

Según la perspectiva del docente y orientador los estudiantes no buscan la solución de sus conflictos en todos los profesores, sino en el que sienten confianza, como en este caso que buscan al profesor guía para que les solucione los conflictos; es decir, aparte de otras cualidades, reconocen autoridad, pero relacionada con la afinidad y confianza que les inspira ese profesor en particular. De allí, la importancia que, tiene el docente, de establecer relaciones cercanas con los grupos de jóvenes de manera que ellos se sientan en libertad de acudir a cualquier profesor en un momento de situación difícil para ellos. El docente debe estar más cerca al estudiante, compartir más y no solo las actividades escolares, sino que debe tratar de conocer diversos ámbitos propios del estudiante como la familia, el contexto y, las situaciones de vida.

Dimensión: Integración al grupo

La integración grupal se hace necesaria si se desean mejorar las relaciones interpersonales, la empatía y la aceptación del otro con sus diferencias y similitudes,

forman parte de esa cohesión de grupo. Por tanto, es necesario incluir la enseñanza de competencias sociales, como lo afirman Gómez-Ortiz et al (2017):

se debe asumir que la enseñanza de habilidades sociales que favorezcan la integración grupal y eviten las situaciones de exclusión o rechazo social debe formar parte de la comunicación y el discurso que se despliega en la propia actividad de la enseñanza y el aprendizaje, que siempre ocurre en un escenario de interacción social cuyas claves emocionales y morales deben ser reconocibles tanto por los docentes como por el alumnado en general (p. 35).

esto para lograr que los integrantes se perciben a sí mismas como un grupo. Es decir, crear una convivencia, crear confianza y esta misma alimenta una comunicación fluida para poder solucionar cualquier problema. Los informantes señalaron lo siguiente:

DOC1 *Pues, entre ellos se crean lazos de amistad en algunos. Otros crean enemistades por rumores que se van generando entre ellos mismos.*

DOC2 *Los estudiantes son comunicativos y cariñosos, a ellos les gusta cuando se planifican actividades grupales donde tienen participación y libertad de crear y exponer su creatividad de manera colaborativa.*

El crear una convivencia, es parte de los objetivos de la labor del docente, para ello, se diseñan ambientes de aprendizaje grupales por medio de los recursos con los que se cuentan en la actualidad; de allí, la opinión de los docentes quienes comentaron que planifican actividades grupales porque notan que son bien recibidas por los estudiantes; además, esto genera una comunicación fluida para poder solucionar cualquier problema. ·

Subcategoría: Normas de convivencia

La tercera subcategoría que emergió de la categoría convivencia escolar, llamada normas de convivencia, se corresponde con un elemento indispensable en cada institución educativa. Queda de parte de los directivos darlas a conocer a su personal docente y comunidad en general. En la escuela conviven diferentes actores de la comunidad educativa; todos tienen derechos y deberes para que haya un buen entendimiento y un ambiente agradable, por ello, se deben respetar ciertas normas de convivencia. Las normas de convivencia están plasmadas en los documentos internos

de todos los centros educativos, por ello, es responsabilidad de los miembros de la institución transmitir estas normas en beneficio de las relaciones de los que hacen vida en las aulas y el entorno escolar.

Asimismo, las normas de convivencia ayudan a prevenir conflictos entre los miembros de un grupo o comunidad. Si en un espacio educativo prevalece el conflicto, las malas relaciones, y la intolerancia es difícil que se desarrollen buenas relaciones y una atmósfera agradable en ese lugar. Esto dificulta el desarrollo de las metas sociales y puede, incluso, propiciar desenlaces trágicos e irreparables. Según Jares (2006) “convivir significa vivir unos con otros sobre la base de unas determinadas relaciones sociales y unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado”. (p.468).

Aunque las normas de convivencia nos ayudarán a resolver problemas, los conflictos siempre pueden ocurrir. Se destaca que Jares (ob.cit) que cuando existe un tipo de conflicto en la escuela es conveniente que todas las partes interesadas se involucren en una búsqueda de soluciones donde todas las partes puedan salir bien situadas. De acuerdo con lo expresado por el autor, es conveniente fomentar la corresponsabilidad en las instituciones para atender de forma oportuna los problemas que se presenten.

A continuación, se describen las dimensiones asociadas a la subcategoría normas de convivencia.

Dimensión: Reglamentos.

El reglamento escolar, es algo indispensable para cualquier institución educativa, está conformado por la serie de normas que establecen diferentes pautas de comportamiento y normas de convivencia en una institución. Se trata de un reglamento interno, que es válido para un centro educativo específico. De acuerdo con lo expresado en el manual del centro de apoyo pedagógico a distancia de México (2021), creado por la contingencia de la pandemia, destaca que, se conoce como reglamento al conjunto ordenado de preceptos y normas que son aplicables en un determinado contexto; es

decir, escolar si está relacionado con una institución escolar. Las escuelas públicas, por lo general, cuentan con un mismo reglamento, aprobado por el Gobierno a cargo de la administración de los establecimientos escolares. Las escuelas privadas, en cambio, suelen desarrollar sus reglamentos con más libertad, siempre que las normas internas no entren en conflicto con normativas de jerarquía superior o con las leyes. Con relación al tema Cervantes (2013) plantea:

La escuela ha sido diseñada como un sistema social con una organización específica para proveer un ambiente que promueva el crecimiento intelectual de los sujetos en desarrollo. Además de apoyar el desarrollo cognitivo de los alumnos, la escuela ofrece un contexto vital para el desarrollo social. La escuela se constituye, así como el primer contexto social, después de la familia, que permite al alumno adquirir una nueva perspectiva sobre la interacción de sí mismo y, un sistema social que le muestra cómo relacionarse con adultos fuera de la familia y con sus pares. (p.76).

Es decir, que un reglamento escolar ayuda a crear ambientes armónicos en tanto, las normas sean consensuadas y compartidas entre los miembros de la comunidad educativa en general. En relación con el reglamento los docentes opinaron lo siguiente:

DOC1 *Pues yo creo que las políticas están, pero no se cumplen del todo, porque los estudiantes tienden a transgredir siempre las normas, a retar la autoridad, a hacer su parecer y de pronto es por las edades que se están manejando y también la formación del hogar, en la donde ellos no tienen una autoridad clara, ni unas normas claras.*

DOC2 *Sí, en el colegio hay mucha normatividad con respecto a eso y nos han dado capacitaciones con respecto a todo lo que tenga que ver con convivencia, precisamente por los años anteriores que la convivencia ha sido mucho más agreste o agresiva, digámoslo así, pero los estudiantes como que no todos tienen claridad en eso.*

Es decir, que existen las normas de convivencia más no en todos los casos se cumplen, pues algunas veces se pasan por alto, el reglamento se cumple cuando se crea conciencia en todas las partes que conviven en el ambiente escolar, de allí, la necesidad de hacer énfasis en lo que se refiere a la difusión, conocimiento y cumplimiento de las

normas, por el beneficio que se obtiene cuando se crea conciencia en cuanto al reglamento establecido por cada organismo, escuela o institución.

Dimensión: Control y seguimiento

El seguimiento es una manera de acompañar y de orientar a los estudiantes en su adaptación a los cambios por medio de actividades formativas con miras a desarrollar nuevas competencias y conocimientos hasta acabar convirtiéndose en dinámicos agentes de cambio de su entorno. Al respecto se destaca que,

El seguimiento es crucial en cualquier proyecto, ya que implica la evaluación y recolección ordenada de datos a medida que se progresa en el mismo. Por lo tanto, es fundamental que el profesor brinde un seguimiento al estudiante para mejorar la eficacia y efectividad del proyecto y la organización.

Se basa en metas establecidas y actividades planificadas durante las distintas fases del trabajo de planificación. Burgos (2008) afirma: A través del seguimiento escolar no solo se monitorean y revisan la entrega de tareas o proyectos. Esta modalidad permite, también, propiciar comunicación oportuna con el estudiante y generar así mayor empatía. Al respecto, el docente signado con el código DOC4, dijo lo siguiente:

DOC4 *Pues yo digo pues que es un proceso, un proceso de, de apropiación, de que tanto estudiantes como profesores y padres y comunidad, nos vayamos apropiado de esas legislaciones, normatividades y todo. Porque puede haber muchas buenas normatividades, pero si realmente nosotros no trabajamos con el ser, con el ser humano y con todo su contexto que, que va a generarle de pronto problemas o conflictos, pues no es está haciendo mucho, pero sí, esas leyes sirven de todas maneras porque hay que normativizar.*

De modo que, las normas existen, pero es determinante que se les haga un seguimiento a los participantes del ambiente escolar, para que se apropien de ellas y se concientice a los estudiantes en cuanto al cumplimiento en beneficio del buen funcionamiento de la institución escolar. Según los docentes entrevistados se puede inferir que en la institución seleccionada existe la tendencia a no cumplir la norma por parte de algunos estudiantes. De manera, que se hace necesario un refuerzo en este sentido para mejorar las relaciones en este espacio educativo.

Subcategoría: Los valores

Los valores son agregados que se fomentan a las características físicas o psicológicas de la persona u objeto. Los valores se transmiten de generación a generación son cualidades reforzadas o aprendidas a través del ejemplo y el testimonio de cada integrante de la familia. En este sentido, los valores motivan a las personas a actuar de cierta manera porque forman parte de su sistema de creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos. Por tanto, conforman las bases para alcanzar el bienestar personal y general. De esta manera, se relaciona con acciones desde el punto de vista personal, familiar, laboral y social, aunque su jerarquía de importancia varíe en cada uno de estos aspectos. Al respecto, Chamorro, (1997) plantea:

Los valores de un individuo o de una colectividad no se presentan aislados, yuxtapuestos o desordenados. Al contrario, ellos están relacionados entre sí, son interdependientes, ellos forman «un sistema»; Cuando se adopta un valor nuevo o un determinado valor pierde su lugar, cuando un valor se refuerza o se debilita, el sistema entero se ve afectado. (p.16)

Los jóvenes, como los adultos, se enfrentan a un mundo de problemas y decisiones que reflejan la complejidad de la vida del ser humano. En estas decisiones están en juego los valores como fuerzas directivas de acción. Éstos con frecuencia entran en conflicto; en parte por la poca claridad del sistema de valores de la sociedad y la desorientación de la existencia humana. De modo que, se hace necesaria la actuación de la familia en el arraigo de ese sistema de valores que serán reforzados por la educación formal; la educación tiene parte fundamental en la transmisión de valores a los niños, jóvenes y adultos en general.

Dimensión: Respeto

En este sentido, el respeto es un valor fundamental en las relaciones humanas, que supone un reconocimiento de las necesidades básicas del otro, el respeto a la vida, a su espacio, a un criterio propio, a sus derechos fundamentales, a su identidad, a una vida digna, una nación con oportunidades de formación y progreso; así como el reconocimiento de las personas como sujetos de derecho, a través de la identificación de principios de la moral de las sociedades. Al respecto Rousseau (1978) afirma “No hay

nada más despreciable que el respeto basado en el miedo". (p.89). Se cita a continuación lo expresado por los informantes:

DOC1 *Bueno, cuando recibo alguna observación de que él les han quitado objetos, paro la clase, hago la reflexión y busco que los estudiantes regresen los objetos o que ellos restauren las acciones que han hecho, entonces les hago inmediatamente la reflexión y paro la clase en ese momento.*

DOC2A *Ay, eso sí, toca con nota porque si no, no aprenden (risas), no yo les intento ser coherente, la verdad busco que ellos entiendan que el respeto se logra por coherencia. Ehh, yo puedo tener el salón de clase hecho un caos porque todos están hablando, levantados y todo lo demás, entonces le pueden decir a uno, es que usted no tiene manejo de grupo, sí, pero resulta que es que en esa diversidad es donde ellos empiezan a entender cuál es el respeto.*

ORI01 *Los valores que se deben fortalecer en situaciones de violencia escolar, pues yo diría que siempre, siempre el respeto al otro por ser humano, básicamente eso me parece un principio fundamental y, ehh, pues sí mencionas es valores, aunque yo diría que lo que desee reforzar siempre es esa conciencia, o sea en derechos, esa formación en derechos, donde tú tienes derecho a manifestar tu opinión, pero el derecho también a escuchar, la otra persona tiene ese mismo derecho, entonces es una, es una relación en doble vía, eso yo creo que es fundamental para, pues para reforzar, pero que además de la mano con el respeto a la humanidad, por ser, ser humano.*

Según los entrevistados existe el reconocimiento del respeto como un valor de vital importancia en el colegio, por tal razón, los docentes afirman que debe ser trabajado en las aulas mediante el diálogo y el consenso, aunque a veces se recurre a la penalización con las calificaciones, como expresa DOC2A. De manera que, el respeto tiene que ver con el interés por el beneficio del otro, el respeto a la diversidad, a la opinión opuesta, a la personalidad distinta, a la libertad de pensamiento, y también el saber escuchar al otro, es un valor donde la comunicación y la empatía son determinantes para poder aplicarlo.

Dimensión: Tolerancia

La tolerancia es una virtud especial en una persona, quien alcanza a desarrollar esta cualidad, tiene buenas relaciones donde quiera que se desempeñe. La serenidad y

la templanza tienen que ver con la virtud de la tolerancia. Se debe promover este valor, con el objeto de mantener y promover la armonía en un grupo. En este sentido, Vid (2000) plantea:

Enseñar tolerancia desde una edad temprana formará seres humanos mejor preparados para cohabitar en un medio ambiente cada vez más diverso. asegura que, si tenemos que vivir en una sociedad diversa, es necesario aprender cierto grado de tolerancia. Más importante aún, hay que enseñar tolerancia debido a que esta marca la frontera entre las buenas y las malas relaciones que puedan llegar a existir entre las personas. La tolerancia protege en contra de la discriminación y evita conflictos. La tolerancia abre las posibilidades de cooperación entre grupos antagónicos: es un camino hacia la civilidad y el respeto. (p.3)

De forma que, la tolerancia debe estar inmersa como un valor importante de enseñar en las aulas de clase, puesto que se deben preparar a los estudiantes para superar malentendidos, y visualizar éstos, como incidentes normales para superar las diferencias de manera armónica y tranquila; desarrollando así el dominio propio y la serenidad en su personalidad. Se destaca lo señalado por el orientador:

ORIO1 *Cuando se presenta una situación de conflicto entre estudiantes y docentes, la actitud del docente en la mayoría de los casos es hacia el diálogo, siento yo, el de escucha, en la mayoría de los casos. Y estas situaciones de conflicto pues entre estudiantes y docentes se puede presentar precisamente por situaciones de disciplina que escalan, entonces se intenta el llamado al orden, etc. Y pues esa es la actitud inicialmente que yo veo del docente, hacia el diálogo.*

De acuerdo con lo expresado por el orientador en caso de darse una situación conflictiva en el entorno educativo, el docente interviene con una disposición hacia el diálogo, a escuchar las partes afectadas, y de manera adulta mediar y ofrecer una solución armónica del conflicto desde el valor de la tolerancia y el dominio propio de cada persona. Es importante reforzar estos valores, en la medida que se van aumentando los casos de diferencias individuales entre los estudiantes que serían los afectados próximos de no ser atendida esta dificultad.

Dimensión: Solidaridad

La solidaridad tiene que ver con la disposición en todo tiempo que posee una persona para ayudar a los demás; se define como un valor humano, es decir la posibilidad de colaboración entre individuos es fundamental para fomentar un sentido de pertenencia y comunidad. Para Zapata (2005) es un hecho social que constituye un consenso libre de las partes, donde se conecta el individuo y la sociedad. Es decir, que la solidaridad es un sentimiento que tiene que ver con la empatía que es la base de la comprensión pues es una actitud de entendimiento mutuo de nivel emocional con los demás. De acuerdo con los informantes entrevistados manifestaron:

DOC3 *Bueno, el ambiente en mis clases, yo busco que sea relajado, ¿cierto? busco que sea participativo, relajado que haya solidaridad entre ellos, que se ayuden, donde los estudiantes puedan participar, donde no haya egoísmo, digamos, un ambiente o un clima severo.*

DOC2 *A uno de profesor también, como le toca con los hijos, le toca con los estudiantes, además, trato de ser solidaria con ellos en cierto sentido, comprendo que se cansan y necesitan un momento de libertad conmigo, mis clases no es que sean así, pues todos ahí psico rígidos escuchando lo que la profesora dice o lo que hace la profesora, no conmigo ellos saben que tienen un momento para escucharme y después ellos tienen que desarrollar sus actividades. Y, obviamente mi nivel de observación es muy alto.*

De modo que, la solidaridad es incluida en el acto pedagógico de parte de todos los actores del proceso educativo, para que haya individuos atendidos y considerados en sus derechos como en sus deberes. Los docentes entrevistados opinan que los estudiantes se les atienden con cariño, pero que al mismo tiempo se les habla con carácter para que haya un equilibrio y control de sus actitudes y comportamiento. Ellos tienen su tiempo de esparcimiento, pero también tienen sus orientaciones y disciplina con el fin de mantener una atmósfera armoniosa y equilibrada para trabajar confiadamente y sin interrupciones.

Categoría Convivencia escolar desde la opinión de los estudiantes

Tabla 4

Categoría convivencia escolar desde la perspectiva de los estudiantes

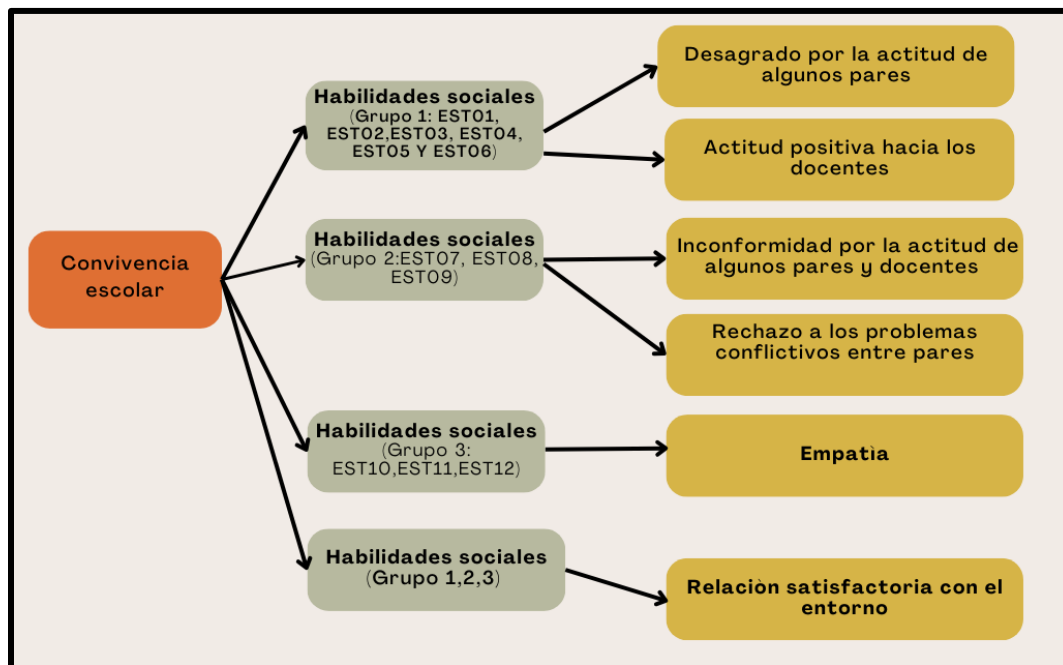
Estudiantes	Dimensiones	Subcategoría	Categoría
Grupo 1	Desagrado por la actitud de algunos pares Actitud positiva hacia los docentes	Habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes	Convivencia escolar desde la opinión de los estudiantes
Grupo 2	Inconformidad por la actitud de algunos pares y docentes Rechazo a los problemas conflictivos entre pares.		
Grupo 3	Empatía		
Grupo 1,2, 3	Relación satisfactoria con el entorno		
Grupo 1	Desinterés por la convivencia Oposición desafiante.	Procesos emocionales de los estudiantes	
Grupo 2	Desmotivación		
Grupo 3	Seguridad y confianza		
Grupo 1, 2, 3	Respeto hacia los docentes Solidaridad con los compañeros	Valores de los estudiantes	
Grupo 2	Tolerancia		
Grupo 1	Desconocimiento de las normas.		
	Falta de seguimiento por parte de los docentes		

Grupo 2	Desconocimiento de las normas	Manual de convivencia escolar
	Falta de seguimiento por parte de los docentes	
Grupo 3	Conformidad en la aplicabilidad del manual	

Nota: *Elaboración de la Investigadora (2023)*

Figura 3

Tratamiento hermenéutico de la categoría convivencia escolar desde la perspectiva de los estudiantes



Nota: *Diseño de la Investigadora (2023)*

Subcategoría: Habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes

Con la finalidad de encontrar cuales son las vivencias que subsisten dentro de la realidad que se vive en el contexto educativo dentro de la institución escolar, es muy importante adentrarse un poco en lo que se tiene que ver con las habilidades sociales que muestran y viven los estudiantes de educación básica secundaria, del sistema educativo colombiano. Pues, la diversidad de acciones en las cuales está sumida hoy

día la sociedad en general, donde se incluye lo cultural, lo social y con mucha fuerza lo tecnológico, todo ello, integrado, da fundamento para abrir nuevos espacios, nuevos desafíos en lo que se corresponde con el modo de vida en el que están inmiscuidos los estudiantes, tanto en la institución escolar como en la sociedad o comunidad donde se desenvuelven.

Al respecto, se cita lo que aparece en la página web de Becas Santander (2022) donde dice que las habilidades sociales se corresponden con: “las capacidades que una persona posee a la hora de gestionar una conversación, una reunión, un conflicto o el trabajo en equipo” (párr.4). Se destaca que, es en la familia seguidamente en la sociedad y posteriormente en la escuela, donde el ser humano desde su niñez temprana comienza a hacer la socialización debida y es allí donde empieza a mostrar o a dar a conocer sus habilidades y destrezas individuales, que posee producto de la influencia de los otros grupos sociales donde ha convivido y compartido.

Por ello, esta socialización, marca en los niños y jóvenes su accionar de vida y se debe enfrentar a ella de manera creativa, acoplándose a la variedad, a la diversidad y a las exigencias de los distintos escenarios educativos a los cuales debe asistir y donde tiene que dar muestras de amistad, solidaridad, compañerismo, buen vivir y trabajo en equipo, Todo ello, como producto de las habilidades y relaciones sociales en las cuales debe participar y ser actor ya sea en el colegio o en la sociedad misma donde se desenvuelve.

Se destaca que las habilidades sociales, se dan y se van formando en la medida en que el ser humano comienza a relacionarse en los diferentes ambientes donde se desenvuelve. Pues, nadie nace con alguna estrategia que le diga cuáles son las habilidades sociales que debe desarrollar. Todo lo contrario, al iniciar sus vínculos sociales con otras personas (niños), integración al colegio, el convivir y compartir en familia y en el grupo social del contexto donde se desenvuelve es que comienza a crecer y desenvolverse socialmente dando un paso muy importante para lograr empezar a conquistar la socialización la cual se inicia con el proceso de vinculación que realiza el

niño al interactuar y compartir con otras personas tanto las que conoce dentro de su medio como aquellas nuevas que se van conociendo e incorporando a su grupo social.

En este sentido, las habilidades sociales, son aquellas conductas, habilidades y estrategias que el ser humano desde niño va aprendiendo en la medida en que interacciona y se vincula a un grupo social. En ese sentido, al decir de Caballo (2005) “Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación” (p.5)

En la medida en que transcurre el tiempo, el niño va aprendiendo, agarra experiencia y a través del aprendizaje, va asimilando todas aquellas conductas que le son favorables socialmente, las preserva y en la medida de sus posibilidades las transforma para bien de la comunidad, de la familia y de la escuela. Sin embargo, también hay que considerar que en ese discurrir del individuo en la sociedad se encuentra con diversidad de acciones (buenas y malas). Es a través del conocimiento que puede decidir sobre aquello que le conviene y también lo negativo que puede afectar su vínculo social. Es el conocimiento y la experiencia lo que le permite encontrar el camino que debe seguir para en lo sucesivo conquistar el éxito.

Uno de los factores más importantes para el desarrollo de las habilidades sociales y el cual siempre debe tener presente el ser humano es el trabajo en equipo. Pues por medio del grupo, los estudiantes pueden en ese compartir, desarrollar experiencias sociales, afectivas, dinámicas y emotivas que van a contribuir a enriquecer la acción social donde vive y convive. Por ello, es importante que las distintas instituciones implementen programas dirigidos a desarrollar el trabajo en equipo, sobre todo en las áreas de estudio, donde se pueda involucrar al docente; a fin de mantener una relación directa alumno docente y con esta acción el docente se convierte en orientador y guía del accionar diario del alumno.

Es importante también que existan programas dirigidos a potenciar y fomentar el trabajo en equipo, donde estén involucrados los estudiantes, los docentes y los padres de familia de manera que puedan tener conocimiento de los quehaceres que a diario

debe enfrentar el estudiante para de esta manera en un trabajo de equipo se pueda ayudar con el crecimiento y formación del estudiante.

En ese sentido, Claros et al (2023) han dicho que:

El trabajo en equipo se está dando en los colegios debido a que es de gran aporte para la formación educativa de los estudiantes, ya que a través de ello intercambian sus conocimientos, plantean soluciones a los problemas o ejercicios que deja el docente explayando de mejor manera su imaginación, pero respetando la idea de sus compañeros. (párr.40)

Hoy día, en la sociedad que se vive, las habilidades sociales tienen un carácter primordial, ya que permiten iniciar vínculos para interactuar, en la escuela, en el trabajo y en los diferentes quehaceres que se tienen que enfrentar a diario, donde se establece una relación amistosa de compartir entre dos o más personas. Es decir, el trabajo en equipo es clave para un buen desarrollo de las habilidades sociales.

Pues a través de las habilidades sociales que se aprendan con el transcurrir del tiempo se puede lograr ejercer influencias en las conductas diversas que pueda asumir el joven, en las creencias, en su forma de vincularse a otros grupos sociales, en su desarrollo intelectual, en sus métodos de estudio, entre otros., y de esta manera, también puede lograrse respuestas asertivas ante situaciones difíciles. De esta forma, se puede decir que el trabajo en equipo coadyuva en la formación del estudiante ya que permite la vinculación con otros compañeros y de esta manera se comparten conocimientos, ideas y proyectos.

Subcategoría: Habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 1

Se destaca que esta Subcategoría, se origina luego del análisis resultante en lo que respecta a la convivencia escolar y las habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes. Pues en el accionar diario de la institución escolar, se presentan ciertos inconvenientes que trastocan el quehacer diario de la acción educativa. En ese sentido, se encuentran los estudiantes con acciones inadecuadas de convivencia, quienes tienen características peculiares y sobresalen con actuaciones que rayan en lo extremo, causando inconvenientes al desarrollo normal de la clase dentro del ambiente escolar,

ocasionando enfrentamientos entre compañeros gracias a las actitudes de hostigamiento de aquellos estudiantes que presentan características dominantes de varias formas como puede ser en lo físico, lo religioso, en los conocimientos, en el irrespeto, la falta de tolerancia, lo económico, entre otros.

Por otro lado, también se puede decir que, a parte de los estudiantes hostigadores, que causan inconvenientes a sus mismos compañeros, muchas veces producto de agresiones que se suceden desde lo físico hasta lo intelectual; también existen los estudiantes indisciplinados. Son ellos, los que sobresalen dentro del aula de clase por su comportamiento poco habitual; que muchas veces discurre entre la no atención y el incumplimiento de las normas y el despliegue de conductas que atentan contra lo establecido, hacen perder la atención, irrumpen negativamente en el desarrollo de las actividades escolares, rompen con la normalidad y muchas veces buscan llamar la atención, ocasionando en el accionar educativo, hechos disruptivos que van dirigidos a fomentar el desorden, la resistencia al cumplimiento de normas y tareas, son rebeldes y con su actuación propician apatía, desobediencia e irresponsabilidad.

En fin, buscan y hacen que la actividad escolar se convierta en hostil e incómoda para el docente y para aquellos estudiantes que están interesados en llevar a feliz término el acto de aprender. Se puede decir que, todas las estrategias y actitudes mencionadas anteriormente y que conforman las características propias de los estudiantes hostigadores y los estudiantes indisciplinados, tal como se presentan quizá se pudiera decir que no son formas de violencia extrema. Sin embargo, su constancia y permanente actuación puede llegar a causar conflicto e inclusive pueden hacer difícil la actividad correspondiente a la práctica educativa; lo que pudiera traer en sí, enfrentamientos entre los mismos estudiantes y también ocasionar problemas entre estudiantes y docentes. Por ello, se debe tener claro que el cumplimiento de las normas es clave para un buen desenvolvimiento de la práctica educativa y esto hará que se pueda diferenciar lo que funciona bien de lo que funciona mal.

Seguidamente, se presenta el análisis y la interpretación de cada una de las dimensiones que emergieron desde las perspectivas de los estudiantes que se vinculan

desde las habilidades sociales. Al respecto, al analizar la categoría convivencia escolar surgió la Subcategoría: habilidades sociales de los estudiantes. Haciendo el cruce de los datos y la información obtenida, se encontró que emergieron las siguientes dimensiones: desagrado por la actitud de algunos pares y actitud positiva hacia los docentes; las cuales se desarrollarán a continuación:

Dimensión: desagrado por la actitud de algunos pares desde la perspectiva de los estudiantes grupo 1.

En la medida que ha avanzado la sociedad, la escuela también ha debido, aunque con más lentitud, avanzar y acomodarse a las exigencias sociales afín de no quedar obsoleta ante el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica, implementando estrategias que coadyuvan con ese desarrollo ansiado por todos los actores sociales. Producto de esa dinámica, se resalta que los vínculos y relaciones entre iguales; es decir entre estudiantes compañeros de escolaridad, adquieren una valía que cada vez es mayor en cuanto al desarrollo de la educación básica secundaria en el sistema educativo colombiano. Pues, la gran mayoría de estudiantes, comparten con amistades dentro del recinto escolar y viven experiencias que son agradables y bien vistas. Sin embargo, hay experiencias, según lo han podido manifestar los entrevistados, donde existe rechazo y contrariedades, producto de relaciones que no se ajustan al agrado y la satisfacción. En muchas ocasiones, es normal que esto ocurra, pues los vínculos no son obligados y cada quien tiene derecho a ser amigo de quien considere le puede traer resultados positivos en su discurrir diario.

Al respecto se cita lo dicho por Ortiz (2017), cuando se refiere al desagrado, dice que:

Se manifiesta de manera conductual, es decir, ante alguna situación que no nos ocasiona un estado de tranquilidad o satisfacción se presenta como vía de escape, rechazo, repulsión que aun y cuando verbalmente se afirma que todo está bien, el cuerpo dice lo contrario pues se dan señales que se pueden considerar universales. (párr.3)

Por ello, las propias características de la actividad social en la que se desenvuelve el estudiante da pie para que ocurran acciones de rechazo. Estos quehaceres, se

presentan siempre entre los estudiantes y muchas veces se convierten en rutina y aunque son relaciones duraderas, con el tiempo se terminan limando asperezas y en la mayoría de los casos se vuelve al compartir en condiciones normales.

Desde esta perspectiva, las actitudes de los actores involucrados en la institución educativa permiten discernir sobre las relaciones sociales que son fundamentales dentro de cualquier ambiente, con el fin de garantizar un clima de respeto y armonía. Al respecto, los estudiantes al ser entrevistados respondieron de la siguiente forma:

(EST07) *una de las cosas que me disgustan es pues lo contrario, la gente que se siente como superior a los demás y no conviven y es de un ambiente parchado, por decirlo así.*

(EST07) *hay otros profesores que, digamos, se enfocan más en que hagan los que yo le digo y listo y pues digamos, y eso da mucha molestia porque son muy amargados.*

(EST01) *¿y qué me disgusta? pues la actitud de algunos compañeros que la verdad los tratan muy mal a otros compañeros y a veces los excluyen.*

En este sentido, los estudiantes respondieron también a preguntas sobre la presencia de acciones específicas de desagrado entre pares, se puede citar que las situaciones más frecuentes fueron las relacionadas con el comportamiento de algunos estudiantes que insultan hasta otros que esconden los bolsos o los útiles escolares y hacen pasar momentos desagradables. tal como lo dijo el informante clave:

(EST02). *A veces por los insultos entre los estudiantes y hay algunos que esconden los útiles, los bolsos para hacer pasar malos ratos.*

Se destaca que, esta dimensión surge a raíz del descontento que se evidencia en los estudiantes con cualidades de hostigadores e indisciplinados, destacando acciones como enemistades y problemas sociales entre los compañeros. De acuerdo con esta situación puede generarse un clima conflictivo en la institución escolar, lo que tiene tendencia a influir en una convivencia no sana dentro del clima escolar, trayendo como consecuencia, conflictos, fanatismo y hasta violencia.

Dimensión: Actitud positiva hacia los docentes desde la perspectiva de los estudiantes hostigadores e indisciplinados.

Es importante considerar que, la actitud de los estudiantes es un aspecto de gran significación cuando se trata de desarrollar una práctica pedagógica relevante y donde se pueden obtener resultados óptimos gracias a los logros de los estudiantes por medio del aprendizaje significativo. La relación docente alumno, es preponderante, debido a que, si la relación se da en condiciones favorables para ambos, el desarrollo de la actividad escolar tenderá a ser más provechosa. Al respecto, se cita lo escrito por Ellis y McClintock (1993), cuando han dicho: “Esta combinación de pensamiento, sentimientos y potencial para la acción, basada en la forma en que equilibramos los diversos aspectos de nuestros sistemas de valores, es lo que describimos como actitudes” (p. 38).

De ahí que la actitud del estudiante hacia el docente debe ser de respeto, de armonía, de diálogo y comunicación. El docente, debe permitir al estudiante que disfrute del acto educativo y que este sea considerado como una experiencia de vida positiva.

Con ello, el estudiante podrá sentirse motivado a cumplir con las diversas tareas que dirija el docente y de la misma forma podrá ser integrado al desarrollo activo del acto educativo, dándole participación y responsabilidades que le lleven a subir la autoestima, a sentirse bien y a cooperar con el desarrollo de la actividad académica. Lograr que el estudiante tenga una actitud positiva hacia el docente es hacer que, de importancia a la práctica educativa, a que desarrolle eficientemente los contenidos, a que trabaje en el desarrollo y solución de problemas a que comparta en el aula de clase y a que realice y fomente el trabajo en equipo y el trabajo colaborativo. Cuando esto ocurra, existirá armonía en el desarrollo de la práctica escolar y los estudiantes podrán lograr un aprendizaje significativo, mejorando los conocimientos y aprendiendo para la vida.

Al respecto, en la entrevista respondieron:

(EST04) *En cuanto a mi relación con los profesores, con la mayoría soy bien, soy muy respetuosa con todos los profesores. Eh solamente hay una con la que no me llevo muy bien. Eh siempre tenemos problemas y por eso trato de Solamente hacer los trabajos y listo, de ser sociable con otros profesores que soy juguetona, amargada, que me juego con ellos, que se juega conmigo y que siempre conversábamos, que son buena gente.*

(EST05) *Me siento bien, me siento cómodo en mi aula de clase. Pues en el, en las actividades me siento bien porque, porque dan una buena explicación y alcanzo a entender. Y, pues mis compañeros bien y con los docentes, pues algunos sí.*

(EST02) *Siento que la dirección del docente para resolver los problemas es buena, porque los docentes como adultos tienen que como inculcar eso y decirnos como: venga, solucionen esto, hablen esto, para que no, no agranden más el problema, entonces siento que es buena.*

Hay que destacar que, las actitudes, se desarrollan a todo lo largo de la vida y que es en ese accionar donde el individuo aprende a desenvolverse poniendo para ello en práctica, normas, valores, usos, costumbres, motivaciones, creencias, intereses, etc.; todas esas cualidades influyen en el estudiante, para lograr cambios significativos que procuren mejorar su desenvolvimiento escolar y su vinculación con el docente y también con sus compañeros de clase donde la motivación y el rendimiento pueden ocupar singular posición en favor de logros y metas que sirvan para mejorar el rendimiento, el conocimiento y ser exitoso en su actuación dentro de la vida escolar.

Estudiantes y docentes deben marchar juntos en procura de un aprendizaje que valore la creatividad, la iniciativa y donde el estudiante sea convertido en el centro del proceso, con el docente solo como guía y mediador. El docente debe conocer al estudiante en el contexto, atender sus necesidades más sentidas y determinar las formas de llegar más fácilmente, buscando cumplir las expectativas, todo ello conforma un conjunto de elementos que, como fin último, enriquecen el proceso de enseñanza y el proceso de aprendizaje para beneficio del estudiante, del docente, de la institución y del sistema educativo colombiano.

Subcategoría: Habilidades sociales desde la perspectiva de los estudiantes grupo 2

Las habilidades sociales y la relación con los estudiantes que han tenido inconvenientes por situaciones de conflicto, se da de forma permanente en las instituciones escolares. Son escenarios que se dan en la relación interpersonal de los estudiantes y también en ocasiones entre estudiantes y docentes. Es importante determinar que en muchos casos los estudiantes logran obtener un grado de madurez que

les permite superar las acciones de comportamientos fuera de control y terminan superando los problemas a través de conversaciones, mediaciones y diálogos. En ese sentido, los estudiantes van desarrollando, producto del aprendizaje, estrategias, destrezas y tácticas que contribuyen con una mejor adaptación y acomodo al contexto donde conviven, ya sea en la escuela o en la misma comunidad.

En la medida en que los estudiantes, superan sus problemas de adaptación en la institución escolar, en esa medida, logran interactuar y vincularse con otras personas y otros compañeros, mejorando el accionar social que en este caso se ha llamado habilidades sociales, esta dinámica ayuda a que el estudiante pueda interactuar mejor en los grupos en los cuales hace vida social y escolar, y, además de ello, pueda encontrar mejores salidas y respuestas a los diversos problemas que hayan podido surgir en el discurrir de sus relaciones sociales. A además de ello, puede mejorar sus relaciones interpersonales y sociales, sin prejuicio alguno.

Dimensión: inconformidad por la actitud de algunos pares y docentes desde la perspectiva de los estudiantes grupo 2

Es importante considerar que las relaciones que se dan a diario en las instituciones escolares en su gran mayoría vienen cargadas de acciones amistosas. Sin embargo, existen algunos estudiantes que presentan comportamientos que están fuera de orden y provocan inconformismos por parte de algunos pares, debido a las acciones que cometen y que en muchas ocasiones afectan de manera directa e indirecta el buen funcionamiento de las relaciones sociales y escolares. Muchas veces, también este tipo de acciones recae en algunos de los docentes, producto de conductas maltratadoras hacia algunos estudiantes, que producen rechazo y aversión, lo que lleva al rompimiento de la interacción social.

En ese sentido, se extrae del diccionario el concepto de inconformidad, extraído de la página web Eti (2023) donde se publica que inconformidad significa: “Cualidad de negarse a ajustarse a los modelos establecidos, cualidad de no tener la misma forma” (s-p). Se destaca que, en ocasiones, algunos de los compañeros, hacen uso de la fuerza

física o de la distorsión de comentarios y conductas que tienden a manipular la actuación normal del estudiante y esto acarrea, inconformidad y alejamiento en las relaciones sociales; perdiéndose la armonía, el compañerismo y la solidaridad. Pues este tipo de acciones trae consigo enfrentamiento y distorsión que en la mayoría de los casos debe ser tratado y corregido a través del diálogo, la comunicación y la intervención del docente como agente mediador del proceso educativo.

En ese orden de ideas, a continuación, se hace mención de las respuestas obtenidas por los estudiantes, quienes dijeron lo siguiente:

(EST07) varias veces me sentí excluido del grupo y eso me generaba un desagrado por ir al colegio porque tenía compañeros con unas bromas pesadas y burlonas. Pero traté de superar esa molestia que sentía, ya que, uno mismo se hace ganar a las personas, se hace querer y sí me llevé muy bien con el curso, y también con los profesores ya que hay muchos que tienen muy buenas dinámicas en el salón. Las actividades no son aburridas, a uno le gusta, le gusta estar, estar en clase con ellos, aunque el principio no me sentía cómodo, tenía profesores muy amargados y que no lo apoyaban a uno.

(EST05). Porque me sentía como que todos los profesores estaban en contra mía y no me brindaban solución y me sentía como un estorbo acá en el colegio.

(EST09) Bueno ha sido complicado el poderme adaptar al colegio porque he sentido inconformidad por la forma de ser de unos compañeros y docentes dicen cosas que hieren a cualquiera con su actuación burlona y falta de respeto.

Desde la opinión de los estudiantes se puede percibir que hay descontento desde la actitud de los docentes y compañeros, al sentir incomodidad y falta de apoyo en el proceso de convivencia que se da en los espacios educativos, lo que genera un clima hostil.

Dimensión: Rechazo a los problemas conflictivos entre pares desde la perspectiva de los estudiantes grupo 3

Es de destacar que, producto de las relaciones sociales que existen entre los estudiantes en los diferentes recintos escolares, son diversos los conflictos que se dan dentro del aula y fuera de ella. Sobresale decir que, muchos de esos casos se producen

debido a acciones que muchas veces son producto del comportamiento no adecuado dentro del ambiente escolar. Destacando entre otros: el hecho de hacer ruido en el aula en momentos de actividad académica; copiarse las tareas; la propagación de chismes; las conductas burlescas hacia algunos de los compañeros, el hecho de esconder los útiles escolares, descalificaciones, el hecho de sacar notas bajas. Todos esos, son conflictos que se ocasionan dentro de lo que es la cotidianidad del desarrollo de la actividad escolar.

Sin embargo, hay que destacar que dentro del ambiente escolar existen pares que están preocupados y concentrados por la actividad académica y todos esos distractores que puedan surgir dentro de la actividad escolar ocasionan dificultades que traen como consecuencia un limitado entendimiento en las explicaciones dadas en clase, que trae consigo una limitada asimilación y de hecho inconvenientes a la hora de querer entender el trabajo realizado en clase. Debido a esto, surgen enfrentamientos entre aquellos grupos interesados en aprender y quienes propenden el desorden y rompen la acción de concentración que debe reinar dentro de la clase a la hora del docente hacer sus explicaciones y manejar su discurso académico.

Se señalan lo dicho por los estudiantes regulares sobre su apreciación con los problemas de violencia en el colegio, al respecto dijeron:

(EST10) *sí, peleas entre los compañeros, que se presentan, que por cosas que nosotros no, no entendemos porque a la final son cosas personales entre ellos dos, los docentes deben intervenir. A mí no me gustan las discusiones, rechazo la violencia en el colegio porque eso se presta para enfrentamientos y riñas y no es bueno, genera mucho temor.*

(EST11) *Siempre en mi salón tenemos una líder, que ella a veces, pues sí, se exalta a veces un poco. Pero casi siempre los problemas los tratamos de solucionar por medio del diálogo y llegamos a las conclusiones por medio del diálogo. Se debe evitar los enfrentamientos y peleas, rechazo es que no me gusta para nada la violencia, los gritos y malos tratos, por eso el docente debe ayudar para que no se den enfrentamientos.*

Al respecto, el docente, debe actuar y convertirse en mediador evitando enfrentamientos y dando consejos para que todos los alumnos por igual presten atención e interés al desarrollo de los contenidos planeados. Allí, tendrá también oportunidad, para hacer uso de lo aprendido en cuanto al manejo de conflictos; con lo cual podrá mediar con mayor facilidad y seguridad, haciendo que los problemas se resuelvan in situ, sin la

intervención de factores externos, donde medie siempre la cordura y que el diálogo y el acercamiento sean los grandes testigos de la solución a los inconvenientes; donde todas las partes salgan favorecidas y no se perjudique a una en particular.

Subcategoría: Habilidades sociales desde la perspectiva del estudiante del grupo 3

Dentro del ambiente escolar, casi siempre existen cuatro tipos de estudiantes que se desenvuelven en lo que se puede llamar la cotidianidad de la acción escolar, para esta investigación se tienen estudiantes con comportamientos regulares. En este aparte, se hace mención de los estudiantes que tienen una actuación dentro de la institución escolar aceptable, cumpliendo las normas y las diferentes prerrogativas que estén planeadas por la institución.

Generalmente, los estudiantes regulares, son aquellos que cumplen con las diferentes asignaciones, se preocupan por su rendimiento y en la mayoría de los conflictos que puedan darse en la institución se ponen al margen, tratando de no inmiscuirse en asuntos que puedan perjudicar su rendimiento y su conducta dentro de la institución escolar. Ellos, se adaptan fácilmente dentro de las instituciones y generalmente no ocasionan ni se inmiscuyen en conflictos. La mayoría de los casos, están como observadores, y en algunas ocasiones participan como mediadores en la solución de conflictos. Son solidarios con los compañeros y participan de la buena marcha de la acción escolar, teniendo casi siempre buenas relaciones con los docentes.

Dimensión: Empatía

En las relaciones y vínculos que se dan dentro de las instituciones escolares, hay relaciones de afecto, de rechazo, de armonía, de solidaridad, de comprensión, de compartir, etc.; es decir, se da una gran diversidad de vínculos entre los estudiantes y muchas veces, también se incluye a los docentes. Ese accionar es lo que da vida y hace la actividad escolar agradable y llena de muchas satisfacciones, donde los estudiantes son los más favorecidos y, de hecho, en un clima de tal naturaleza, el rendimiento y el

mejoramiento de los conocimientos afecta de manera positiva al estudiante y favorece también la actuación del docente.

Al respecto, se señala de Goleman (1995) lo siguiente: La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales. (p.65). Se destaca que, para que se dé un clima de armonía entre todos los actores del acto educativo llámense: Docentes, estudiantes, directivos, trabajadores debe existir una cualidad que es primordial para que exista armonía en las relaciones escolares.

Esa cualidad se denomina: empatía y a través de ella, tanto estudiantes como docentes y demás involucrados pueden entender y compartir las diversas actividades que a diario se realizan y en las cuales son los actores principales. Allí se puede compartir sentimientos, creencias, formas de pensar, etc., allí no se requiere emitir ningún juicio y tampoco estar en sintonía ni de acuerdo con el interlocutor, se requiere es compartir. Al respecto se señala lo que manifestaron los estudiantes regulares:

(EST10) *La relación con los docentes y compañeros es bastante buena, siento que es recíproca tanto el respeto que yo les doy, como el respeto que me dan a mí.*

(EST11). *Con mis compañeros bien, tenemos una relación muy buena. Con los profesores también es muy buena, ellos son muy dinámicos, son muy flexibles también con el trabajo y es muy bueno.*

Desde los testimonios de los estudiantes cuando hay empatía significa que se debe entender y ser respetuoso de las ideas del otro, sin prejuicios de ninguna índole. Si esto se da, el clima de trabajo, de la academia y la relación entre pares dentro de la institución escolar siempre tendrá un carácter armonioso.

Dimensión: Vinculación con el entorno desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 1,2 y 3.

Esta dimensión fue el resultante de analizar la información obtenida luego de aplicar las entrevistas. Allí se pudo constatar que los diferentes tipos de estudiantes que fungieron como informantes clave, estuvieron de acuerdo con que debe existir una vinculación, entre

la escuela y los factores externos que vienen a conformar el entorno que es el lugar donde el estudiante tiene asentado su modo de vida.

Cuando se habla sobre las relaciones que se dan entre la institución escolar y el entorno, son muy interesantes pues, la escuela puede ganar lazos que pueden ser muy enriquecedores para lo que comprende el desarrollo de las actividades escolares, en forma general. Por ello, la institución escolar debe crear un vínculo asertivo con el entorno escolar y por lo tanto debe abocarse a conocer el entorno, a estudiarlo a través de la investigación e incluso convertirlo en un recurso pedagógico importante.

Se destaca que es el entorno en el que vive y convive el estudiante, allí es donde aprende, se desarrolla y se desenvuelve en su accionar, mientras esté fuera de la escuela. Con esta relación escuela – entorno, se podrá conocer más de cerca cual es el día a día del estudiante, cuáles son las necesidades más sentidas y además de ello cuáles son sus aspiraciones. Por ello, es importante que la planeación en la escuela considere el entorno como un elemento importante en el desarrollo curricular ya que será el sitio donde el estudiante ponga en práctica lo aprendido en la escuela.

Desde este contexto se presentan las opiniones de los estudiantes:

(EST05) *Es muy tranquilo porque en la mayoría de los vecinos casi nunca están por fuera, casi todas las casas son tranquilas y yo veo la comunidad muy tranquila.*

(EST03) *Algunas veces evitan las compras, o sea de otras personas, sabiendo que por eso es que trabajan. O sea, digamos, los señores de afuera ya les tiene a la brava porque los estudiantes compran con ellos y deberían comprar en la cafetería obligatoriamente siempre es comprando con la cafetería y entonces digamos que así alrededor, donde compran las personas, no se llevan muy bien porque no dejan que los que los estudiantes compren ahí.*

(EST01). *Con los vecinos, pues yo me la llevo bien con todas las personas como te digo, es hacerse ganar a las personas y en lo que a mí concierne yo me llevo muy bien con todos mis vecinos, por decirlo así mis compañeros de otras aulas.*

(EST02) *Lo percibo muy pacífico, mhm. La convivencia con los vecinos, pues pacífico también, aunque a veces entre ellos mismos hay peleas, riñas que he visto.*

(EST03) *Bien, aunque pues como que ayer salieron unos muchachos por allá en el parque vendiendo droga y eso, pues ya. Sí, eso es lo único raro, sí. Pues, a pesar de que está el CAI (centro de atención inmediata)*

(EST10). *Pues bastante bueno, pero como digo se puede reforzar más el tema del respeto, a veces entre los compañeros, amigos.*

(EST11) *Bien, bien, los vecinos no, nunca he tenido inconveniente con ninguno de los vecinos cercanos a la institución.*

Es importante, entonces, considerar la vinculación del entorno en los procesos de convivencia. De allí que, al determinar la relación que existe entre la escuela y la comunidad permitirá incidir en los procesos educativos de los niños y adolescentes, ya que es el principal aliado con que la escuela cuenta a la hora de solventar necesidades y de compartir actuaciones de su labor formativa. De la misma forma, será la comunidad la que examinará de manera diaria y de forma recurrente el actuar del estudiante y la influencia que haya podido tener sobre él, la escuela y los saberes allí adquiridos. Por ello, la escuela no puede estar aislada del entorno, sino que deben convivir mancomunadamente para beneficio de los estudiantes, de la escuela y de la misma comunidad.

Al respecto, llama la atención lo que indicó el informante EST03 sobre el tema de las drogas, esto ratifica la necesidad de estrechar la vinculación y no estar aislados. Es de esta forma como se pueden hacer analogías entre lo que se aprende en la escuela, lo que se aprende en el entorno y lo que se enseña en la escuela para beneficio de todos. Por ello, la institución escolar, debe convertirse en un actor muy dinámico que debe estar en sintonía con el desarrollo social que se vive hoy día. Se señala lo dicho por Gómez (2010) sobre la oportunidad de trabajar de forma efectiva la escuela con la comunidad:

El vínculo renueva e impulsa el trabajo con la incorporación de nuevas estrategias pedagógicas y de gestión basadas en la perspectiva de una cultura escolar plural, es decir, una escuela que entra en contacto con el contexto, se pone en diálogo y se permea de otras producciones culturales y sociales. (p.9)

Así, de esta manera se puede fortalecer la relación entre lo que se aprende fuera y dentro de la escuela, concibiendo un vínculo en el cual se integre al estudiante como parte de la escuela, a la familia como motor importante en la vida del estudiante y a la comunidad como factor determinante en la práctica social y en el desenvolvimiento general del estudiante, con ello se entiende que debe existir interacción entre Escuela – Familia – Comunidad, donde escuela y entorno se funden en un solo elemento que tiene como objetivo el crecimiento, desarrollo y desenvolvimiento del estudiante.

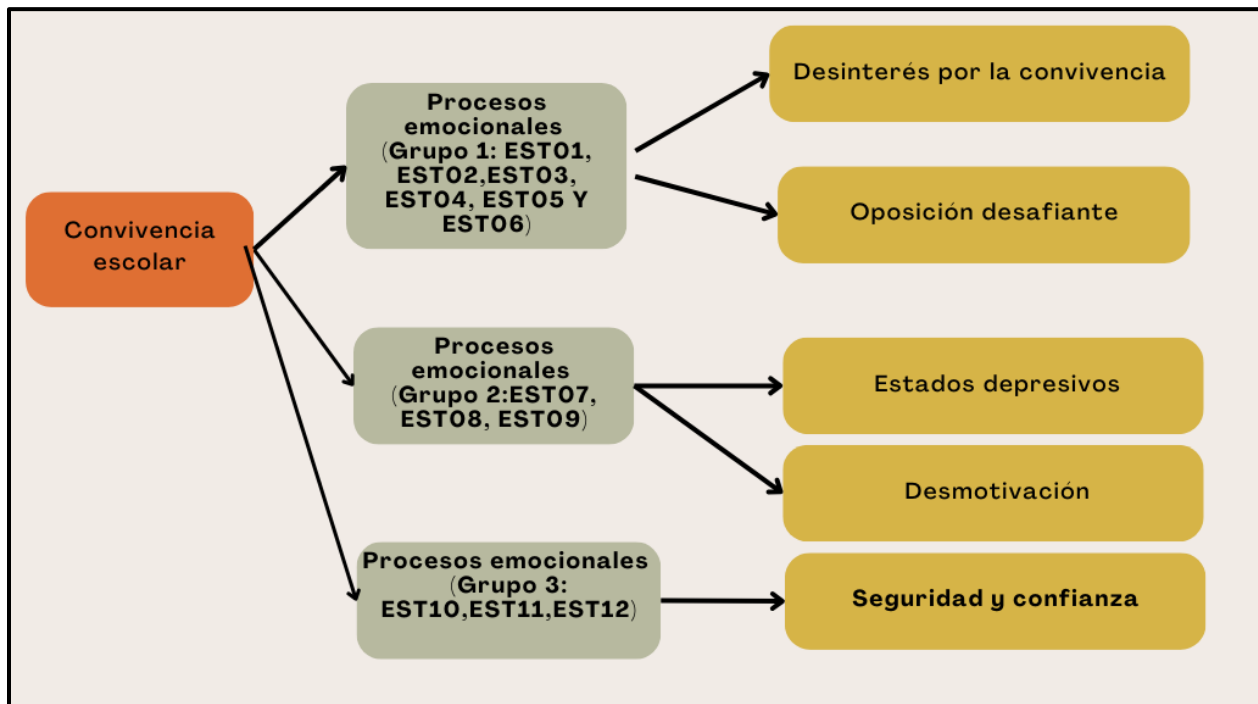
La escuela debe servir a la comunidad y no puede estar encerrada dentro de un recinto, sin ocuparse de lo que ocurre fuera de ella, ante la sociedad de cambios que se vive, la escuela tiene como tarea fundamental compartir y convivir con el entorno como forma de ir más allá del aula en busca de la realidad como fundamento importante para el crecimiento y mejoramiento del estudiante.

Subcategoría: procesos emocionales de los estudiantes

Los estudiantes de secundaria pueden experimentar una amplia gama de procesos emocionales, ya que están en una etapa de transición entre la infancia y la adultez; tales como desinterés por la convivencia, indisciplina, desmotivación y falta de seguridad y confianza; en esta transición es importante que los estudiantes aprendan a reconocer y manejar sus emociones de manera saludable. La educación emocional puede ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades para manejar el estrés, la ansiedad y otros procesos emocionales. Además, la colaboración entre los estudiantes y el apoyo de la comunidad escolar pueden ayudar a fomentar un sentido de pertenencia y comunidad. Luego del análisis de la información recopilada se evidencian las dimensiones: desinterés por la convivencia, oposición desafiante, desmotivación y seguridad y confianza las cuales se analizarán a continuación:

Figura 4

Categoría: Convivencia escolar, Subcategorías y dimensiones



Nota: Diseño de la Investigadora (2023)

Dimensión: Desinterés por la convivencia desde la percepción de los estudiantes grupo 1

Esta dimensión surge, luego de propiciado el análisis de la convivencia escolar de donde surgió la Subcategoría procesos emocionales de los estudiantes, desde la percepción de los estudiantes con características de hostigadores e indisciplinados. Luego del cruce de la información recogida de los informantes claves, entre los resultados apareció como dimensión el desinterés por la convivencia.

Goulart (2022) destaca en su artículo que:

El desinterés de los alumnos por la escuela no debe entenderse sólo en sí mismo, sino analizarse, sobre todo, en la dimensión de las posibles consecuencias de este, entre ellas el bajo rendimiento, los conflictos interpersonales en el aula y en otros ambientes de la escuela y las altas tasas de reprobación, progresión parcial y evasión (p.92).

Como se ha señalado anteriormente, el desinterés por las acciones propias de la institución puede generar actitudes desfavorecedoras en la convivencia del día a día. De

allí que, los estudiantes hostigadores e indisciplinados son los que causan más inconvenientes para el buen funcionamiento y desarrollo de la actividad académica y el trabajo en el que el docente debe desenvolverse. Pues los hostigadores, son los que más inconvenientes tienen dentro de las relaciones sociales entre pares por su carácter imponente y sus acciones humillantes hacia otros compañeros, lo que trae como consecuencia el rompimiento de la armonía y de las relaciones amistosas.

De la misma forma, los estudiantes indisciplinados se caracterizan por romper el buen clima dentro de la clase y su influencia está dirigida al desorden y a tratar de impedir con sus acciones el desarrollo de la actividad escolar. Siempre tratan de llamar la atención, tratando de convertirse en centro de atención para distraer a los demás compañeros y con esto romper el equilibrio existente para el desarrollo de las actividades dentro del aula de clase. Se cita lo señalado por los informantes:

(EST01) *Pues diría que todos se llevan muy bien., igual no me importa mucho los problemas que se pueden dar por enfrentamientos y conflictos entre los compañeros con los de otro grado.*

(EST03) *en el aula de clase no prestamos atención y hacemos bochinche algunas veces. Entonces me han empujado y pues cuando me cuando empujaban, pues no me gustaba y pues empujaba la otra persona y pues ahí se formaba la pelea, por eso lo de la convivencia no sé cómo hacerlo porque siempre se producen discusiones.*

(EST04) *Pues a pesar de que estoy en un curso que es muy conflictivo realmente no presto mucha atención a lo de la convivencia, igual que cada quien se trate de defender de los problemas y en el aula de clase se forman unos agarres que impiden escuchar lo que dice el docente.*

Como puede percibirse, son dos grupos de estudiantes que dejan de lado el interés por las actividades escolares y se convierten en agentes perturbadores que rompen la armonía y buscan convertirse en protagonistas negativos de las acciones que vienen a desequilibrar el proceso educativo y la vinculación de los estudiantes en sus relaciones sociales. Con este actuar, fragmentan la convivencia y hacen que la armonía que debe existir en el desarrollo de la actividad escolar se rompa y en ese sentido no les preocupa la armonía ni el equilibrio que debiera existir entre quienes conforman la comunidad educativa. Con estos actores, el interés por la convivencia no es importante y se muestran

desinteresados en que exista un trabajo equilibrado y lleno de vínculos amistosos y exitosos.

Dimensión: Oposición desafiante

Se destaca que los grupos de hostigadores e indisciplinados que se desenvuelven dentro del grupo de estudiantes que conforman el conglomerado escolar, tienen un interés particular por fragmentar la armonía que pudiera existir para el desarrollo de la actividad escolar. Por ello, se convierten en turbulentos y no acatan las normas que la institución escolar establece para mantener un clima de trabajo armonioso dentro del quehacer escolar. Ellos, se oponen por oponerse y en la mayoría de los casos sin razón. Puesto que desafían la normativa existente y el actuar del docente en el cumplimiento de su responsabilidad como guía y mediador del proceso educativo.

Estos son grupos que se convierten en retadores y provocadores, con el objetivo de desafiar el proceso que se viene desarrollando en un clima de tranquilidad. Su estrategia, rompe el equilibrio y perturba el trabajo dirigido a fomentar el conocimiento, a resolver problemas y a poner en práctica la racionalidad. Ante las acciones desafiantes, se hace necesario imponer correcciones que deben provenir de los directivos de la institución y la tendencia debe ser la aplicación de la normativa que provee el manual de convivencia. Al respecto, los informantes clave manifestaron:

(EST03) *En el aula de clases. Ocurren muchos problemas, por ejemplo, cuando tenemos, hora libre, que el profesor o la profesora no viene allí, se arman unas peleas, hace como dos meses llegó la profesora de sociales llegó. Y entonces una compañera invito a otra compañera a que se pelearan, pero la otra no sabía pelear. Entonces la agarró por los pelos, le pegó la cabeza con la con el pizarrón y pasó todo eso, en ese otro compañero me manoteó y yo no me dejo de nadie y me les cuadré y les dije sus cuatro cosas no respete que estaba en el salón y que debe ser un sitio de compañerismo.*

(EST03) *Yo tuve un problema el viernes pasado porque un compañero me metió el pie. Y, entonces yo reaccioné y me molesté y nos pusimos a pelear, porque no me dejo de nadie yo les doy duro y eso que me decían que me calmara porque estaba en la institución, pero así igual no le paré a nadie.*

(EST01) *Cuando hay una discusión pues primero que todo, veo pues, cuál es la pelea. O sea, cual es el motivo y la mayoría nos vamos a los golpes,*

pero en sí, pues intento darme a respetar imponiendo mi posición sin importar que con eso haga desorden en el aula.

De acuerdo con lo referido por los informantes, desde esta dimensión se puede determinar que, hay estudiantes que la actitud violenta prevalece por encima de la cordura y respeto por la institucionalidad, lo que afecta el desarrollo de las actividades y, por ende, de la convivencia escolar.

Dimensión: Estado depresivo desde la perspectiva del estudiante del grupo 2

Esta dimensión surge, luego del cruce de la información obtenida de los informantes clave, donde se analizó lo dicho sobre la convivencia escolar tomando en consideración a los estudiantes que han sufrido humillaciones y hostigamiento, han estado sumergidos y sometidos dentro de un ambiente dominado por aquellos que han logrado convertirse en hostigadores.

(EST07): *La verdad es que me da depresión ir a la institución porque hay estudiantes que se meten con uno, aunque ya he ido superando los problemas de acoso.*

(EST08): *Más o menos porque me da angustia ir al colegio, cuando llego y me encuentro en la entrada el grupito que se mete con todos y son cosas muy pesadas que siempre da como temor. ...a veces siento también rechazo cuando no me quieren incluir en algún grupo y eso pues me da molestia, pero no son todos los compañeros*

(EST09): *Siento miedo Porque a veces son como que, o sea, lo miran a uno y con la mirada, mejor dicho, dicen todo, o sea, por ejemplo, que uno no puede hablar porque ya de una vez tome la mirada y como quien dice con la mirada aténgase a las consecuencias*

Se destaca que aquellos estudiantes fustigados, se convierten en víctimas producto del acoso permanente y el rechazo que se da por parte de los grupos a los que pertenecen gracias al liderazgo negativo que muchas veces funciona dentro de los escolares. Por ello, hay estudiantes que llegan a caer en estado de depresión producto de conductas desarrollados por estudiantes que fungen como líderes negativos pero que dominan el ambiente escolar. Para ello, es importante conocer lo que significa que un estudiante caiga

en estado depresivo. Al respecto, se cita lo dicho por Jiménez et al (2015) cuando afirmaron:

La depresión es un trastorno con una prevalencia cada vez mayor entre la población adolescente. Los procesos propios de esta etapa pueden incrementar la probabilidad de que los individuos se expongan a situaciones difíciles de afrontar que resulten estresantes. ... las expresiones y acciones de algunos adolescentes se asociarían con un malestar de consecuencias negativas para la salud mental y emocional a corto y mediano plazos. (párr.10).

Los estados depresivos entre los estudiantes son situaciones difíciles, a los cuales hay que darles pronta atención especializada para corregir y lograr la integración del estudiante al grupo y la actuación del docente es prioritaria para resolver la situación.

Dimensión: *Desmotivación*

Esta dimensión surge también del análisis realizado desde la convivencia escolar y tomando en consideración el accionar de los estudiantes. Como es de esperar, aquellos estudiantes que no se encuentren dentro de un ambiente agradable, satisfactorio y lleno de éxito, tienen la tendencia a sufrir desmotivaciones. A continuación, se destaca lo que dijeron los estudiantes:

(EST07): *Lo que siento es desmotivación por ir al colegio, por algunos compañeros que molestan y les gusta desobedecer.*

(EST09): *hay algunos compañeros que son todos son por decirlo, bipolares y eso me genera desmotivación porque uno trata de desquitarlos, pero siempre se los consigue en las horas libres.*

Como se describe, en el caso de los estudiantes, no se sienten cómodos en un ambiente donde existe un grupo de compañeros que les rechaza y siempre ocasionan dificultades dentro de lo que es la convivencia escolar.

Es de destacar según lo dicho por Jiménez et al (2020) que:

La desmotivación puede aparecer como consecuencia de la interacción de los múltiples factores implicados en cualquier momento en la enseñanza reglada y cómo esta puede ser algo momentáneo, esporádico o muy frecuente y experimentarse con diferentes grados de intensidad. En función de en qué momento, cómo y respecto a qué elementos se produzca esta

desmotivación se podrán tomar un tipo de medidas u otras en el aula.
(p.103).

Es importante reconocer que la desmotivación coadyuva e influye en el rendimiento académico, por ello, es necesario su atención y tratamiento con los diferentes especialistas existentes en la institución escolar, empezando por el docente. Pues, un alumno desmotivado puede volver a ser motivado. En tales circunstancias, al escribir sobre lo que traduce el problema de la desmotivación, se puede decir en términos generales que esta afecta de forma negativa en el aprendizaje de los estudiantes. Es decir, lo debilita y disminuye el interés y la autoestima para mejorar la convivencia escolar.

Dimensión: Seguridad y confianza desde la perspectiva del estudiante del grupo 3

Dimensión surgida del análisis de la información obtenida de los informantes clave, en lo que respecta a la convivencia escolar desde la perspectiva del estudiante con características de regular. En ese sentido, se puede decir que los estudiantes regulares se ubican en una posición donde se mantienen al margen de los problemas y su actuación es más hacia mantener la estabilidad escolar. Por ello, expresan que en la medida en que en la institución escolar exista mayor seguridad y mejor confianza, en esa medida, se podrá compartir mejor, el trabajo colaborativo puede desempeñarse mejor y las relaciones entre los estudiantes y también con los docentes, pueden fluir de una manera más exitosa. Mejía (2015) destaca que la confianza en el aula “debe ser un proceso de ida y vuelta entre estudiantes y docentes, en el que se reconozcan las diferencias y se dé el más alto grado de empatía y de entrega recíproca” (párr..23).

Desde el contexto que se aborda esta dimensión se señala lo que dijeron los estudiantes con cualidades de regulares:

(EST11) *Es armoniosa la relación dentro del aula de clase me siento con confianza porque soy muy extrovertido y me llevo y comparto bien con todos.*

(EST12): *me siento con mucha seguridad en el colegio ando por todos lados y en la clase participo abiertamente.*

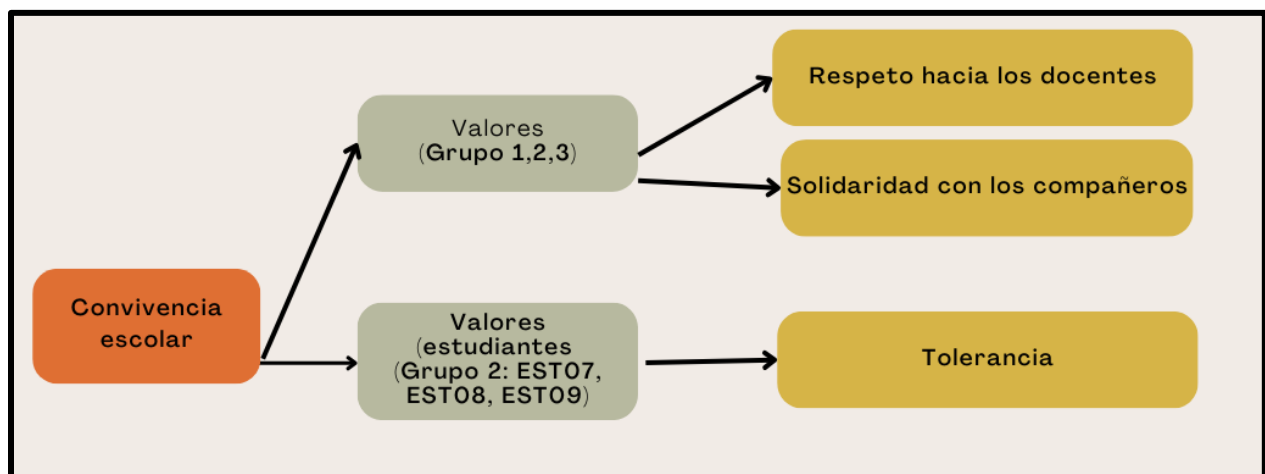
En una institución escolar donde se respire un aire de seguridad y confianza, la actuación del estudiante, tiende a mejorar considerablemente, debido a que se encuentra con un ambiente propicio para desarrollar la actividad escolar, cumplir con las asignaciones y mantener vínculos de acercamiento y socialización entre sus pares, lo cual tiende a mejorar las relaciones sociales, hay una mayor atención hacia las actividades propias de la institución escolar y se da una elevada motivación, la cual va a favorecer el rendimiento, el saber, el ser y el hacer.

Subcategoría: Los valores de los estudiantes

Tomando en consideración los resultados de los instrumentos aplicados es importante destacar que, aunque existen grupos indisciplinados y hostigadores, ellos han manifestado tener respeto hacia el docente y cooperan, por tanto, es importante tener en cuenta que es necesario abordar el comportamiento problemático de los estudiantes y fomentar un ambiente de respeto y tolerancia en el aula. Para lograr una sana convivencia debe existir siempre el respeto hacia los docentes, la solidaridad con los compañeros y tolerancia.

Figura 5

Categoría convivencia escolar. Subcategorías y dimensiones desde los estudiantes



Nota: *Elaboración de la Investigadora (2023)*

Dimensión: Respeto hacia los docentes desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 1

Dimensión surgida de vincular la categoría convivencia escolar con la Subcategoría valores, tomando en consideración a los grupos de estudiantes denominados para los efectos de esta investigación hostigadores e indisciplinados. Al respecto se destaca que aun cuando los estudiantes tienen dentro del ámbito escolar actuaciones y comportamientos que obstaculizan y rompen el equilibrio que debe haber en el desarrollo de la acción pedagógica. Sin embargo, ambos grupos han manifestado tener respeto hacia el docente y cooperan con las diferentes actividades promovidas por el docente para desarrollar el acto educativo.

Al respecto, Carrasco et al (2019) han dicho que:

El respeto aparece definido como algo que debe ganarse, en oposición a la imposición y que resulta una expresión de la capacidad de liderazgo. El respeto así resulta definido como la valoración y reconocimiento por parte del estudiante, fruto de una relación de cariño, coherencia y admiración. (parr.35)

De acuerdo con lo señalado, el respeto es un valor fundamental en la formación integral de todo ser humano, de allí que la escuela debe convertirse en promotor de valores de convivencia para fortalecer las relaciones entre todos los actores educativos. Se destaca lo expresado por los estudiantes hostigadores e indisciplinados, que a pesar de generar conflictos en la institución ellos reconocen que a sus docentes los respetan.

(EST02). *Eh bueno, principalmente pues con respeto, como con las palabras adecuadas, porque igual se debe estar bien para que no lo agarren con uno con las calificaciones.*

(EST04). *me gusta mucho con los docentes. Y pues me siento bien con la mayoría de ellos los respeto mucho. Como digamos que. Voy, o sea verdad entre los docentes siempre, pues es muy buena, pero con los estudiantes no tanto.*

De acuerdo con lo manifestado por los estudiantes tiene una relación aceptable con sus docentes a pesar de ser agentes distractores en los ambientes de clase, esto debería favorecer la convivencia escolar si los docentes fomentan con mayor ahínco los valores y se refuerzan desde el hogar.

Dimensión solidaridad con los compañeros

Como ya se ha dejado ver, en el desarrollo de la investigación, los grupos de estudiantes que conviven en la institución escolar Colegio General Santander, de Bogotá, Colombia, actúan dentro de particularidades importantes, en las que permanecen en comunicación permanente y según se ha podido determinar, sus relaciones en cuanto a la solidaridad con los compañeros son altamente positivas. Pues, se ha podido determinar que entre compañeros se prestan auxilios en cuanto a tareas, útiles, trabajos en equipo, etc. Es una relación que se da y que muchas veces permite limar asperezas y se pone de por medio el apoyo, el respaldo y muchas veces la protección. Son valores con los que el grupo estudiantil convive y a la hora de necesitarlos los utiliza.

Se destaca que, Corrales (2006), ha dicho que: “la solidaridad es un valor que se puede definir como la toma de conciencia de las necesidades de los demás y el deseo de contribuir y colaborar para su satisfacción” (p.13). En ese sentido, al hacer uso de la solidaridad, el estudiante está cumpliendo con una actividad significativa como es el compartir. De la misma forma, se puede decir que la base de la solidaridad es la empatía y que la generosidad también va de la mano con ese accionar que lleva a la persona a ser solidario. Son valores fundamentales que permiten la construcción de cimientos robustos para lograr éxitos en la convivencia escolar y social.

(EST05) *yo puedo ser desordenada y peleadora, pero si los compañeros necesitan algo y pues yo los ayudo.*

(EST01). *Eh, cuando les prestó cosas que me pidan y les ayudó explicándoles alguna actividad.*

(EST02) *Digamos cuando tienen dificultades en las que yo puedo ver que les ayudo. sí les puedo ayudar les ayudo.*

Aun cuando los estudiantes mantienen un comportamiento no adecuado para mantener una buena convivencia en la institución, se puede percibir se relacionan y se vincula con los compañeros, creando lazos de amistad y solidaridad.

Subcategoría valores de los estudiantes desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 2

Dimensión: Tolerancia

Se destaca que esta dimensión es el resultado del análisis de la información que se obtuvo de los informantes clave en lo que se refiere a la convivencia escolar, dentro de lo que se corresponde con las habilidades sociales y donde se encuentran involucrados los estudiantes. La tolerancia, es un término que abarca muchas situaciones en su definición. Sin embargo, se puede afirmar que la orientación del valor de la tolerancia esta hacia el respeto por el otro y con la intencionalidad de evitar enfrentamientos o conflictos. La tendencia es siempre a procurar acciones y situaciones donde reine la armonía. Por ello, la base fundamental de la tolerancia es el respeto.

En ese sentido, se cita lo que ha dicho Vogt (1997) en su discurrir sobre la tolerancia:

La define como el autocontrol intencional ante algo con lo que no estamos de acuerdo, algo que nos resulte desagradable, amenazante, o ante el cual tengamos una actitud negativa. Esto con el objeto de mantener y promover la armonía en un grupo. (p.3).

A través de la tolerancia, las personas aprenden a dar mayor valor y analizar a profundidad sus acciones para ser más pacientes y asertivos en sus actuaciones. Al ser tolerantes, se puede valorar con más fuerza cada actuación. De la misma forma, da bases sustentables en el desarrollo de las relaciones sociales para actuar con mayor seguridad en la resolución de problemas.

(EST06): *Pues hablar, hablar con mi mamá que venga y solucione. Y también hablaba en acá en el colegio, a qué acuerdo llegamos para que no me vuelvan a hacer, por ejemplo, bullying y ya, pues llegar a un acuerdo, pasar la página y superarlo, porque es importante perdonar.*

(EST09) *cuando necesitan algún favor o si cualquier cosa, por ejemplo, me dicen, oye, me parece tu regla o cualquier cosa. Pues yo les hago un favor si tengo. A pesar de que conmigo se han metido mucho.*

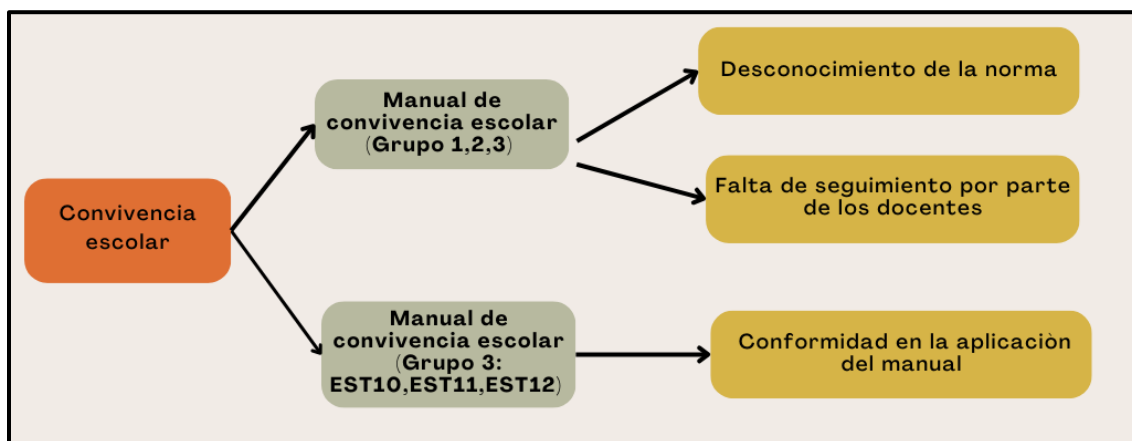
De manera que se puede decir que, al hacer uso de la tolerancia, se puede aceptar lo que otros creen y profesan aun cuando no se esté de acuerdo con ello. Es reconocer al otro, sin embargo, en el caso que nos cobija, son los estudiantes hostigados los que profesan la tolerancia. Ello, no significa, que al ser tolerantes se permita el abuso y el hostigamiento; todo lo contrario, se busca y acepta que se reconozca la igualdad respecto a los derechos que posee cada uno de los estudiantes en su accionar dentro del aula de clase y en la institución escolar.

Subcategoría: manual de convivencia escolar

Según información tomada del Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2022) se considera que el Manual de convivencia escolar es un instrumento elaborado con los lineamientos establecidos en donde se registran los diferentes acuerdos de la comunidad educativa. En este instrumento se establecen las diferentes normas que van a fortalecer la convivencia escolar tanto a lo interno como a lo externo de la institución. De la misma forma, en el Manual de Convivencia se dejan plasmadas las obligaciones, los deberes, los comportamientos y las actitudes que deben caracterizar a la comunidad educativa en el marco de los Derechos Humanos (DDHH) y los Derechos Humanos Sexuales y reproductivos (DHSR).

Figura 6

Subcategoría: Manual de convivencia escolar desde los estudiantes



Nota: Elaboración de la Investigadora (2023)

También se destaca que según lo previsto por el MEN (2022), el Manual incluye todas aquellas estrategias y medidas pedagógicas y las posibles opciones para resolver situaciones que pudieran afectar la convivencia escolar. De la misma forma, allí se define como debe ser la actuación de las personas que pertenecen a la institución y como debe ser el uso y manejo de los recursos y que pasos se deben seguir en el tratamiento de los conflictos para encontrar su solución.

De la misma forma, el Manual presenta las medidas sancionatorias como producto del incumplimiento de acuerdos, normas, etc. Se destaca que una de las características importantes del Manual de Convivencia, es que la misma comunidad educativa es quien lo realiza y además es obligación conocerlo por parte de padres, representantes, docentes y estudiantes. En fin, todos los actores que contribuyen a desarrollar la acción pedagógica están en la obligación de conocer y dar uso al Manual de Convivencia.

Subcategoría manual de convivencia desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 1

Dimensión: Desconocimiento de las normas

Cuando se hace el análisis respectivo de la indagación emanada por los informantes clave y al realizar los diferentes cruces de datos, se obtuvo como resultado la dimensión desconocimiento de normas, que tiene que ver con el Manual de Convivencia Escolar. Al respecto, tal como lo han manifestado los estudiantes, el manual es desconocido por la gran mayoría de los estudiantes. Pues, aunque es la misma comunidad educativa quien debe realizarlo y tener conocimiento de él, los estudiantes dicen no conocerlo.

Por ello, hace falta que existan políticas emanados de la dirección de la institución y de los directivos, donde se fomente el estudio y el conocimiento del Manual de Convivencia para que los estudiantes conozcan la norma de forma cercana y que no vaya a causar trauma en algún momento en el que se decida la aplicación y pueda salir algún

alumno perjudicado por las decisiones que se tomen y por el desconocimiento que se tiene de la normativa allí plasmada.

En este orden de ideas, el manual de convivencia es un instrumento necesario dentro del sistema educativo, Gardner (1997) señala que:

Los sistemas escolares tienden a cargar amplios conjuntos de normativas y procedimientos. Muchas de estas normativas y procedimientos no tienen más que una aplicabilidad cuestionable para el funcionamiento cotidiano de las clases y para el aprendizaje de los estudiantes y, sin embargo, todos los maestros y administradores deben observarlas" (p.146).

De acuerdo con lo expresado, se hace necesario el manejo adecuado de las normativas institucionales. Al respecto, algunas de las respuestas obtenidas fueron:

(EST06). *No, no conozco el manual de convivencia del colegio, si lo hay debería socializarse para que todos lo conozcan.*

(EST03). *Sí, el colegio cuenta con un manual de convivencia, ¿lo que opino de él? es que las reglas me parecen muy bien. Pero los alumnos, los estudiantes, no lo, no cumplen las reglas, porque no se conoce bien. Pues Eh, no lo conozco mucho, pero pues lo que he leído, pienso que sí, el colegio tiene un manual de convivencia, que va de acuerdo con la institución.*

(EST01). *Pues la verdad no lo he leído y sí, sí cuenta con manual de convivencia.*

Según lo expresado por los estudiantes se evidencia que hay desconocimiento del manual, lo que incide en que la convivencia escolar no se tome como una acción normativa necesaria dentro de la institución.

Dimensión: Falta de seguimiento por parte de los docentes

Esta dimensión surgió de la información obtenida de los informantes clave luego de hacer el análisis de la categoría convivencia escolar, con respecto a la Subcategoría Manual de Convivencia Escolar. Allí se pudo determinar que, la mayoría los docentes, no hacen el seguimiento riguroso a la aplicación de las normas y directrices que están establecidas en el Manual. En este sentido, se destaca lo señalado por Martínez (2005) en lo que respecta al manual de convivencia:

Es el texto y vida escolar de aplicación institucional, de rango educativo, dictado por el consejo directivo de cada establecimiento en uso de sus facultades, que tiene por objeto contribuir en la formación integral del educando, señala los deberes, derechos, las obligaciones y el procedimiento aplicable para hacerlos valer, consagra sanciones de carácter pedagógico, determina pautas de comportamiento, garantiza el debido proceso, manifiesta la voluntad de la comunidad educativa y es un instrumento pedagógico de carácter preventivo y en forma subsidiaria aplica correctivos pedagógicos(p. 45).

Es de destacar que, tales directrices y normas son producto de una construcción colectiva que se hace entre directivos, docentes, estudiantes y comunidad educativa al empezar el año escolar. Sin embargo, la mayoría de las veces tal información se deja en el olvido y no se da el uso adecuado, para lograr mayor eficiencia en la administración y el desarrollo de la actividad pedagógica. Es por ello, es una necesidad que el docente se aboque a realizar supervisiones e inspecciones respecto al cumplimiento de las diversas directrices, normas, planes, proyectos que están plasmados en el documento que se tiene como la carta de navegación de la institución escolar. Se señala lo expresado por los estudiantes:

(EST01) *Pero es que no hay información para cumplir con el manual de normas, no nos dicen cuáles son ni los docentes ni directivos.*

(EST04) *lo conozco y pues sí cuenta con él. Pero me parece que no especifican bien las reglas del colegio, o sea, no nos da libertad para estar de colegio, lo que pasa es que falta que nos informen bien, los docentes no nos dicen que exige el manual de convivencia.*

(EST06) *Pues sinceramente acá, pues yo veo que no les pasa nada, o sea, no hacen cumplir, si hay una norma de convivencia y está ahí especulado que el alumno debe ser sancionado, pues no lo hacen cumplir, porque yo veo y he observado que varias personas son groseros con los profesores, a veces le levantan hasta la mano a profesores. Se han visto casos, los niños se dan puños, yo no veo suspensiones o retrasos de actividades a eso, no veo. Solo les llaman a los papás, le hacen un observatorio. Qué debería ser, O sea, eso está bien, pero debería hacerse algo más, más estricto, rígido, para que las personas acaten esa regla, para que vean uy si están tomando cartas en el asunto.*

Los estudiantes manifiestan que se debe hacer seguimiento del manual para fortalecer la convivencia escolar en la institución. Por tanto, la discusión entre todos para

fijar las pautas del manual es necesaria, para así promover acciones estratégicas que sirvan para afianzar los valores y las normas.

Subcategoría desde la perspectiva de los estudiantes del grupo 3

Dimensión: Conformidad en la aplicación del manual

Se destaca que, de los resultados obtenidos, luego del análisis de la categoría convivencia escolar, desde la consideración de los estudiantes regulares en lo que tiene que ver con la Subcategoría Manual de Convivencia, se pudo determinar que existe la dimensión conformidad con la aplicación del manual. En ese sentido, se puede decir que existe es conformismo, debido a que el conocimiento que tienen los estudiantes sobre la normativa escolar no es lo suficientemente sólido como para que asuman el cumplimiento de las normas, como parte de sus deberes en las rutinas diarias del trabajo escolar.

(EST11) *Eh sí, cuenta con un manual de convivencia y me parece muy organizado, me gustan las reglas, las normas que propone el manual, aunque casi no se aplican.*

(EST12) *Sí, señora, sé que lo hay y me parece que está bien, aunque debe ser más promocionado por todos para que se aplique bien.*

Pues, de acuerdo con lo encontrado, producto de la investigación tanto docentes como estudiantes desconocen en buena medida las normas y políticas acordadas para la institución a fin de lograr una buena convivencia escolar en el aula y en la institución escolar respectivamente. Este es un elemento importante a tener en cuenta, ya que su conocimiento y aplicación puede influir en el mejoramiento de la convivencia escolar.

Conclusión de la Categoría: Convivencia Escolar

Se concluye, desde la perspectiva de docentes, orientador y estudiantes que la categoría **CONVIVENCIA ESCOLAR** es fundamental en cualquier recinto educativo, y esto se logra a través de las buenas relaciones. Vale la pena destacar, que la convivencia es un valor que se recibe desde edades tempranas durante la educación de los padres en el hogar; y luego es reforzada en las instituciones escolares. En la interpretación de las entrevistas los docentes, orientador y estudiantes se refirieron a las relaciones

interpersonales y habilidades sociales como algo inherente y necesario en los espacios educativos, sin embargo, se considera que falta cercanía entre los docentes y estudiantes para mejorar las relaciones entre ellos. Para ello, se toman en cuenta las normas de convivencia creadas junto con los estudiantes para respetar el derecho de opinión de los jóvenes y a su vez la participación en lo que se relaciona con la creación de normas de convivencia dentro del aula, antes, durante y después de las clases. En este sentido se refuerzan habilidades sociales a través de actividades colaborativas y acciones pedagógicas que refuerzan las relaciones interpersonales.

Además, es necesario atender lo relacionado con el manejo de las emociones por medio de la orientación educativa, personalizada en casos especiales y grupales para el público en general. De allí, la necesidad de reforzar habilidades emocionales en los jóvenes por medio de acciones socio afectivas, que en muchos casos son carencias visibles por las actitudes del individuo que las expresa; en la medida que se internalicen las habilidades de manejar la parte emocional, en esa medida se podrán manejar las emociones y superar tantas dificultades que afectan psicológicamente a tantos jóvenes en la actualidad. Desde la perspectiva de los docentes en la institución existen normas de convivencia, sin embargo, se dan situaciones de conflicto entre jóvenes, lo cual llama la atención y es necesaria la intervención de los docentes para mediar con las partes y superar el enfrentamiento a través del diálogo. Para ello, es necesario incluir la educación en valores, no sólo ofrecer el cumplimiento de contenidos curriculares, sino crear conciencia en cuanto al uso consciente de valores como: el respeto, la tolerancia, y la solidaridad, con miras a crear un mejor clima en la institución y mejores relaciones entre los estudiantes.

Categoría:

Situaciones de conflicto escolar

La segunda categoría se vincula con el objetivo específico referido a analizar la experiencia de los estudiantes y docentes en relación con las situaciones de conflicto vividas en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá. Se

entiende, por tanto, por conflicto escolar: las diferencias o desacuerdos existentes entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo. Dentro de estos conflictos comunes se encuentran problemas como: insultos, peleas, celos, acoso, comentarios despectivos, agresiones para ridiculizar, entre otros. La atención temprana a estos conflictos es de extrema necesidad por los alcances que pueden alcanzar en cuanto al daño en la autoestima de algunas personas. Es esencial para evitar a futuro casos de bullying, acoso escolar, violencia o agresión física en los espacios educativos. El conflicto se define como la confrontación entre dos o más actores y es la resultante de una percepción distinta u opuesta respecto de un mismo problema o situación de cambio, que son o aparentan ser contradictorios o excluyentes. En este sentido, Salinas (2016) refiere:

El conflicto es, signo de diversidad; cada persona tiene sus propias opiniones, vivencias, emociones, que no siempre se corresponden con las de los demás, y es la forma de enfrentarse a él la que va a determinar su transformación. Desde esta perspectiva, el conflicto se nos presenta como una ocasión de aprendizaje en la construcción de nuestras relaciones y un motor de cambio, por tanto, debemos entenderlo no sólo como natural sino como positivo en toda sociedad democrática. Es por esto, que en educación aboguemos por educar desde el conflicto como recurso de aprendizaje. (p.88).

En todos los espacios educativos se presentan situaciones de conflicto, lo importante es la actitud y la información que se disponga en cuanto al tratamiento que requiere la solución de la situación problema. De manera tal, que la formación permanente es crucial y determinante en cuanto a la atención inmediata y progresiva para combatir estas problemáticas y evitar males mayores o consecuencias trágicas en algunos casos.

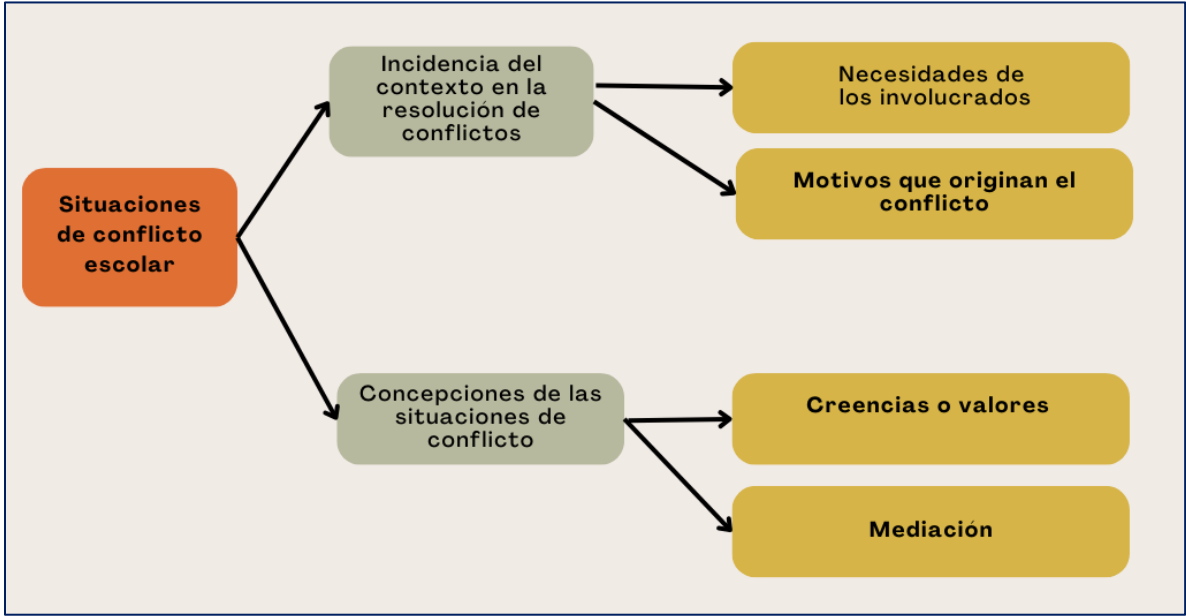
Tratamiento hermenéutico de las situaciones de conflicto escolar desde la perspectiva de los docentes y orientador

Tabla 5
Categoría situaciones de conflicto escolar desde los docentes y orientador

Dimensiones	Subcategorías	Categoría
Necesidades de los involucrados	<i>Incidencia del contexto en la resolución de conflictos</i>	Situaciones de conflicto escolar
Motivos que originan el conflicto		
Creencias o valores	<i>Concepciones de las situaciones de conflicto</i>	
Mediación		

Nota. Elaboración de la investigadora (2023)

Figura 7
Categoría: Situaciones de conflicto escolar, Subcategorías y dimensiones



Nota: Diseño de la Investigadora (2023)

Subcategoría: Incidencia del contexto en la resolución de conflictos

Para gestionar un conflicto es muy importante ubicarlo en el lugar que ha sucedido, porque el contexto se relaciona con las causas de fondo que lo originan, con

los factores de poder que influyen en su emergencia y en el nivel de agresividad que puede alcanzar; la resolución de conflictos se entiende como una situación en que las partes establecen unas relaciones, sin temor, que resultan aceptables para todos según sus preferencias individuales. Para Bohórquez (2000) una situación de conflicto es:

El conflicto se instaura cuando existe desacuerdo, y al radicalizarse ambas partes negocian la utilización de mecanismos viables a un posible arreglo compartido y beneficioso, para lograrlo se valen de la comunicación, como la salida más expedita. Al menospreciar los beneficios de entablar una comunicación fluida y clara, también se esquilda la posibilidad de emplear un mecanismo conducente a ayudar y equilibrar los desacuerdos, pudiendo convertirlos en acuerdos beneficiosos para los involucrados. (párr.12).

De esta forma, se infiere que en una situación de conflicto es muy importante la comunicación por ser el elemento ideal para la solución de conflictos; su empleo oportuno y eficiente contribuye a despejar dudas, aclarar ideas y fijar posiciones, establecer acuerdos y tomar decisiones, para lo cual los jugadores deben respetar las diferencias respectivas. Es necesaria la intervención escolar en lo que se refiere a la mediación de conflictos, pues el adulto posee unos valores ya arraigados y una personalidad definida, fortalezas que puede aprovechar para orientar a los jóvenes que atraviesan por etapas conflictivas en sus personalidades.

Dimensión: Necesidades de los involucrados

La necesidad es algo que una persona requiere satisfacer y motiva su comportamiento para encontrar una solución. Los intereses son lo que las partes dentro de un conflicto están tratando de conseguir del otro. Las necesidades suelen estar detrás de los intereses. El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival o arrebatarle poder de algún tipo en favor de la propia persona o grupo. En palabras de Domínguez (2007) refiere:

En los textos sobre “Administración”, o “Comportamiento organizacional” se identifican tres tipos de conflictos: los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las

personas; interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas. Finalmente, los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc. (p.76).

En una situación de conflicto es determinante las necesidades particulares que tiene cada una de las partes, de allí, la importancia de que intervenga un mediador como un agente externo de la situación, quien puede aportar una visión desde la tranquilidad y la cordura. Además, estos conflictos pueden ser aprovechados para planificar la orientación efectiva dependiendo de cada caso. De modo que, como dice Galtung, un conflicto puede transformarse en una oportunidad para promover la paz, cuando se usan medios positivos con conciencia de mejorar. Al respecto, manifestaron lo siguiente:

DOC1*Bien, o sea normal, extraño que, que estén rodando por todos los pasillos porque me hacía sentir en un espacio universitario (risas), por eso los cambios de clase me gustan, porque siento que hay un aire de libertad, de descanso, ellos también tienen sus necesidades para expresarse.*

(DOC2) *Sí claro, es que antes los profes nos quedamos en los salones y los chicos rotaban todo el tiempo, entonces eso genera que el ambiente del salón, o sea, como si el aire se ventilara. Y, entonces a mí me gusta mucho ver a los estudiantes por los pasillos, como se encontraban con sus amigos. ¿Sí? Los, es que los pequeñitos como siempre están corriendo, eso desespera, pero los grandes pasan al baño, van tranquilamente, como que se vivió una vida de libertad en ese en ese momento de del cambio de clase.*

En la resolución de conflictos es necesaria la intervención de personajes entendidos para que comprenda las necesidades que se tienen en cuanto a las partes involucradas y se esa forma se dé un consenso de acuerdos y de cese del conflicto. Las opiniones emanadas de los docentes comulgan en el sentido de libertad que necesitan los jóvenes en algunos espacios, de manera que se dé la oportunidad de la comunicación entre ellos, el esparcimiento, el descanso, y la cercanía a través del diálogo con su profesor.

Dimensión: Motivos que originan el conflicto

En cada institución educativa se pueden presentar conflictos y los motivos que provocan estos problemas pueden ser de diversa índole; pueden ser motivos de situaciones en el hogar, o traumas que no han sido superados, situaciones de violencia intrafamiliar, casos de acoso por un agente ajeno a la familia, falta de recursos económicos para cubrir necesidades básicas, en fin. Cuando existe la posibilidad de que un sitio experimente varios conflictos, estos elementos deben repetirse para cada situación identificada, ya que los conflictos pueden tener diferentes características. Los resultados del análisis de los conflictos deben documentarse en la revisión del contexto externo. Para Melo (2006) los intereses de cada individuo deben estar claramente definidos, de esa forma se evita el conflicto en esa relación.

DOC3 *Dentro de lo que uno puede observar, por ejemplo, se ven los juegos violentos con los estudiantes, entonces vemos que en ocasiones utilizan los esferos a haciendo como similitud de armas de cortopunzantes. Entonces, ellos hacen el juego, de que está jugando y entonces aparentemente es un juego, pues como un juego o en el caso de usar guantes como si estuvieran cómo boxeando, pero realmente en el fondo lo que se ve es que están manejando una violencia oculta.*

DOC4 *Mm bueno, es como lo normal de los chicos, que pasan, que se saludan, que pelean, que se amenazan, que te gritan. Es como el bullicio normal de un colegio, pues yo pienso que, de pronto si uno está estresado, la demasiada gritería por la cuestión de del hacinamiento, del confinamiento del colegio, molesta. Pero pues, no sé, personalmente yo lo manejo porque, de hecho, cuando hacemos esos festivales, esas fiestas, todos entre espacios, equipos de sonido y todo, ahí van a gritar (risas). Pero bueno, debería ser... no sé, es que pensar en un colegio callado, todo el Mundo en silencio, no, no me lo imagino.*

Es decir, que motivos para crearse un conflicto entre jóvenes hay muchos por la inmadurez propia de su edad, una mirada, una actitud, una acción, una palabra, un rumor, puede desencadenar un conflicto. Lo relevante es cómo manejan ese conflicto las partes y la intervención acertada por parte de los profesores. Ahora bien, el conocimiento de las reglas y normas ayudan a reflexionar ante el conflicto, y actuar en función de la calma y la racionalidad así es más sencillo que se acorten o eviten los conflictos. Siempre

se van a presentar conflictos, lo importante es la actitud que deben tener las partes ante esa situación cuando se presentan las necesidades de cada participante y el cómo se supere o se maneje el impase en la institución.

Subcategoría: Concepciones de las situaciones de conflicto desde la perspectiva de los docentes y orientador

Dimensión: Creencias y valores

Se entiende como el conjunto de normas adquiridas por la comunidad que regulan el comportamiento humano en la sociedad. Las creencias son un conjunto de tradiciones y convicciones en las que cree una comunidad, y al respecto aplican modos de ser, de vivir, de actuar de manera individual o grupal. Firme asentimiento y conformidad con alguna cosa. Dentro del ser humano existe la necesidad de rendir culto y fe a sus creencias, es decir, que se adoptan actitudes y gestos de acuerdo con las creencias y valores que se poseen desde el hogar y también a través de la educación formal. Cada sociedad o nación tiene su sistema de creencias y valores según la cultural. En palabras de Vygotsky (1987) considera: “Los valores sociales son cualidades, actitudes y estándares que los seres humanos y los grupos que viven dentro de la comunidad utilizan para orientar sus acciones y dar dirección a sus comportamientos”. (p.23).

DOC1 *El respeto, pero que tiene que venir desde la casa, porque es que ni los papás respetan (risas), o sea el respeto, que es el más fundamental, y con base en el respeto ya vienen los demás valores, o sea, es como si el respeto jalonara los demás valores; la responsabilidad, la honestidad. Ayer aprendí algo muy interesante, yo firmo no porque es, que es por control, sino por ética.*

DOC3 *Sí, como lo dije, los valores más importantes que yo considero son el respeto, el autocuidado, el quererme a sí mismo, el autocontrol. Yo considero que esos serían como los valores para mí más representativos. El respeto, sin lugar a dudas, si yo no me respeto a mí mismo, si yo no me quiero a mí mucho, yo no respeto a los demás y así mismo, si yo no soy capaz de autocontrolarme, autorregularme, pues voy a cometer errores con otros compañeros.*

(ORI01) *Los valores que se deben fortalecer en situaciones de violencia escolar, pues yo diría que siempre, siempre el respeto al otro por ser humano, básicamente eso me parece un principio fundamental y, ehh, pues sí mencionas esos valores, aunque yo diría que lo que desee reforzar siempre es esa conciencia, o sea en derechos, esa formación en derechos.*

En definitiva, los valores son parte fundamental dentro de cada familia, organización social, institución o comunidad; y el respeto a esos valores debe ser promulgado en cualquier espacio por diverso que sea. En relación a las opiniones de los docentes entrevistados y el orientador los valores se deben fortalecer en la institución, puesto que se perciben conflictos escolares entre los estudiantes de manera progresiva, de allí la necesidad de crear una conciencia de respeto, de tolerancia y de aceptación a la postura del otro.

Dimensión: Mediación

La mediación es un intento de conciliar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía tranquila y equilibrada para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas aceptan voluntariamente la participación de una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Braslavsky (1998) plantea: que “el profesor mediador hace de intermediario entre los contenidos y el estudiante ofreciendo ayuda para que el estudiante descubra los significados compartidos a través de dichos contenidos”. (p.89).

DOC1 *Bueno, pues ellos por lo general se gritan, se maltratan, eh, por lo general no saben, no saben mediar esa parte interna de ellos, entonces es lo que te decía antes, que hay poco manejo de las emociones, pienso que eso es clave enseñarlo en la escuela de hoy, aprender el manejo emocional, porque después es cuando tú ves más adelante, conflictos en la sociedad como los feminicidios, precisamente por no saber gestionar emociones.*

DOC3 *obviamente a los docentes intervenimos inmediatamente para evitar que haya una agresión física, ¿cierto?, pero en ocasiones es imposible, por la velocidad del momento o porque pues uno no se encuentra siempre en todos los espacios de la institución. Entonces empiezan con una agresión*

verbal, después se van eh, como amenazándose entre ellos mismos, ¿cierto? ahí se acercan uno contra el otro y empiezan como a pecharse, es decir, a empujarse, o sea, no hay una agresión física directa, pero ya hay un toque, el toque es como una demostración de fuerza ¿cierto? Como: ¿qué muy bravo?, como que, yo puedo, yo sí, como a ver cuál de los dos es más bravo, cuál de los dos es más fuerte y empieza así.

ORI01 Las relaciones entre los docentes y los estudiantes ¿cómo las calificaría? En general, yo diría que cordiales, aunque hay casos de mucha tensión, bien sea porque, por las causas que mencioné anteriormente, donde el estudiante tiene muchas problemáticas y pues realmente la refleja en la institución y pues el docente intenta ser el mediador, pero hay, hay puntos donde son muy tensionantes con estos estudiantes en particular y se intenta pues darle manejo, pero en general yo diría que, que son cálidas, de respeto, salvo los casos que se presentan en cada uno de los salones.

De acuerdo con, las opiniones emanadas de los docentes y el orientador es fundamental la intervención del docente en casos o situaciones de conflicto que se presentan en los espacios educativos de la institución. A modo general, califican las relaciones entre docentes y profesores como cordiales, sin embargo, existen casos de tensión, cuando se presentan conflictos particulares donde siempre el docente trata de mediar para orientar la situación hacia una superación del conflicto y el sufrimiento en el individuo o las partes involucradas.

Proceso hermenéutico de la Categoría situaciones de conflicto desde la perspectiva de los estudiantes

Tabla 6

Categoría: Situaciones de conflicto escolar desde la perspectiva de los estudiantes

Estudiantes	Dimensiones	Subcategorías	Categoría
Grupo 1,2,3	Bullying	<i>Incidencia del contexto en los conflictos</i>	Situaciones de conflicto desde la
	Agresiones		
	Causas del conflicto		
Grupo 2	Víctima de rechazo		

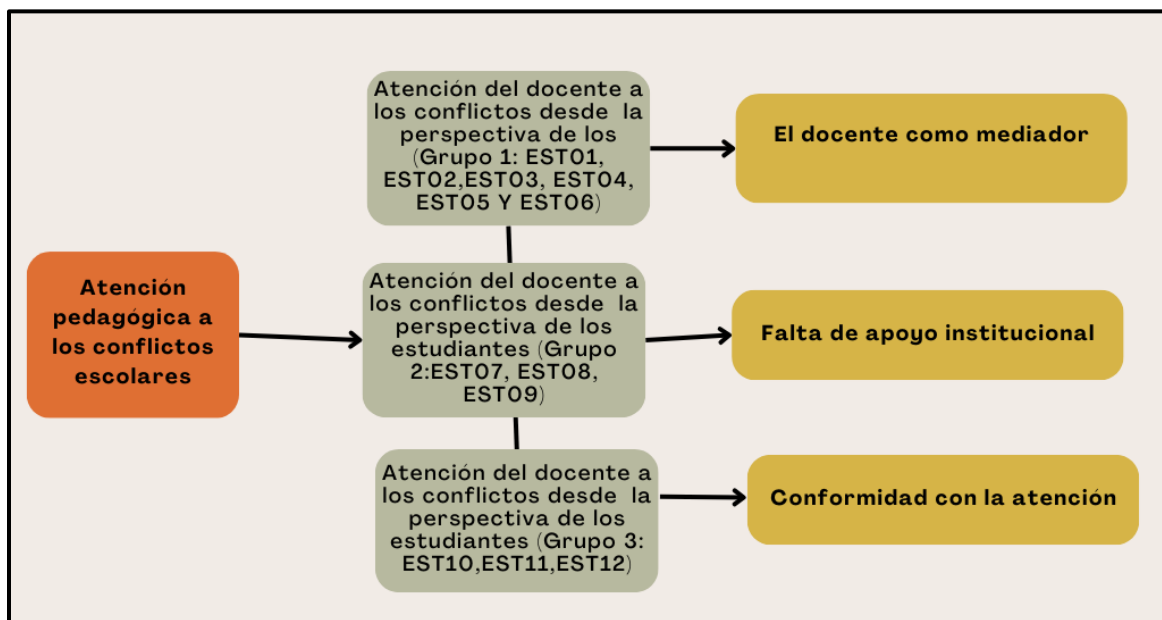
Grupo 1,2,3	Dialogo como acción	Concepciones	perspectiva de los
	mediadora	para la	estudiantes
	Falta de atención	atención de	
		situaciones de	
		conflicto	

Nota: *Elaboración propia de la investigadora (2023)*

Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos de los estudiantes grupo 1

Figura 8

Subcategoría: Situaciones de conflicto escolar desde los estudiantes



Nota: *Elaboración propia de la investigadora (2023)*

La incidencia del contexto en los conflictos de los estudiantes indisciplinados y hostigados puede ser significativa. El contexto se refiere a las condiciones sociales, culturales, económicas y políticas en las que los estudiantes viven y aprenden. Estos factores pueden influir en la forma en que los estudiantes perciben el respeto, la autoridad y las normas de comportamiento.

Por ejemplo, los estudiantes que provienen de entornos desfavorecidos pueden tener más dificultades para adaptarse a las normas y expectativas del aula, lo que puede llevar a comportamientos indisciplinados. Es importante que los docentes reconozcan la influencia del contexto en los conflictos de los estudiantes y trabajen para abordar estos factores subyacentes. Esto puede implicar la implementación de estrategias específicas para abordar la pobreza, la violencia y otros problemas sociales en el aula. También puede implicar la promoción de una cultura de respeto y tolerancia que valore la diversidad y la inclusión.

A continuación, tomando en consideración las respuestas de los informantes claves se verificarán los resultados de esta Subcategoría desde la descripción de las dimensiones:

Dimensión: Problemas emocionales

Cuando los grupos comparten y conviven producto de una determinada actividad, siempre existen acciones que irrumpen dentro de la normalidad para crear espacios disruptivos que afectan a muchos de los integrantes de ese grupo social. La dimensión problemas emocionales, nace luego de analizar la información proveniente de la categoría situaciones de conflicto escolar en su vinculación con la Subcategoría incidencias del contexto en los conflictos, donde se encuentran involucrados los estudiantes organizados en los tres grupos ya mencionados anteriormente. Ante ese accionar de los grupos sociales dentro de la institución escolar, nunca faltan las acciones cometidas por integrantes de estos grupos que traigan como consecuencia afectaciones mental y emocionalmente. Al respecto se señala de los informantes lo siguiente:

(EST06) *Los problemas de conflicto llevan a problemas emocionales porque dan tristeza el sentirse excluido y que no se da un ambiente tranquilo.*

(EST02) *Pero eso pues provoca malestar y tristeza y lo emocional se afecta.*

Generalmente, son actitudes y posiciones que asumen, en este caso, los estudiantes del grupo 1 y que afectan directamente al grupo de estudiantes considerados hostigados. Al respecto, Cano (2018) ha dicho que:

Los desórdenes emocionales son unos de los principales problemas que presentan los jóvenes en la actualidad. Las emociones son reacciones que conmueven, activan y preparan para la acción frente a ciertas situaciones relevantes, como el peligro físico, la amenaza de un resultado negativo, el perjuicio que pueden hacer otras personas o el éxito por el que siempre se ha buscado. (párr.1).

Son situaciones que se presentan en ese ir y venir que conforman las relaciones entre personas en los diferentes grupos sociales donde conviven y comparten. Al decir de Cano (ob.cit): “Son reacciones que pueden darse en muchos ámbitos de la vida de un individuo son especialmente importantes en la edad infantil, adolescencia y jóvenes adultos” (párr..3). Se hace necesario cuidar de la salud mental y controlar las emociones para no afectar la vida física.

Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos de los estudiantes grupo 1, 2 y 3

Dimensión: Bullying

Se destaca que la dimensión Bullying, aparece una vez se ha hecho el análisis del cruce de información obtenida de los informantes clave respecto a la categoría situaciones de conflicto escolar que dio origen a la Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos que involucra a los estudiantes del grupo 1 y 2. Al respecto, se tiene que decir que en la actualidad se vive en una sociedad que está marcada por la violencia y los grandes medios de comunicación de masas, son responsables de la transmisión de mensajes que incitan al odio, al maltrato y a la diferenciación social.

En ese sentido, el Bullying es una forma de comportamiento que han asumido cierto grupo de estudiantes para hacerse sentir dentro de la institución, haciendo que otros estén en posiciones incómodas y se incluyan en el tipo de estudiantes que han sido afectados por problemas de conflicto. Al respecto, Crespo (2019), ha dicho que:

El término *Bullying* implica la conducta de cualquiera que maltrata otro ser humano utilizando fuerza física, autoridad, poder social o intelectual, culminando en una violencia desigual. Abuso infantil, de niños a otros o de adultos a niños. Bully se aplica a adultos y niños, parejas o socios. Abuso de contemporáneos. Hay Bullying físico, cibernético, verbal. (párr.5).

Como puede determinarse, el Bullying es un problema que puede afectar a todos, sin distinción; es una acción que se debe buscar controlar a tiempo a fin de que no haga daño a otros, producto de burlas, humillaciones o deterioro de las relaciones sociales. Se destaca lo indicado por los estudiantes informantes clave:

(EST06): *El Bullying creo que es el mayor, la mayor problemática que hay acá en el colegio que es el Bullying, hay mucho, hay mucha xenofobia por ser uno de otro país, hay mucho racismo, hay mucho machismo, mucho feminismo. Entonces ya siendo uno negro, una persona negra ya por eso uno.*

(EST04) *Cuando te hacen Bullying o te pegan o te o sea te maltratan físicamente o emocional.*

(EST05): *Es cuando echamos broma y aquello que se le hace a un estudiante Bullying a un compañero., digamos porque es gordo, otro es flaco, otro más alto, otro más bajito, Ah etcétera.*

(EST02) *Ehhh, el Bullying, en el colegio se presenta mucha violencia como golpes y eso, como el Bullying.*

(EST01). Burlas y bullying, redes sociales, comentarios, no sé cómo decirlo, hirientes hacia las personas.

De acuerdo con lo expresado por los estudiantes, el Bullying, rompe con la armonía del grupo y puede dejar secuelas que en lo sucesivo son difíciles de borrar. Además de ello, puede afectar lo psíquico y lo emocional.

Dimensión: Agresiones

La dimensión denominada agresiones, nace luego de analizar la información proveniente de la categoría situaciones de conflicto escolar en su vinculación con la Subcategoría incidencias del contexto en los conflictos, donde se encuentran involucrados los estudiantes entrevistados. Generalmente, se dan quehaceres, en la vida diaria, que ocasionan problemas, enfrentamientos desde verbales hasta llegar a lo físico; producto de un manejo inadecuado de las relaciones sociales de convivencia.

En ese sentido, se busca manejar la idea de agresión, la cual se toma de U.S. Department Justice (2023), cuando exponen que:

La agresión puede definirse de manera vaga como un delito violento en el que una persona o un grupo imponen contacto físico que causa daño o

lesiones corporales a otra persona. La agresión puede tener diferentes definiciones de un estado a otro, y la clasificación se puede basar en la lesión resultante, las armas usadas u otras circunstancias del delito. (párr.1).

En esas circunstancias, dentro del quehacer educativo, debe manejarse con mucha mesura el problema de la agresión. Es muy importante que los docentes, estén atentos y logren que los estudiantes cumplan las normas debidas en las diferentes actuaciones para que no se presenten enfrentamientos que pudieran llegar a afectar tanto a los estudiantes como a la imagen misma de la institución. En ese sentido, es muy importante la actuación de los servicios de orientación para que logren mediar a tiempo en la dinámica que se cumple en la vinculación de los estudiantes en cada grupo en el que participan.

Los informantes clave manifestaron para hacer emerger esta dimensión lo siguiente:

(EST06) *las agresiones verbales. Y se ven mucho y se ven a diario todos los días, a cada momento. Uno puede observar las agresiones, pero también se ven las agresiones físicas, que son los empujones, los golpes a hasta que llegue al punto, pues de ahí se de irse a la pelea, a los puños.*

(EST02). *Hay, uy yo creo que muchas porque es el colegio, o sea, siempre está como en riñas y muchas peleas entre estudiantes.*

(EST05). *pues las peleas son más comunes, sí. Las peleas, las groserías ehh, no sé decirles a lo lejos groserías. (O sea, insultos) también insultos, amenazas y digamos que a veces se agarran una pelear (violencia física).*

(EST04) *Pues cuando estábamos en descanso cuando unas chinas empezaron a agarrarse a puños. Y, pues lo que hicieron fue apenas escuchar un profesor, salir a correr todos. Y, los profesores solamente los dispersaron y no les importó si la chica estaba herida, si todo estaba golpeado, ni quienes fueron, sino que solamente le dijeron que se dispersaron.*

(EST05). *Como la agresión psicológica, como tanta agresión física, en el Colegio hay muchas peleas, entonces pues, Eh yo digo que agresión hay mucha agresión física. Agresión verbal y podría ser que psicológicamente también.*

(EST12) *Riñas, o sea, físicas y mentales, o sea, violencia sistemática psicológicas.*

Según lo expresado por los estudiantes las agresiones se evidencian en la institución, con frecuencia las de orden física a través de golpes y verbales mediante

insultos. Es de destacar como lo dice lo de atención a la víctima de la Oficina para Víctimas del Crimen (2002) que: “La agresión puede incluir uno o más tipos de daños, como dar empujones, abofetear, golpear o patear. También puede incluir el uso de armas como cuchillos, palos, botellas o bates” (p.3). Lo más importante en es lograr el control de las actitudes de los estudiantes y buscar manejar un clima de tranquilidad donde se respire paz y sosiego para no tener que enfrentar extremos.

Dimensión: causas del conflicto

Para autores como Vinyamata (2001) El conflicto es descrito como:

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

Entre las causas más comunes de los conflictos estudiantiles en bachillerato pueden incluir, las diferencias culturales y de valores; esto debido a que los estudiantes provienen de diferentes contextos culturales y pueden tener diferentes valores y creencias, lo que puede llevar a malentendidos y conflictos. Otra de las causas es la competencia académica; ellos pueden sentirse presionados para obtener buenas calificaciones y competir entre sí, lo que puede generar tensiones y conflictos.

También, el hostigamiento y acoso pueden ser una causa importante de conflictos entre estudiantes, lo que puede tener un impacto negativo en la salud mental y emocional de los estudiantes afectados; otro las diferencias de personalidad; los problemas familiares entre otros.

En este sentido los estudiantes están claros cuando indican que surgen los conflictos, al respecto dicen:

(EST04) *Cuando se meten, o sea se meten con el grupo. O cuando se empieza a hablar de otra persona, decir cosas falsas.*

(EST11). *La mala comunicación porque la mayoría de estos, de estos conflictos se da por chismes, entonces es por la mala comunicación.*

(EST12) *El ego y la diferencia, siento que no tienen diálogo y todo el mundo cree que es mejor que el otro.*

(EST09) *Que por cualquier cosa se ofenden. Sí porque no se les puede decir nada porque a veces también responden de una manera que uno dice... bueno*

(EST03) *Yo digo que más que todo los chismes, umm, las muchachas y los muchachos que se pelean por muchachas o dos muchachas por un peladito, yo creo que más que todo es eso.*

De acuerdo con lo expresado por los informantes claves; es común que se presenten conflictos entre estudiantes de bachillerato debido a las diferencias culturales y de valores, la competencia académica, el hostigamiento y acoso, las diferencias de personalidad y falta de comunicación. Es importante que los docentes aborden estos conflictos de manera efectiva para garantizar un ambiente de aprendizaje seguro y positivo para todos los estudiantes. Según Galtung (2003), “los conflictos contienen elementos actitudinales que se manifiestan a través de las expresiones idealizadas de los docentes o alumnos de ellos mismos y su desempeño dentro del contexto educativo, reflejando sentimientos y creencias negativas del otro” (p. 315), lo que puede obstaculizar el proceso de convivencia.

Subcategoría: incidencia del contexto en los conflictos de los estudiantes del grupo 2

Dimensión: Víctima de rechazo

Es importante considerar que esta dimensión se obtuvo del análisis desarrollado para la categoría situaciones de conflicto escolar con la Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos donde se encuentran involucrados los estudiantes hostigadores. Son estos estudiantes, los que propician conductas que van dirigidas a causar confusión y muchas veces malestar en aquellos estudiantes que son afectados ya sea por burlas, humillaciones, acciones generales que van dirigidas a romper el clima de armonía y que los principales afectados son los estudiantes.

Al respecto, Jiménez (2015) ha dicho que:

Los estudiantes víctimas de estas acciones, se convierten en rechazados y eso ocasiona problemas emocionales y hasta frustraciones que deben tratarse y corregirse a tiempo ... Se trata del estatus más estable y ... el ... que sufre peores consecuencias. El rechazo es un tema de vital importancia a tener en cuenta por los maestros/as a lo largo de las etapas escolares de los niños/as. (p.5).

En ese sentido, es importante decir que, el educador es uno de los personajes claves para prevenir este tipo de acciones, debido a que es en la institución escolar donde los estudiantes comparten más tiempo y en consecuencia hay más posibilidades de roces, enfrentamientos y conductas poco apropiadas en el comportamiento escolar. Se citan los testimonios de los estudiantes entrevistados.

(EST07) *Aunque siento que tengo rechazo por parte de los grupos que se encargan de molestar y agredir a otros.*

(EST09) *Amenaza, sí amenaza. Sí me he sentido amenazada, yo soy víctima de agresiones, yo rechazo estas situaciones.*

Se debe luchar para que ningún estudiante sea víctima de rechazo, ya que esta acción le puede hacer fracasar el deseo de pertenecer y compartir dentro de un grupo social, y, es altamente preocupante puesto que puede causar, en el estudiante, desmotivación y en muchos casos puede ser hasta frustrante.

Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos de los estudiantes grupo 2

Dimensión: Actitud de algunos pares y docentes

Surge esta dimensión del análisis hecho a la información recogida de la categoría situaciones de conflicto escolar en el cruce con la información correspondiente a la Subcategoría incidencia del contexto en los conflictos. En esta dimensión, juega papel importante el grupo 2 conformado por estudiantes hostigados. Se destaca que ellos muestran más que inconformidad, preocupación por la actitud desarrollada por algunos pares, que siempre están manifestando conductas y actuaciones donde hacen quedar mal a muchos compañeros o simplemente hacen gesticulaciones en sentido de burlas y menosprecio hacia algunos de los compañeros que conviven en las clases.

(ETS08). *Sí, claro que sí, la situación es repetitiva. Y se repite mucho, por eso digo que es la mayor problemática de la institución, el Bullying y la discriminación y los compañeros no cambian y los docentes les falta ver como logran ayudar a todos para evitar los conflictos y mejorar así la convivencia.*

(EST07) *Eh, lo hacemos a través de... no sé. Así en el aula y hablamos, aunque a veces hay personas que no les gusta hablar sus problemas al frente de todos, entonces pues yo siento que todo se soluciona hablando, no a golpes ni nada, pero los docentes no hablan de eso para ver cómo se puede ayudar.*

De acuerdo a lo expresado por los estudiantes, se destaca que, esas acciones son rechazadas por este grupo de estudiantes y de la misma forma, ponen en entre dicho la acción del docente, debido a que son muchos los casos donde los estudiantes actúan de manera libre y éste no se percata de las acciones suscitadas, lo que trae consigo inconformidad y momentos de rabia y angustia, debido a que no hay acciones que permitan poner límite al actuar de los estudiantes con acciones inadecuadas de convivencia y sus actuaciones no paran sino que más bien se acrecientan a veces con la mirada complaciente del docente, Por ello, los estudiantes hostigados se muestran inconformes y buscan siempre refugiarse en aquellos ambientes donde exista tranquilidad.

Subcategoría Concepciones en la atención de situaciones de conflicto desde las perspectivas de los estudiantes

Se destaca que, desde los imaginarios propios de los estudiantes, cuando se trata temas sobre situación de conflicto, muchas veces están de acuerdo y coinciden con la conducción que los directivos, los docentes y el orientador hacen de los conflictos, que a diario se presentan dentro de la actividad escolar. Son de importancia, algunas de las manifestaciones realizadas por los estudiantes donde revelan que básicamente es el docente, la imagen, encargada de dar tratamiento a los conflictos que se suscitan, quien los atiende, dirige y busca posibles soluciones.

De la misma forma, los estudiantes consideran que la participación de los directivos se da en forma ocasional, y la intervención de otros personeros de la comunidad educativa es no significativa. Lo dicho, trae como consecuencia que es el docente, muy seguramente debido a su vinculación directa con los estudiantes, quien

tiene las interpretaciones más confiables sobre la diversidad que ocurre en las relaciones escolares. Por lo tanto, según la concepción de los estudiantes, el docente, es el protagonista más indicado y más cercano para ejecutar el papel de mediador, en el tratamiento de los conflictos escolares, haciendo uso para ello, entre otras estrategias del diálogo.

Al respecto, se cita de Galtung (2003) que: “el conflicto es crisis y oportunidad”, también que: “el conflicto es una experiencia vital holística” (p.9). En este sentido, en medio de situaciones conflictivas escolares, se pueden generar cambios y transformaciones en las actitudes de los estudiantes, con el fin de fortalecer su proceso formativo desde lo personal y académico, haciendo que los conflictos se disipen y dejen enseñanzas significativas en toda la estructura de la institución escolar.

Dimensión: Diálogo

Se resalta que, esta dimensión se generó producto de las respuestas obtenidas de los estudiantes, una vez aplicado el instrumento de recolección de información. Cuando los estudiantes, por su lado, plantean diálogo como una posible opción para dar respuesta y resolver los conflictos escolares, hay que tener claridad en el sentido que no se hace referencia a una intervención por medio de conversaciones comunes y corrientes, sino por el contrario, debe ser un diálogo de alta credibilidad y hecho con especial atención, guardando los parámetros necesarios para la aplicación de una estrategia de este estilo. Debe ser un diálogo, donde se tiendan espacios, puentes y se pueda conjuntamente, lograr la reconstrucción del tejido social degradado y sacudido por los conflictos. Con la aplicación del diálogo se deben lograr acuerdos y aprobaciones, donde el consenso tenga especial aplicación, para que haya participación de todos los involucrados. Tal acción permite lograr un aprendizaje, que puede surgir de la experiencia y de las vivencias que se presentan a diario en el convivir dentro de la institución escolar.

Generalmente, y de acuerdo con lo expuesto anteriormente, en el decir de los estudiantes, la estrategia del diálogo en el manejo de diferencias y conflictos escolares, debe estar apalancado por un adulto, con características especiales de liderazgo,

transparencia e idoneidad en el manejo de conflictos; misión que la mayoría de las veces recae en el docente que es el personaje que tiene mayor vinculación y comparte más con los estudiantes. Se destaca que si en la institución escolar, existe personal especializado en el campo de la orientación y la psicología, sean ellos los que lideren el uso de la estrategia del diálogo como acción para la resolución de conflictos.

Al respecto, los estudiantes manifestaron lo siguiente:

(EST04) *Pues en el sentido yo, pues no soy mucho como de problemas. En la tarde siendo sincera eh, pues me agarraba puños y listo. Pues entonces yo en la tarde, me agarraba a puños, pues cuando se me tiene problemas, pues cuando me pasé la mañana traté de evitar solamente eso y pues ahora trato de no meterme en problemas de pelear con nadie, solamente hablar.*

(EST05). *Primero dialogamos y si no podemos llegar a un acuerdo, hablamos con el coordinador para que nos ayude a resolverlo. Lo primero que se hace es hablar con la persona, para que no haya conflicto más adelante, ya si la persona no quiere interpretar con eso, sea padres de familia o al comité de convivencia.*

(EST01) *Pues primero es decirle a un directivo para que puedan solucionarlo ellos y quedar de espectadora, porque no puedo hacer nada más.*

(EST07): *El docente primero habla con nosotros. Él nos da varias a varias opciones de cómo llevar la situación. Y, pues si no funciona, le hace citación a los padres, para que los padres también se involucren más en la zona, en nuestro en nuestro ambiente mejor dicho, para que ellos se involucren y pues se den mejores soluciones.*

(EST11): *Por el diálogo por medio del diálogo, si vemos que nosotros no somos capaces de solucionar las situaciones, ehh, pues ya acudimos al conducto regular, al primer conducto regular, que es la profesora del aula, sino, pues ya con nuestra directora de curso.*

Partiendo de la opinión de los estudiantes, frente a la categoría situación de conflicto escolar, donde manifiestan que el diálogo es un aliciente a las situaciones de violencia, se destaca de Galtung (1998) que “La gran complejidad de los problemas, peligros y oportunidades que emergen de la violencia; requieren de la reconstrucción, reconciliación y resolución” (p.14). En ese sentido, la utilización del diálogo es propicia

para iniciar un proceso de negociación tendente a resolver los conflictos y las diferencias escolares.

Dimensión: Falta de atención

Se destaca que otro de los aspectos resaltantes del proceso de interpretación realizado a las entrevistas de los estudiantes, vinculado con los conflictos escolares, se pudo determinar que, dentro de las relaciones de comunicación entre los estudiantes y los directivos, se genera un descontento que produce confusión entre los miembros de los grupos debido a una limitada atención desde la estructura organizativa de la institución escolar.

Al respecto, se destacan los testimonios dados por los estudiantes, donde manifiestan, desde sus visiones la inconformidad por las relaciones que se dan entre los estudiantes y los directivos y muchas veces los docentes de la institución. En ese sentido, dijeron lo siguiente:

(EST04) *Pues, como con la rectora, casi los estudiantes no se tratan y pues de caso la conocen porque hablan de charlas, pero, o sea, así que ella venga o sea a preocuparse por los estudiantes o que venga y nos conozca, no, pero pienso que debería estar más enterada de los problemas.*

(EST10) *Bastante bien, siento que todos están, tienen una formación muy buena, por ende, saben manejar las diferentes situaciones que se pueden presentar en el colegio, aunque no se ven mucho que se involucren los directores con el día a día de los estudiantes.*

(EST01-IND): *Eh bueno, en, como que los profesores a veces son, son buenos, pero la mayoría es como, como no sé, hay profesores que llegan como a desquitarse con uno o algo así. Entonces como que uno dice como bueno, yo no tengo problema en lo personal y a los directivos ni los vemos casi*

(EST07): *Deberían de ser un poco más estrictos, no solo regañar, sino corregir, enseñar lo que haría un buen líder, no mostrarse como jefes, sino como líderes para que los estudiantes los vean como tal, como líderes y se tomen un poco más de lo tomen un poco, un poco más de respeto. Que es lo que falta. Le falta es disciplina a los estudiantes, que los profesores les muestren disciplina a los alumnos, para que ellos mismos cojan. Eh Vean a sus profesores como personas líderes, como sus líderes, también es super importante que los directivos también se relacionen más.*

(EST03-IND) *Ummm, pues no sé, ahí si no. No, no lo conozco los directivos de la institución.*

Desde lo expresado por los estudiantes, es necesario, que haya un mayor acercamiento de los directivos, docentes y orientador hacia un mejoramiento de la atención para que sea oportuno el tratamiento de conflictos y se puedan resolver eficazmente en el tiempo debido. En la medida en que haya mayor y mejor atención hacia los estudiantes, en esa medida se dará una buena interacción, logrando entendimiento y en consecuencia se puede alcanzar una excelente acción para manejar los conflictos y resolverlos.

Conclusión Categoría: Situaciones de conflicto escolar

Se concluye de la categoría **SITUACIONES DE CONFLICTO ESCOLAR** considerada como eventos de desacuerdo y enfrentamientos donde la parte emotiva sale a relucir muchas veces abiertamente dado la inmadurez de los jóvenes, se pudo evidenciar por el contenido recogido a través de las entrevistas a los docentes y orientador; que en la institución seleccionada se presentan situaciones de conflicto periódicamente entre los jóvenes, y en algunos casos entre los estudiantes y docentes. Para ello, es imprescindible la actuación del orientador profesional quien tiene herramientas sólidas para atender estas actitudes a tiempo, y en beneficio de cada persona. Los profesores están conscientes que las actividades en grupo ayudan a la expresión de emociones y de allí, se pueden integrar y aceptar las personalidades a través del buen trato y los lazos de amistad entre los participantes.

En este sentido, los docentes redactan unas normas de convivencia escolar, las cuales deben difundir para ser acatadas; sin embargo, hay quienes saltan la norma, por la tendencia a resistirse a ellas. De allí, la necesidad de hacer un control y seguimiento a los estudiantes a través del reglamento institucional, que existe para ser tomado en cuenta por todos, en beneficio de la armonía que se espera lograr para mejorar la atmósfera de trabajo y el proceso de enseñanza y aprendizaje en las aulas de clase. En el colegio seleccionado existe un reglamento institucional; sin embargo, existe una resistencia por parte de algunos estudiantes hacia el cumplimiento de este reglamento.

Aquí, es preciso señalar que el contexto es muy importante, en lo que se refiere a la resolución de conflictos, pues cada entorno tiene sus particularidades, es decir, el entorno o contexto determina la actuación de la persona pues, dado el entorno las influencias positivas y negativas son totalmente diferentes.

Cada individuo tiene distintas necesidades, y motivos que puedan generar un conflicto, el sistema de valores y creencias de una persona también puede ser un elemento diferenciador en cada individuo. En palabras del teórico Galtung (2003) quien investiga el conflicto desde la mirada constructiva hacia la paz; vale la pena destacar, que cada conflicto merece una mirada desde distintos ángulos, y que en interpretación de esta teoría se puede aprovechar una situación de conflicto para construir un aprendizaje significativo. Finalmente, es de vital importancia, la participación del docente como mediador de las situaciones de conflicto que se puedan presentar.

Categoría:

Atención pedagógica a los conflictos escolares

La tercera categoría abordada como resultado del proceso interpretativo se vincula con el objetivo específico describir las principales formas en que los docentes enfrentan el conflicto y las situaciones de acoso de los estudiantes de secundaria del colegio Santander de Bogotá. En este sentido, permitió discernir en que los conflictos sociales forman parte del devenir humano y desde la educación se desarrollan con frecuencia necesitando ser atendidos de forma oportuna. Una idea clave que es importante aclarar desde el comienzo es que conflicto y violencia no son lo mismo, siendo esta última un claro exponente del primer término. De esta forma, la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia. Existen conflictos que se pueden aprovechar para dar una enseñanza o tomar de allí un gran aprendizaje. Al respecto Galtung (1981) creó una teoría sobre la violencia, donde le ofrece una mirada distinta a este término, para el autor existen dos tipos de violencia; una violencia visible y otra invisible. La primera propia de las conductas y actitudes, la cual se puede ver y evidenciar; la otra es la violencia que está implícita en

las políticas de estado, en la ideología, en la cultura y tradiciones. Y en su investigación plantea que si usamos medios positivos y oportunos se puede transformar un conflicto, entonces el fin será productivo y constructivo.

Aunque esta cuestión pueda parecer en cierto modo trivial, no se desprende así de la literatura sobre el tema en la que se infiere una falta de consenso que lleva a definiciones dispares y al manejo de un gran número de vocablos asociados a conflicto o, cuanto menos, de similares características. Así, por ejemplo, en el ámbito educativo se manejan otros términos similares como actos de indisciplina o mal comportamiento. Para Trianes (2000), la violencia es "un comportamiento agresivo con la intención de causar daño físico, verbal o psicológico a otra persona, que es juzgado inadecuado socialmente, incluso penado por la ley". (p.19) Se trata, sin lugar a dudas, de un comportamiento evitable que supone un gran obstáculo para el desarrollo social del individuo y de su vida en colectividad. De allí, la orientación del docente que debe intervenir en estos casos de situaciones de conflicto para lograr un consenso y crear conciencia en los jóvenes de tolerancia y respeto mutuo; así como también el manejar su personalidad con límites en su comportamiento.

Tratamiento hermenéutico de la categoría

Atención pedagógica a los conflictos escolares desde la perspectiva de los docentes y orientador

Tabla 7

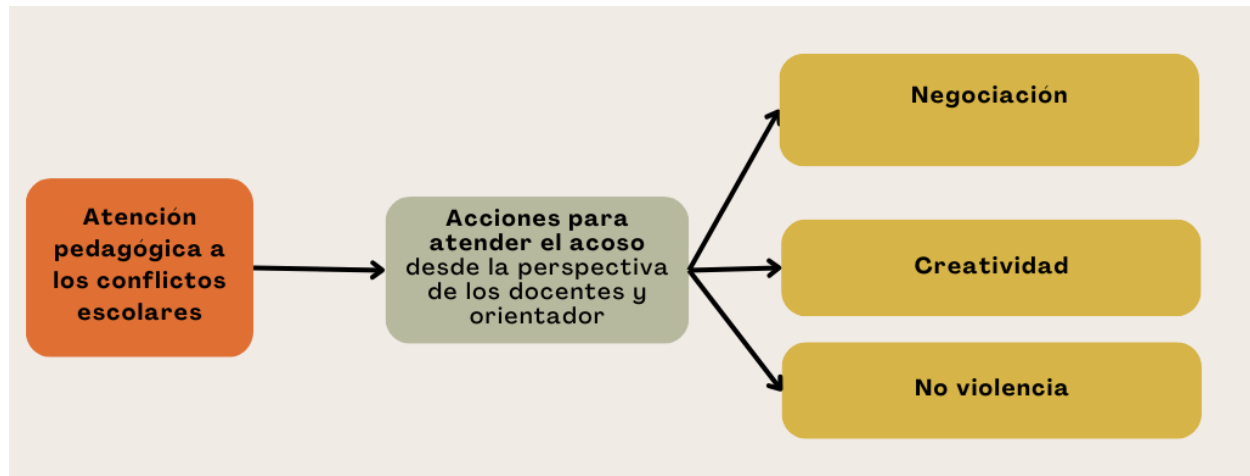
Categoría atención pedagógica a los conflictos escolares: Subcategorías y dimensiones desde los docentes y orientador

Dimensiones	Subcategoría	Categoría
Negociación	<i>Acciones para atender el acoso</i>	Atención pedagógica a los conflictos escolares
Creatividad		
No violencia		
Acuerdos		
Intereses del estudiante	<i>Convivencia inclusiva</i>	

Nota. Elaboración de la investigadora (2023)

Figura 10

Categoría Atención pedagógica a los conflictos escolares, Subcategoría acciones para atender el acoso desde la perspectiva de los docentes y orientador



Nota: Diseño de la Investigadora (2023)

Subcategoría: Acciones para atender el acoso o conflictos escolares desde la opinión de los docentes y orientador

Los padres, el personal educativo y otros adultos que se preocupan del problema del acoso, tienen un rol que desempeñar en la prevención del acoso. La observación atenta a los jóvenes es imprescindible dada la gravedad del caso. Se requiere ofrecer información acerca de este tema a los estudiantes y explicar las formas en que pueden enfrentar este flagelo que prevalece en la actualidad en los recintos escolares sin distinción de género o posición social.

El docente debe mantener abiertas las líneas de comunicación con sus estudiantes, además, dar a conocer el tema y dejar claro que el acoso es una actitud inaceptable en cualquier área del ser humano. En este caso el ejemplo es un factor determinante demostrar por medio del trato cómo se deben tratar a las personas, respetando las diferencias y tolerándose los unos con otros de manera mutua y con respeto. En palabras de Harry, (2015) "superar el abuso no ocurre solo. Se hace paso a

paso y positivamente, que hoy sea el día en que comiences a moverte hacia adelante” (p.76) Por lo anterior expuesto, el acoso es un flagelo que prevalece en las sociedades actuales, y requiere de atención particular y especial en todos los casos. Por la gravedad del acoso en sí, es necesaria la reflexión en cada individuo de la institución, de manera que se unan criterios y fuerzas para atender este flagelo que tanto daño ocasiona a la víctima de esta agresión.

Dimensión: Negociación

En los recintos escolares la negociación es un ingrediente fundamental para reforzar las buenas relaciones interpersonales, la empatía es un ingrediente fundamental, así como también la libertad de expresión por medio de la creatividad. Es necesario enseñar a escuchar, a ayudarles a reconocer sus emociones, a ponerse en el lugar de otros, a intercambiar objetos como zapatos, saber que ser distintos no tiene nada de malo, a saber, que cada individuo es único e irrepetible, por tanto, tiene su propio criterio, gustos e intereses. En relación a este tema Velasco (2020) propone:

Se propone trabajar con 10 situaciones o emociones que ocurren en los escenarios educativos con los estudiantes, y que se consideran de interés para reflexionar: el juego y la diversión; el miedo y la angustia; la desconfianza; la necesidad de control; los celos; los malos tratos; la Intimidad; el apoyo de las amistades; la familia; y la ayuda profesional. “De esta forma, se puede trabajar una actividad en el aula y que los docentes posteriormente continúen utilizando una guía para abordar otras actividades con su alumnado a lo largo del tiempo. Para ello, se puede elaborar un cortometraje con escenas sobre los elementos emocionales seleccionados y de allí parte la orientación respectiva. (p.12)

Según la autora existen modos de usar la creatividad en función de mejorar situaciones de conflicto en las aulas y espacios educativos. De manera que, el docente creativo como mediador debe generar los escenarios y estrategias para atender estas situaciones extracurriculares en los estudiantes pero que son imprescindibles de canalizar, en beneficio de la comunidad escolar. La creatividad es un elemento que desencadena aprendizajes extraordinarios, en los estudiantes hay talentos, capacidades y dones por descubrir, depende del docente el dar oportunidades de despertar esas cualidades, aprovecharlas y usarlas como recursos de enseñanza y aprendizajes

significativos. Un docente creativo tiene parte del terreno didáctico a su favor, y sí se le suman estudiantes creativos los espacios donde se desarrollan los saberes serán extraordinarios.

(DOC1) *Bueno, ellos toman dos posiciones, una es la de observador, por lo general nunca son mediadores, ellos observan y a veces alientan los conflictos; y otros estudiantes, pero menos, o sea la mayoría, son los que están observando o alentando el conflicto y otros poquitos son los que recurren a una autoridad para que ayude a solucionar lo que está sucediendo.*

(DOC3) *estamos trabajando precisamente en eso, porque lo que se observa es que muchos de ellos no hacen nada, otros, al contrario, los rodean y como que aumentan la: ¡dense!, ¡dense!, no sé qué, como provocando más la situación, ¿cierto? y lo que sí hemos trabajado con muchos, otros hasta han grabado videos, han grabado vídeos de eso y pues ahí efectivamente con eso se ha logrado identificar en muchas de esas agresiones quiénes son las participantes. Ehh, y muy poquitos son los que tratan de evitar el conflicto.*

De acuerdo con las entrevistas hechas a los docentes existen muchas situaciones de conflicto en la institución y es una minoría quien busca resolver el evento que se presenta entre los estudiantes. El docente tiene la responsabilidad de crear actividades junto con los jóvenes que den paso al aprovechamiento de las fortalezas con que se cuenta en el aula de clase, el recurso humano posee un abanico amplio de fortalezas, que unidas a la mediación de un profesor creativo, se puede transformar en elementos oportunos para enseñar y aprender. El mundo de las artes es un ejemplo de aprovechar capacidades en los jóvenes para representar hechos que no son capaces de expresar por traumas individuales; de allí, el valor de diseñar estrategias intencionales en beneficio de un bien común.

Dimensión: Creatividad

La creatividad es un elemento que puede ser aprovechado en las instituciones educativas. De modo que, son los docentes responsables de diseñar estrategias donde su objetivo sea otorgar ideas y herramientas para que sus estudiantes desarrollen la capacidad inventiva. Son muchas las cualidades que poseen los estudiantes, que ni

siquiera ellos conocen sus capacidades; otros poseen talentos extraordinarios como la habilidad de pintar, dibujar, tocar instrumentos, dramatizar, en fin. Al respecto, Goleman (1995) afirma que:

el espíritu creativo es algo más que una iluminación ocasional o un suceso caprichoso, cuando se despierta, el espíritu creativo anima un estilo de ser: una vida llena del deseo de innovar, de explorar nuevas formas de acometer tareas y de convertir sueños en realidad. (p.45)

De manera que la creatividad es algo natural, inherente a todo ser humano, pero desarrollado por unos, la creatividad está en el cerebro humano desde que el niño nace, pero es el docente quien estimula o mutila esa creatividad. Puesto que, existen estrategias, eventos, ideas, personas inspiradoras que estimulan o provocan el florecer de la creatividad en las personas.

DOC2 *Yo soy una profesora que habla mucho con ellos, entonces al hablar tanto con ellos, pues ellos me escuchan bastante a partir de todas las experiencias que les cuento, pero digamos si es la ubicación en el espacio, entonces en el salón de clase me encanta estar haciendo o mesas redondas u organizar las mesas en posición de mesa de juntas, que a veces sirve porque mantienen quietos, mantienen mirando a su compañero de frente, entonces yo le digo, organicemos la mesa de juntas. En otras ocasiones son las organizo tipo teatro, y es el hecho de cambiar el ambiente... voy diciendo que ellos son capaces de hacer, de construir, entonces, casi que me convierto en la profesora con la que pueden contar para lo que ellos necesiten.*

De acuerdo con, la entrevista la docente considera que las actividades innovadoras son necesarias para ganar la confianza de los estudiantes, es decir, sacarlos de la rutina y cotidianidad es necesario para que ellos se sientan motivados y se cambie el ambiente y la atmósfera en el salón de clase. De allí, se puede inferir que las estrategias y metodología de la clase es crucial para generar un ambiente motivador y cambio anímico en los estudiantes. Todas estas formas didácticas como cambiar la disposición de los asientos, la formación, planificar actividades como obras de teatro generan un interés en los estudiantes y trabajo colaborativo, dando pie para conocerse mejor y aceptar sus diferencias.

Dimensión: Violencia

En la actualidad se evidencia cada vez más un mundo donde la violencia está explícita en muchas áreas de la cotidianidad. Es como un factor común que se observa ya como algo natural y necesario. La violencia escolar se entiende como toda agresión realizada dentro del ambiente de las instituciones educativas, la cual puede expresarse de distintas formas por los actores que conforman la comunidad escolar. En relación al tema de la violencia Kapla (2006) plantea:

La violencia tiene su raíz en una relación de poder desequilibrada, donde quien se encuentra en una posición superior busca forzar la voluntad del otro mediante métodos coercitivos para obtener fines propios; se entiende como un acto de poder, que se ejerce contra el otro u otros individuos y se puede manifestar mediante agresiones físicas, verbales, psicológicas, económicas y sexuales. (p.56).

Es decir, que los actos de violencia son muy variados y es necesario hacer una clasificación, conocer los mecanismos en que se generan y cómo se propagan a partir de relaciones interpersonales de poder desequilibradas, en situaciones cotidianas de convivencia. El joven se enfrenta a una serie de situaciones adversas de acuerdo con la dinámica de la sociedad. Cada vez las exigencias son mayores en cuanto a las formas de aceptación de los grupos propios de la cultura de una comunidad. Al respecto, dijeron:

(DOC1) *Ah sí, claro, sí, ellos sí, como que se quedan así fríos por, porque ven la autoridad, pero la autoridad se da es en el sentido en que yo no voy a evitar esto, yo voy a demostrarles que esto no se tiene que solucionar de esa forma, entonces pienso es que es la forma como uno de profesor se acerca. Se acerca con autoridad y sin miedo, es como cuando uno tiene un ladrón al frente y el ladrón quiere venir a hacerle algo a uno y uno: si me va a matar, el que se lleva mi muerte es usted. En sí, no tener miedo.*

(DOC3) *Por supuesto, hay que intervenir inmediatamente, ¿cierto? e inmediatamente hablar con los estudiantes, eh? conversar con cada uno de ellos para saber realmente hasta dónde va esa problemática, y si solamente como dice el manual de convivencia, con ese diálogo entre los estudiantes y el docente termina la situación, como generalmente termina, realmente por eso digo yo, como se ha normalizado tanto realmente pues los estudiantes a veces se tratan mal, pero realmente eso no las termina afectando en nada.*

(DOC1) *Primero sí, llevo un protocolo, primero, en primera instancia entre los estudiantes, tratar de ver qué fue lo que pasó y si se puede solucionar entre ellos si el problema es muy grave, pues llamo a los acudientes y si definitivamente es algo muy grave, eh, recorro a coordinación académica con estudiante, padre y coordinador.*

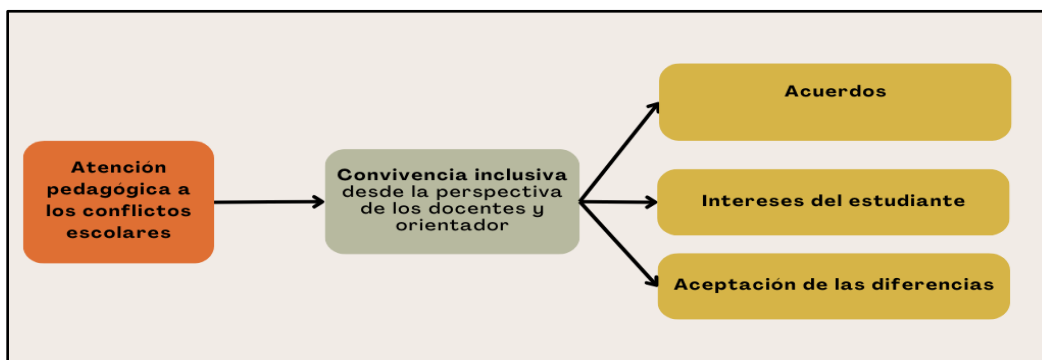
(ORI01) *Un caso de disciplina, un caso de violencia, yo creo que se pueden diferenciar es porque el de violencia estamos hablando de agresión física, verbal emocional con o sin incapacidad que le genere, algo así como, vendría siendo los casos de violencia o situaciones tipo II, según la ley 1620 y los casos de disciplina son situación tipo I, que son conflictos manejados inapropiadamente y aspectos considerados estos, pero donde no hay una, una situación de agresión como la que califique.*

Según los docentes entrevistados, y el orientador en el plantel se dan las situaciones de violencia y el profesor es el que representa la figura de autoridad en los estudiantes. Por tanto, se hace necesaria la mediación por parte del docente para evitar la violencia y además promover la orientación para generar una conciencia de no violencia. En la institución seleccionada se clasifica la violencia como tipo I si el conflicto no conlleva a una agresión, y tipo II, si el conflicto pasa a mayores, y dependiendo del caso acuden a las instancias correspondientes según el reglamento de la institución.

Subcategoría: Convivencia Inclusiva desde la opinión de los docentes y el orientador

Figura 11

Dimensiones de la Subcategoría convivencia inclusiva desde la perspectiva los docentes y el orientador



Nota. Elaboración propia de la investigadora (2023)

La convivencia inclusiva como su nombre lo indica, tiene que ver con la aceptación de las diferencias entre pares; es decir, entre las personas que compartiendo su característica natural humana posee una serie de rasgos distintivos que lo hacen ser una persona única y especial. Sin embargo, estos elementos diferenciadores también pueden generar conflictos entre los individuos, que no practican la tolerancia y el respeto a sus iguales. Existen prejuicios en la cultura de una familia o comunidad arraigados a la personalidad de los jóvenes, que pueden ser rechazados por algunos compañeros. De modo que, se pueden encontrar con situaciones de violencia generados por las creencias, tradiciones, cultos, en fin. En palabras de Vygotsky (1987) la educación inclusiva debería centrarse en hacer visible y explotar las posibilidades de desarrollo que presentan los educandos y no reforzar prácticas inadecuadas, los déficits persistentes que le impiden interactuar con los demás. Al respecto se señala lo que dijo el orientador:

(ORI01) *Se logra conciliar la convivencia escolar en situaciones de conflicto, pues cuando se expresan las partes, cada una por aparte y mediada por la autoridad, donde se escuchen a ambos, se reconozcan errores y finalmente se pueda llegar a una situación de reparación básica que puede ser el perdón y el reconocer eso, los errores y que no se va a volver a repetir.*

De acuerdo con la opinión del docente orientador en la institución el docente está dispuesto a conciliar las partes, por medio de la mediación de la autoridad representada por un profesor, quien básicamente escucha las partes, y las conduce hacia una actitud de perdón o disculpa, para reparar de alguna manera el rechazo y el enfrentamiento, de modo que no quede el resentimiento en las partes afectadas, dejando claro que esa actitud no debe volver a pasar.

Dimensión: Acuerdos

Los acuerdos son la base de una relación armoniosa y sin contradicciones. Es decir, los acuerdos son necesarios en las personas, aún más en los recintos escolares donde convergen tantos jóvenes con diferencias individuales. Para Barrera el acuerdo de convivencia es el marco general construido por todos y que es responsabilidad de todos, dentro del cual se insertan las obligaciones que los estudiantes tienen respecto a un rol que es complementario con otros para lograr objetivos institucionales. La

convivencia se hace posible cuando hay tolerancia, porque de esa forma se respetan las diferencias individuales de los que conviven. Así es que se consiguen los acuerdos y la comprensión de los estudiantes.

ORIO1 *Se contribuye a que las partes en conflicto planteen alternativas de solución, pues brindando pues ideas, cuando ya cuando los estudiantes ya no hablan, pues se brinda ideas, eh, de lo que podría ser la solución y el desarrollo normal de la cotidianidad. El conflicto, pues forma parte del día a día de la vida, entonces es prácticamente algo que no es que se deba evitar, sino que se deba canalizar, entonces de esa manera brindando ideas, haciendo preguntas, eh, reflexivas, tal vez, que no, en el momento no se han contemplado. Y también disponiendo antes que nada disponiendo, es como a la escucha, respirando profundamente, asumiendo una actitud tranquila pero firme. Además, también brindando las ventajas de llegar a acuerdos y ¿por qué no? brindando un panorama de que, si no se llegan a acuerdos, pues se tienen consecuencias, pues que son, deben ser asumidas y consecuencias que, que es preferible que vivir en paz.*

Según lo expresado por el docente orientador los conflictos se presentan, pero lo importante es canalizar las situaciones hacia un sistema de acuerdos. Y como se llega a un acuerdo, pues brindando un panorama de nuevas posibilidades donde prevalezca la convivencia inclusiva, el buen trato y la aceptación, en medio de las diferencias.

Dimensión: Intereses de los estudiantes

El interés de un estudiante se hace visible cuando él quiere aprender, cuando expresa una gran motivación por un tema determinado; es así, como entra la parte emotiva del aprendiz, demostrando un compromiso activo por la clase. Este interés es lo que lo impulsa a aprender y a ayudar a otros. Por otra parte, en relación a la atención pedagógica a los conflictos escolares, el estudiante interesado se dispone a recibir la orientación precisa, para superar sus dificultades. Es aquí donde el docente orientador hace su parte, con el propósito de ayudar a superar traumas, ideas negativas, trastornos de personalidad, actitudes negativas, en fin, en palabras de Vygotsky el socio-constructivismo promueve la percepción del estudiante como un participante activo y con mucho potencial para el proceso de enseñanza y aprendizaje, pero éste debe ser formado a través de experiencias de aprendizaje que favorezcan la interacción social.

(DOC4) *Bueno desde el campo, en mi clase y por lo específico de las temáticas, que es un arte y expresión, pues trato de que ellos expresen a partir de sus dibujos, canalicen esas emociones y ser consciente de lo que se está sintiendo en el momento, hablen de sus trabajos. Y eso es lo que, pues digamos, se pretenden motivar, ¿no? que el arte sirva para eso, para canalizar emociones, expresar ideas, sentimientos. Y a veces salen cosas muy, muy interesantes, con las cuales uno puede entablar una conversación con el estudiante, dialogar y aconsejarlo.*

(ORI01) *Se debe dar de una manera, donde haya un plan, ¿cierto? donde se revise anualmente las estrategias que se han hecho y donde cada vez, siento yo, se debería involucrar más a estudiantes líderes. Y generando como un ejemplo, una empatía, un camino de cómo se debería dar esa resolución de conflictos. Sé que la institución del tiene el plan de involucrar todas las habilidades socioemocionales en las diferentes asignaturas y me parece que eso es una forma muy apropiada de cómo llegar a mediar en la resolución de conflictos.... Eh, no trabaje con ellos, pues directamente, pero sí supe. Pero entonces el colegio, yo creo que va como por esa línea, me parece muy bien el trabajo del comité de convivencia y en ese sentido pues da, da pauta y línea y directriz para lograr esas acciones, esas indicaciones en cada uno de los docentes para que se vuelva un cotidiano esa, esos grandes valores puede haber algo muy simbólico en alguna de las actividades lideradas en la institución, que estoy conociendo, tengo entendido que hay un festival en septiembre, es un momento importante para resaltar la labor del trato y de la conciliación.*

En relación con los intereses de los estudiantes, la opinión de los docentes entrevistados arrojó lo siguiente: que cuando se hacen actividades que les agradan a los estudiantes se logra captar su atención, y se promueve la comunicación y el diálogo entre las partes del acto educativo. De esta forma se les ofrecen actividades relacionadas con el arte del dibujo, donde el joven expresa sus emociones, y luego habla su trabajo; esto permite que se torne la clase interesante y participativa dando lugar a la orientación general y particular. Finalmente, los adolescentes tienen sus intereses propios de su edad, por lo que el docente debe ser un observador y tratar de involucrarse en su mundo para que se puedan diseñar actividades de provecho, con el fin de canalizar actitudes negativas.

Dimensión: Aceptación de las diferencias

El respeto a las diferencias es algo que debe hacerse desde el hogar, de allí que desde la concepción de los docentes se tiene que, es necesario que el niño reciba esta enseñanza, el aceptar que hay diferencias en todas las personas y que esto debe ser aceptable, más bien reconocer el valor de la diversidad o diferencias; porque cada quien posee sus fortalezas, dones y talentos que en conjunto se hacen más fuertes y creativos. De manera que, se debe tener y dar un trato amable con cualquier persona independientemente de su estatus, su físico o su personalidad. Las sociedades actuales cada vez son más diversas, la tecnología, y la posmodernidad han traído cambios vertiginosos, las diferentes culturas, ofrecen múltiples formas de ver el mundo y las cosas, diferentes personalidades y formas de vivir en un mundo donde todo es posible. En palabras de Del Prette (2013) agrega:

La tolerancia y el respeto a las diferencias, como base de una sociedad más saludable e inclusiva, puede ser ilustrada en diferentes contextos desde las etapas iniciales del desarrollo. En teoría, cualquier contexto que lidie con diferencias es potencialmente educativo tanto para la promoción de dichos valores como de los contrarios (por ejemplo, intolerancia y falta de respeto). Cuando esta cuestión llega a los medios en general puede tener un impacto aun mayor sobre la formación de niños, jóvenes y de la sociedad en su totalidad. (p. 60).

El ingenio humano, ha dado pasos agigantados en lo relacionado a la invención o creación de cosas y sistemas inimaginables. El detalle es no perder el control en ese mundo ficticio cada vez más superficial y perder el orden los principios valiosos que se relacionan con la humanidad, la ética y los valores. Todo el conjunto de creencias, valores, costumbres, cultos ponen en juego la tolerancia cada vez es menos la presencia de este gran valor. De allí, la necesidad de retomarlos cada día y reforzarlos en la juventud, haciendo que se hagan conscientes en sus pensamientos.

DOC1 *Haciéndoles trabajos en grupo, que puedan compartir, que ellos puedan respetar las opiniones de los demás cuando están trabajando en grupo, pero cuando están en la asignatura.*

ORI01 *los estudiantes incursos en situaciones conflictivas hay un plan, claro, es un plan de seguimiento, es un plan donde se le deben reconocer, hay un plan donde: el estudiante ha sido llamado, a sus acudientes, se ha*

hablado con él, se ha hablado con diferentes docentes, donde se ha reconocido la problemática del estudiante, si está incurso reiteradamente en situaciones de ese tipo. Si es una situación donde no es reiterada, pues se ha hecho como el cierre como tal y se le ha hecho la reflexión frente a esa situación de, de situación conflictiva, si es recurrente como digo, el plan es con gran apoyo de coordinaciones y orientación, y el seguimiento de los estudiantes, a su familia y a los, seguimiento a los estudiantes y seguimiento a sus familias.

De acuerdo con las entrevistas los docentes planifican actividades grupales donde se promueva la tolerancia y el respeto, pues, es necesario reforzar la aceptación entre ellos mismos, porque donde hay ausencia de respeto se pueden presentar conflictos. Cuando se aprende a respetar las diferencias se aprende a respetar el derecho a la vida, la salud, el respeto hacia los padres, los maestros, a los mayores, a los símbolos patrios, a las mujeres, a las buenas costumbres, a las autoridades gubernamentales, a lo ajeno, al compañero, a la familia, en fin. El valor del respeto es fundamental en cualquier área de la vida de todas las personas del planeta.

Proceso hermenéutico de la Categoría
Atención pedagógica a los conflictos escolares desde la opinión de los
estudiantes

Tabla 8

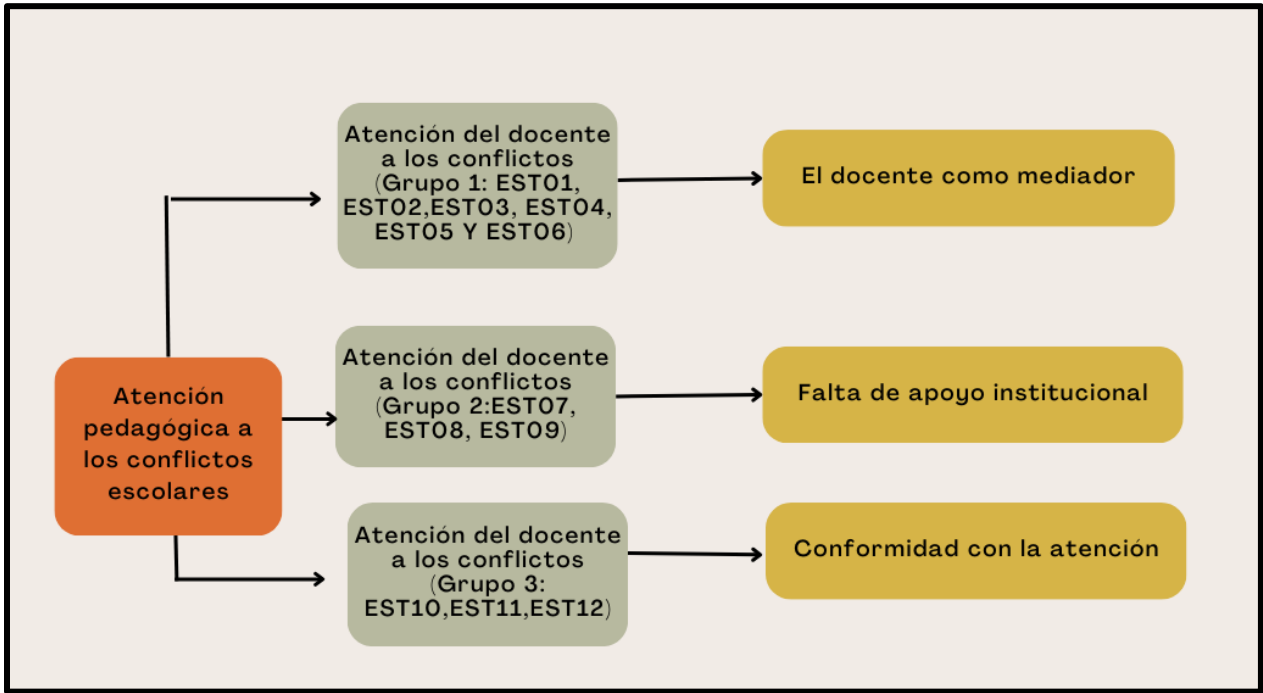
Categoría: Atención pedagógica a los conflictos escolares desde la perspectiva de los estudiantes

Estudiantes	Dimensiones	Subcategoría	Categoría
Grupo 1	El docente como mediador	Atención del docente a los conflictos	Atención pedagógica a los conflictos escolares
Grupo 2	Falta de apoyo institucional		
Grupo 3	Conformidad con la atención		
Grupo 1,2,3	Acuerdos		

Intereses del estudiante	Convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes
Aceptación de las diferencias	

Nota: Diseño de la Investigadora (2023)

Figura 12
Dimensiones de la Subcategoría atención de los docentes a los conflictos escolares, desde los estudiantes



Nota. Elaboración propia de la investigadora (2023)

Subcategoría: Atención del docente a los conflictos

Para abordar los conflictos entre estudiantes de bachillerato, es importante que los docentes adopten un enfoque proactivo y preventivo, fomentando la comunicación abierta y el respeto mutuo desde el inicio del año escolar; además de establecer reglas claras y coherentes para el comportamiento en el aula y asegurarse de que los

estudiantes las entiendan y las respeten; fomentando la empatía alentándolos a ponerse en el lugar del otro, a escuchar y entender sus perspectivas y sentimientos.

Se debe promover la resolución de conflictos: los docentes pueden enseñar a los estudiantes habilidades para resolver conflictos de manera efectiva, como la negociación y la mediación; también, los docentes deben tomar medidas inmediatas para abordar cualquier forma de acoso o hostigamiento en el aula, incluyendo la implementación de políticas de tolerancia cero y la promoción de un ambiente seguro y respetuoso; deberán también fomentar la inclusión y la diversidad, alentando a los estudiantes a compartir sus experiencias culturales y valorando las diferencias individuales.

En este trabajo se reconoce que el conflicto es una parte natural y constante de la naturaleza humana, que surge en los procesos de interacción y socialización, donde se internalizan las normas y valores culturales. Estos procesos se ven influenciados por diferentes perspectivas e intereses, lo que puede generar acuerdos, encuentros y desencuentros en la dinámica social.

Según Cuadros y Berger (2013), “de la manera como se entienda el conflicto será su resolución, pero este es concebido desde la interacción interpersonal y de allí que surja de la interacción natural”. (p.3). En resumen, para abordar los conflictos entre estudiantes de bachillerato, es importante que los docentes adopten un enfoque proactivo y preventivo, fomentando la comunicación abierta, la empatía, la resolución de conflictos, la inclusión y la diversidad en el aula. Al hacerlo, se puede garantizar un ambiente de aprendizaje seguro y positivo para todos los estudiantes.

Dimensión: Docente como mediador

Es importante destacar que esta dimensión surge producto del análisis realizado en el cruce de la información que se obtuvo de los informantes clave y que involucró a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares, de donde emergió la Subcategoría atención del docente a los conflictos; de todo el trabajo realizado con la categoría y la Subcategoría, se extrajo la dimensión el docente como mediador que involucra a los estudiantes clasificados en los grupos de hostigadores e indisciplinados.

Es de destacar que estos son los dos grupos que más inconvenientes presentan en el desarrollo de las actividades normales de la práctica pedagógica. Es de ellos, de donde se originan los diversos conflictos con los que se tiene que lidiar dentro de la institución escolar. Se presenta a continuación lo señalado por los estudiantes:

(EST04): *Depende del docente, hay algunos docentes que tratan de enfocar a ver Cuál fue el problema de ayudar, pero hay otras docentes que solamente evitan el problema.*

(EST03). *Eh, pues me parece bien por parte, porque tienen como que los profesores le muestran una confianza a los estudiantes de que pueden tener como confianza en ellos y que los estudiantes se puedan abrir y contarle las cosas así, sin ningún temor o sin un miedo que lo vayan a regañar. Y me parece muy bien.*

(EST02). *Eh bueno, digamos que ahorita la experiencia hace poca que tuvimos, que un conflicto en el salón. Eh siento que el profesor actuó bien, porque primero, pues siguió, como todos los parámetros que hay, de bueno hablar con las niñas, hacerle sus perspectivas observaciones, citar a los papás, a ver cuál era el conflicto de la mejor forma para solucionarlo y no agrandar el problema.*

Al respecto, el docente, tiene que convertirse en un actor protagonista a fin de lograr que no se pierda la armonía en la institución y que a través de su actuación puedan dirigirse acciones que estén fundamentadas en el Manual de Convivencia Escolar, a fin de obtener la normal marcha y funcionamiento del desarrollo de la práctica escolar para beneficio tanto de los estudiantes como también de la institución y del mismo docente. Por ello, debe adentrarse en un proceso de investigación que le lleve a descubrir nuevas estrategias y mejores impulsos para que la actividad escolar tenga un mejor desenlace.

Según lo anterior, se cita lo dicho por Ríos (2016):

El docente mediador requiere de la construcción de una mente compleja con la capacidad de abrirse a la producción y conducción de procesos cognitivos y a la optimización de la convivencia con los otros desde la multidimensionalidad que ofrece la complejidad cerebral. El docente mediador debe asumir los descubrimientos de la Neurociencia con el fin de contar con un perfil acorde a las transformaciones educativas del presente siglo. (párr.19).

Dimensión: Falta de apoyo institucional desde la opinión de los estudiantes grupo 2

Siguiendo con el desarrollo del tratamiento de las diferentes dimensiones que emergieron en el proceso. Se destaca que, esta dimensión surge producto del análisis realizado en el cruce de la información que se obtuvo de los informantes clave y que involucró a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares, de donde emergió la Subcategoría atención del docente a los conflictos; de todo el trabajo realizado con la categoría y la Subcategoría, se extrajo la dimensión falta de apoyo institucional que involucra a los estudiantes clasificados en los grupos hostigados y regulares. Los estudiantes hostigados manifestaron lo siguiente:

(EST07): *Pues la verdad no, porque siempre que he tenido disgustos o algún problema tanto personal, yo siempre tengo con quien contar gracias a Dios acá al colegio, bien sea profesores, alumnos o a la señora orientadora, pues que siempre está para solventar nuestros, como nuestros problemas, pero si pienso que deberían atender de forma más rápida estos problemas.*

(EST08). *el docente actúa mejor que nosotros, nos da soluciones, pero es importante mayor apoyo del orientador y del rector ya que son problemas fuertes los que se presentan en la institución.*

(EST09) *Sí. Porque falta mayor apoyo de los docentes, orientador y rector, para tratar los problemas de conflictos y ayudar a uno a sentirse más seguro y tranquilo.*

En ese sentido, según lo manifiestan los estudiantes entrevistados, el apoyo institucional es clave para el desarrollo de los diversos programas, estrategias y actividades que conforman la práctica educativa. Se hace necesario que, los directivos o quienes fungen como gerentes de la institución den el debido apoyo para que se cuente con personal especializado para la atención individualizada y grupal de los estudiantes, también para obtener los equipos necesarios para la actividad escolar, dado que el desarrollo tecnológico cada día es más avanzado y es necesario la actualización debida. Por ello, la institución debe fomentar planes y programas dirigidos a capacitar y formar a los docentes y al personal especializado en favor de llevar a la institución a un buen sitio, de acuerdo con los parámetros de la educación nacional.

Dimensión: Conformidad con la atención grupo 3

Se destaca que una vez realizado el análisis de la información obtenida por parte de los informantes clave, en el cruce de la información, que involucró a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares, de donde emergió la Subcategoría atención del docente a los conflictos; después de realizar todo el trabajo de análisis con la categoría y la Subcategoría, emergió la dimensión conformidad con la atención que involucra a los estudiantes clasificados en el grupo de regulares. En ese particular, los estudiantes han expresado que se encuentran cómodos y conformes con la atención que reciben de la actuación de los docentes en el trato y resolución de conflictos.

Se presenta seguidamente la definición de conformidad según la RAE (2022) que al respecto dice en una primera acepción que significa: “igualdad, correspondencia de una cosa con otra”. Y en una segunda acepción dice que es: “Unión, concordia y buena correspondencia entre dos o más personas”. En este sentido, tanto estudiantes como docentes están de acuerdo con las acciones llevadas a cabo en beneficio del desarrollo escolar.

Se destaca lo que señalaron los estudiantes:

(EST10) *Primero que todo calmar a los que están generando el conflicto. Y también a los que apoyan ese conflicto. Ya como segundo sería dialogar con los dos estudiantes, buscar una solución entre los dos. Si ya la situación es muy grave, remitirlos como dije a coordinación, me parece bien lo que hace para arreglar el problema. Pues, pienso yo que son buenas porque la mayoría de las veces no se repiten esas situaciones.*

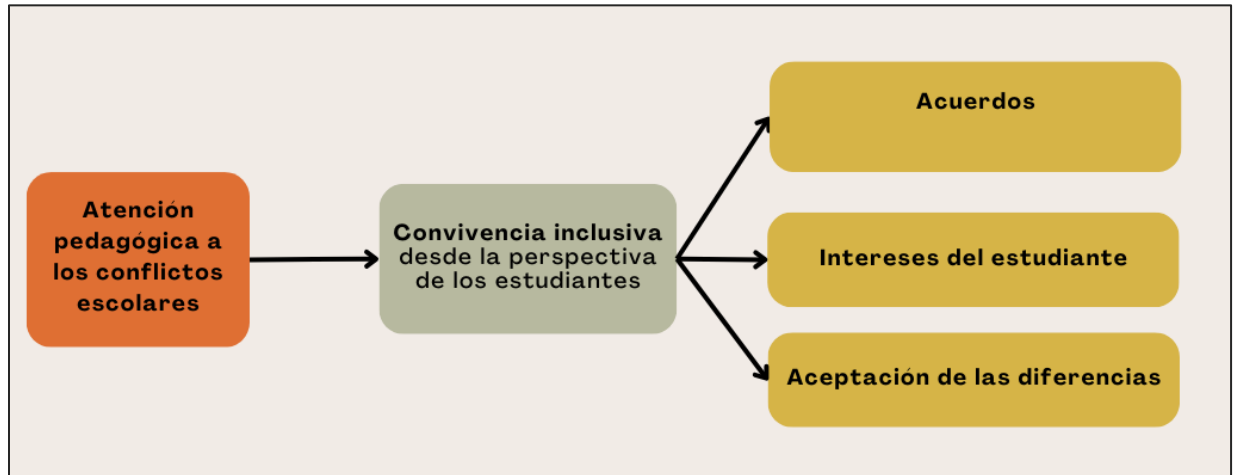
(EST11) *Depende del docente, Nos hace una charla o nos ayuda a solucionar el problema en forma de diálogo.*

Se resalta que los estudiantes están satisfechos con la intervención que hacen los docentes, en general, por mantener un clima de armonía donde reine la paz y la tranquilidad, lo cual favorece sobre todo a los estudiantes regulares, quienes siempre se preocupan por lograr un rendimiento satisfactorio y para ello prefieren un ambiente donde se pueda estudiar, actuar y compartir sin que existan inconvenientes y donde la actuación del docente sea determinante para lograr la armonía y el éxito.

Subcategoría Convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes

Figura 13

Dimensiones de la Subcategoría: Convivencia inclusiva desde los estudiantes



Nota. Elaboración propia de la investigadora (2023)

Desde la perspectiva de los estudiantes entrevistados, la convivencia inclusiva puede ser vista como un desafío, ya que sus intereses y perspectivas pueden entrar en conflicto con los de otros. Aunque reconocen que el conflicto es una parte natural de la naturaleza humana, pueden tener dificultades para manejar estos conflictos de manera constructiva. En lugar de buscar el diálogo y la negociación, pueden recurrir al hostigamiento o la indisciplina como forma de imponer sus intereses.

Para autores como Booth y Ainscow, (2004) la convivencia inclusiva es definida como "un conjunto de procesos orientados a eliminar o minimizar las barreras que limitan el aprendizaje y la participación de todo el alumnado" (p. 9). Al mermar estas barreras los estudiantes hostigados que se sienten marginados y excluidos, podrían mejorar tanto emocionalmente, como su rendimiento académico. En general, la convivencia inclusiva requiere el compromiso y la cooperación de todos los estudiantes para construir un ambiente escolar seguro y respetuoso para todos.

En este sentido, surgen las dimensiones que se desglosan a continuación, producto de las entrevistas realizadas a los informantes claves seleccionados.

Dimensión: Acuerdos

Se destaca que, esta dimensión surge producto del análisis realizado en el cruce de la información que se obtuvo de los informantes clave y que tuvo como fundamentación de análisis a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares, de donde emergió la Subcategoría convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes. Al hacer el tratamiento respectivo de la información, surgió la dimensión acuerdos, la cual involucró a los estudiantes clasificados en los grupos de hostigadores, indisciplinados, hostigados y regulares. En ese sentido, juntamente con la mediación de los docentes, se busca que los estudiantes mencionados, en su accionar contribuyan con fomentar en la institución escolar un clima agradable de tranquilidad y paz.

Desde esta dimensión se tiene que los estudiantes opinaron lo siguiente:

(EST05). *Yo pienso que se puede dialogar y que el orientador les dé una charla para que se pueda ver los problemas que se dan por los conflictos y la importancia de compartir y sentirse bien.*

(EST09). *Se puede llamar a los padres y hablar entre todos pero que esté presente el orientador y también la docente y decir todo para ayudar arreglar la situación*

(EST03). *Hablando con todos y explicando los problemas que se presentan.*

(EST07): *las acciones que toman, esa cuando hay un conflicto y si las personas se quieren pelear, solamente dicen háganlo lejos de salón o no lo haga con el uniforme porque es un mal ejemplo para la institución y dicho por el, algunos coordinadores de acá también. Entonces digo que no es muy buena, no hace muy buenas opciones porque deberían de solucionar el problema o si no solamente hacen que el problema se agrave más, se debería llegar a una decisión que sirva para no generar conflictos se hablar y aclarar las cosas.*

(EST05): *Hablar y ver como se soluciona:*

(EST10): *Se reúnen todos y se habla y se les dice que no lo vuelvan a repetir, porque pueden ser sancionados.*

(EST11) *Siempre en mi salón tenemos una líder, que ella a veces, pues sí, se exalta a veces un poco. Pero casi siempre los problemas los tratamos de solucionar por medio del diálogo y llegamos a las conclusiones por*

medio del diálogo. Se debe evitar los enfrentamientos y peleas usando la violencia los gritos y malos tratos.

Los estudiantes perciben que un acuerdo favorable es el dialogo. Al respecto, se cita lo que establece el acuerdo escolar de convivencia del instituto Iberoamericano San Patricio, aplicado para el año escolar 2021-2022, cuando señala que:

Los acuerdos que se hacen, con miras a mejorar la convivencia, según como se expresa tiene como objetivo sentar las bases de la convivencia en la escuela, definiendo las conductas deseables y los compromisos de todos para su logro, considerando la igualdad, sin discriminación de ninguna índole, para lograr el orden y la disciplina del Colegio, estableciendo los derechos y obligaciones del alumnado, Padres y Madres de familia, así como del personal. (p.13).

Se destaca que los acuerdos se establecen entre todos los involucrados en la institución escolar y de la misma forma se considera el contexto donde funciona la institución y donde viven y conviven los estudiantes, a fin de determinar las diferentes necesidades que pudieran surgir y que no tengan incidencia en el desarrollo de la actividad de la práctica escolar. Directivos, docentes y estudiantes, así como el resto de personal y la comunidad educativa deben marchar juntos en procura de solventar las necesidades institucionales, para el éxito de los estudiantes.

Dimensión: Intereses del estudiante

Se considera seguidamente, la dimensión intereses del estudiante, la cual emergió debido al análisis realizado a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares de dónde provino la Subcategoría convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes, tomando en consideración los grupos clasificados por los estudiantes entrevistados. Al respecto, cuando se convive dentro de un ambiente escolar, son múltiples los objetivos y propósitos que se persiguen. Cada estudiante y cada grupo tiene sus propios intereses. Se destacan a continuación lo expresado por los estudiantes:

(EST05). *Cuando no se respetan las normas el coordinador toma cartas en el asunto y hacer lo mejor posible para resolver el problema. Pues hay 3 tipos de faltas que son: leve, media y ya la difícil, digamos ahí uno se debe*

llevar para coordinación, para comité de convivencia o pa' donde la rectora, aquí lo importante es que den una buena atención al problema.

(EST09). *hay personas que a veces de pronto en algún momento uno, pues, dijo algo que no debía. Y no dicen arreglemos la situación sino ¿cómo lo dijera?, sino que se ponen a hacer mala cara y después es cuando vienen las peleas y pues uno trata de estar bien y llevárselo con todos para no andar preocupados.*

(EST10). *pero como digo se puede reforzar más el tema del respeto, a veces entre los compañeros, amigos, para que así todos nos llevemos bien y se pueda estar tranquilo.*

(EST11). *intentó calmarlos o incluso separarlos si ya hay agresiones físicas, sino los calmo, ahí me acercó al que yo tenga más confianza con él y le digo como: calma y habló con él y ya se calma la situación. Estos problemas son buenos atenderlos para solucionarlos y que el aprendizaje pueda ser mejor.*

(EST03): *Cuando hay un problema nos lleva más que todo con el coordinador, pero lo mejor es que ayudar a solucionar y poder seguir adelante.*

Los estudiantes manifestaron, acciones que les interesan como en hallar una solución a los conflictos para mejorar las relaciones, también se destaca el rendimiento escolar, atención excelente, buenos docentes, etc., en la medida en que alcance el éxito, cada estudiante verá realizada y finalizada su meta.

En ese sentido, se afirma con Marchesi (2020) que:

El interés es la entrada principal del aprendizaje, pues a través de él se impulsa la motivación y las emociones del aprendiz, lo que, junto con la dinamización de los procesos cognitivos, hacen posible el compromiso activo con el aprendizaje. Un interés, es necesario repetirlo, que se puede iniciar o fortalecer por la sensibilidad y la metodología utilizada por los docentes. (párr.4).

Hay diversos factores que inciden en el interés de los estudiantes dentro de la convivencia escolar. Su objetivo más importante es el aprendizaje, pero también existen múltiples elementos que coadyuvan en el interés de los estudiantes y los mismos van enlazados hacia la búsqueda del éxito en el cumplimiento de sus actividades escolares entre ellos se pueden mencionar: motivación, familia, procesos cognitivos, emociones que juntos dan fuerza para que el estudiante prosiga en el recorrido del camino seleccionado.

Dimensión: Aceptación de las diferencias

Se destaca en el accionar del análisis que, esta dimensión surge del cruce de información obtenido de los informantes clave en el tratamiento que se dio a la categoría atención pedagógica a los conflictos escolares de donde emergió la Subcategoría convivencia inclusiva desde la opinión de los estudiantes, que involucró a todos los grupos de estudiantes, clasificados para esta investigación. A continuación, se destaca lo que señalaron:

(EST04). *Pero no estoy de acuerdo con eso porque se debe respetar las personas de no meterse por su apariencia.*

(EST03) *de allí que se debe respetar las diferencias, no burlarse porque es de color o porque es gordo, o sale muy raspado en clase, cada quien es diferente y se debe respetar.*

(EST07) *Pues mi aula de clase siempre es unida, entonces casi nunca tenemos problemas así, pero cuando tenemos un problema. O sea, desde el representante de curso hablamos todos sin necesidad de un profesor, solamente hablamos y tratamos de que la convivencia sea buena, respetando y aceptando los puntos de vista de todos.*

(EST09) *Cuando ocurre un problema yo Aviso a orientación o a la directora del curso, o sino al coordinador, aunque hay muchos problemas yo no estoy de acuerdo con el maltrato porque somos diferentes y no todos podemos ser iguales.*

(EST11). *Me gusta ayudar y aceptar a las personas como son hay unos compañeros que son desordenados otros que gritan otros porque son malos estudiantes, mucho, pero a todos los tratos bien porque son mis compañeros de clase.*

(EST03) *Pero no me parece bien que se burlen porque son negros, o porque son gordos, se debe respetar y no caer en discriminación*

Al respecto, se debe considerar que siempre entre los grupos existen marcadas diferencias que en la medida en que se avance en la prosecución de los objetivos van saliendo a flote y empiezan anotarse. Entre ellas, las relacionadas con el rendimiento, la disciplina, el compartir, el trabajo en equipo, las relaciones entre compañeros, el respeto, la atención, la tolerancia, etc.

En este orden de ideas, se cita lo dicho por Carmona, (2020). quien afirma que: El docente está obligado a:

Adaptar la dinámica del curso a los diferentes estadios para, por un lado, avanzar según demanda la formación profesional y humana de los jóvenes. Y, por otro, teniendo en cuenta a aquellos que presentan un nivel menor o tienen más dificultades, animarles para que con esfuerzo, vocación y constancia alcancen el punto de crecimiento. (párr.1).

Es importante considerar que entre los grupos de estudiantes siempre habrá diferencias y es misión del docente, buscar estrategias para lograr una nivelación que permita a todos lograr un buen desenvolvimiento en el cumplimiento de los objetivos y propósitos.

Síntesis de la Categoría: Atención pedagógica a los conflictos escolares

Se concluye de la categoría **Atención pedagógica dirigida hacia los conflictos escolares**, que existe un interés por parte de los profesores hacia esta parte, considerando el diálogo y la comunicación como elemento fundamental orientado a mediar con los estudiantes, dado que ellos son selectivos con las personas que toman en cuenta para dirigirse a pedir ayuda, en caso de presentarse una situación de conflicto en la institución. Es decir, la atención pedagógica es fundamental en los espacios educativos llámense escuelas, liceos o universidades. Es necesario establecer acciones para atender los casos de acoso en caso de presentarse; pues, este flagelo es un común denominador en las escuelas en la actualidad.

De esta categoría se destaca la correspondencia de las dimensiones de la Subcategoría convivencia inclusiva desde la perspectiva de los docentes, orientadores y estudiantes teniendo vinculación con las tres dimensiones que emergieron acuerdos, intereses del estudiante y aceptación de las diferencias. Lo que permite discernir en la importancia de abordar la inclusión de la diversidad como acción necesaria en la convivencia escolar.

Al respecto, se destaca que, en la institución señalada, se pudo constatar que sí se presentan situaciones de conflicto, y que los docentes están dispuestos a participar a través del diálogo para orientar a los estudiantes. Sin embargo, los estudiantes como es

natural expresan mayor confianza con algunos profesores, como el docente guía o el director de la institución, con quienes hay una afinidad. Por lo anteriormente expuesto, es necesaria la reflexión en cuanto a la responsabilidad que se tiene como profesor, por el rol de formador que practica en su labor pedagógica. De modo que, es de vital importancia la formación permanente en aras de poder desarrollar habilidades creativas para diseñar estrategias que generen la convivencia inclusiva; en la literatura hay un abanico de temas relacionados con este apartado tan importante en este mundo cuya dinámica es cada vez más influyente, hacia el aislamiento, el desinterés, la apatía y la superficialidad.

Hallazgos destacados de la triangulación

Una vez realizado el proceso de interpretación, se puede llegar a reflexiones importantes, puesto que desde los hallazgos que emergieron se han podido percibir acciones relevantes, que sirven para contrastar desde la posición de los docentes, del orientador y desde los grupos de estudiantes clasificados en tres grupos para esta investigación como estudiantes: con acciones inadecuadas de convivencia, estudiantes afectados por situaciones de conflicto y estudiantes con conducta aceptable y a ello, se agrega el aporte de la investigadora desde las observaciones realizadas y de la experiencia que tiene en la institución, tal como se muestra en la figura 14 que se presenta a continuación:

Figura 14
Hallazgos

DOCENTES Y ORIENTADOR	ESTUDIANTES	INVESTIGADORA
Relaciones interpersonales complejas	Habilidades sociales con debilidades y fortalezas	Problemas de comunicación
Problemas emocionales	Agresividad	Discusiones y enfrentamientos
Falta de seguimiento de las normas de convivencia	Desconocimiento de las normas	Incumplimiento del manual de convivencia
Fomentar valores de convivencia	Reforzamiento de los valores	Carencia de valores de convivencia
Violencia escolar	Reacciones impulsivas	Ambiente hostil
Fortalecer la integración	Inclusión	Impulsar el trabajo colaborativo
vinculación institucional para los problemas de conflicto	Apoyo y orientación de los docentes en las situaciones de conflicto	Seguimiento efectivo de las situaciones de conflicto

Nota: Diseño de la Investigadora (2023)

Al desarrollar la investigación, dentro de lo que se estuvo auscultando como fue la convivencia escolar y cómo se resuelven los conflictos, se puede determinar que en la interacción entre el orientador y los docentes con los estudiantes, coinciden en que en la institución se dan relaciones interpersonales complejas, puesto que son diversas las acciones que se deben realizar y muchas veces el docente no alcanza a cumplirlas y la tarea del orientador, es bastante difícil puesto que debe atender todo lo que ocurre en la institución, sobre todo en lo que se refiere a comportamiento y actuación de estudiantes con problemas de conducta, falta de atención, desmotivados, agresivos, con problemas emocionales, etc. Todos esos problemas deben ser tratados por el orientador y los docentes, por lo que la tarea es ardua y hace falta más especialistas o capacitación de los docentes en diversas áreas, para que la atención sea más expedita.

En ese mismo sentido, se afirma que las relaciones que se dan entre los estudiantes, producto de la convivencia escolar y debido al tiempo en que se encuentran

juntos, existen muchas conductas que favorecen el desarrollo de la práctica educativa y que se pueden tildar de fortalezas, debido a que coadyuvan con el desarrollo y desenvolvimiento tanto del trabajo docente, como de la atención de los estudiantes. Sin embargo, se destaca que, también hay grupos de estudiantes que, en ese modo de compartir a través de la convivencia, se comportan con conductas fuera de lo normal y merecen especial atención debido a que contribuyen a desviar la práctica educativa y además de ello, entorpecen el trabajo y la actuación del docente.

Desde la óptica de la investigadora, se puede decir que, los problemas que se suscitan dentro de la institución se dan debido a una falta de comunicación adecuada. Deben establecerse canales o medios que permitan que exista una interacción permanente entre todos los miembros de la comunidad escolar y donde se explique con detalle todas las acciones que se propician desde el colegio, a fin de llamar la atención y lograr que todos los estudiantes tengan sentido de pertinencia y sobre todo, las actividades docentes y en general logren asimilar las ventajas que proporciona, el hecho de integrarse de forma adecuada a la práctica educativa.

Muchas de las actividades que realizan tanto el orientador como los docentes, van dirigidas a tratar en los estudiantes diversidad de problemas emocionales que allí se suscitan. Es importante, tener claro que en la institución existe una gran diversidad entre los estudiantes, pues allí hay representación de estratos diferentes, de situaciones sociales diferentes; en consecuencia, el problema emocional es de un peso significativo, por lo que los especialistas y sobre todos los docentes, deben estar siempre alerta a fin de atacar estas situaciones para prever que tales problemas se profundicen y se agudicen cada día más.

Se requiere mucho diálogo y comprensión para poder manejar estas situaciones de manera exitosa y poner en práctica estrategias para mediar los conflictos. Como se ha dicho en el desarrollo de la investigación, esta es una sociedad escolar, que presenta una gran diversidad de sus actores que va desde su origen o sitio donde viven hasta diferenciaciones producto del rendimiento escolar. Producto de esas diferencias son muchos los casos de agresividad que se presentan dentro de la institución y todos los

actores que conviven allí, a diario tienen que vivir situaciones que alteran el normal funcionamiento institucional y donde salen a flote características de agresividad y enfrentamiento entre mismos compañeros de clase, producto de rencillas por diferentes motivos. Son situaciones complejas que, los docentes junto con el orientador deben tratar y con ello, buscar soluciones aceptables, donde se pueda limar asperezas entre los estudiantes e impartir una práctica pedagógica significativa.

Así mismo, la investigadora, ha podido determinar que existe una cantidad significativa de discusiones y enfrentamientos de diversa índole, existen grupos de estudiantes con intereses diferentes a la tranquilidad y al buen desarrollo de la clase y esa tarea deben controlarla los docentes. Por ello, es importante que, el docente esté bien preparado para atender los casos conflictivos y pueda lidiar con todos estos acontecimientos y fortalecer la convivencia escolar.

Otro de los aspectos, que también requiere atención importante es el uso y aplicación del Manual de convivencia, pues, según se pudo indagar, existe falta de aplicación de normas y cumplimiento del deber por cuanto no hay una exigencia permanente de la aplicación de dicho instrumento, ya que no se da a conocer a los estudiantes, por lo que debe ser una tarea permanente tanto del orientador como de los docentes transmitir la información, a sabiendas que el mismo ha sido elaborado de manera colectiva. Es una labor que debe hacerse a diario, debido a que el conocimiento de toda la normativa del colegio hará que su aplicación y cumplimiento sea más efectivo.

Adicional a ello, es fundamental la formación docente en cuanto al planteamiento de estrategias para mediar los conflictos. Por parte de los estudiantes se destaca que, existe desconocimiento de lo que se corresponde con la normativa de la institución y en consecuencia del uso del Manual de Convivencia, instrumento que contiene toda la normativa, planes y estrategias que se deben seguir en la institución y las cuales deben ser cumplidas por todos los miembros que la conforman. De allí que, se deben hacer jornadas permanentes de estudio y revisión del Manual de convivencia, para que los estudiantes se empoderen de él y puedan hacer uso y cumplir a cabalidad las instrucciones que de allí emanan.

Desde la perspectiva de la investigadora, se ha podido determinar que existe correspondencia en cuanto al incumplimiento del manual de convivencia, en la mayoría de los casos, los estudiantes desconocen cuáles son las normas que deben cumplir, lo que acarrea confusión entre los actores dentro de la institución escolar, por lo que es necesario, hacer llegar a los estudiantes y a la comunidad en general el mensaje contentivo de la diversidad de normas que se deben seguir y cumplir así como los diferentes planes, estrategias y programas que están contenidos en el Manual.

Se destaca que entre las misiones que tienen los docentes y personal especializado de la institución se corresponde con fomentar valores de convivencia, se debe recomendar con el ejemplo y dar consejos que favorezcan el accionar de la normalidad en la institución escolar, donde la tolerancia y el respeto sean claves fundamentales para el logro de la convivencia. Se debe, fomentar también el espíritu de responsabilidad, cumplimiento de deberes y un comportamiento acorde con la labor que se hace a diario en un ambiente donde siempre reine la armonía.

En ese mismo sentido, se puede percibir que en lo que respecta a los estudiantes hace falta hacer un esfuerzo importante para reforzar valores. Esta es una labor que empieza en el hogar por parte de padres y madres de familia y en la institución escolar debe proseguir con la actuación de los docentes en esta labor, para que haya una mejor convivencia social y escolar.

Al respecto, la investigadora, se ha podido percatar que muchas de las acciones que ocurren entre los estudiantes, es producto de la carencia de los valores de convivencia, cualidad que debe sembrarse a diario y que son los docentes los llamados principalmente a cumplirla.

Se convive, en una institución escolar donde se ve a cada rato el enfrentamiento de los estudiantes por diversas causas, la actuación de los docentes está dada por su intervención para buscar aliviar tal situación. Puesto que cada vez que ocurre un altercado, las reacciones de los afectados son impulsivas hacia la agresión, acción que se debe evitar, haciendo uso del diálogo como estrategia de convivencia, donde el docente se convierte en mediador. Desde la opinión de la investigadora, se puede afirmar

que dentro de la institución escolar se puede percibir un ambiente hostil, donde muchas veces los estudiantes actúan de manera impulsiva y son los docentes los que en casi la totalidad de los casos para que no ocurran situaciones que pudieran ser lamentables. Es un clima, bastante difícil, en el que se debe actuar desde las normas de convivencia, haciendo uso de la mesura, la comprensión y la comunicación.

Uno de los aspectos claves es, lograr en la institución, mejoras en la convivencia, a fin de, fortalecer la integración de todos los involucrados dentro de la actividad educativa que se realiza a diario. La integración permite que todos mancomunadamente hagan aportaciones importantes que conlleven a conseguir efectos favorables, en favor de la convivencia escolar. Al haber integración, también podrá darse como consecuencia un proceso de inclusión donde se pueda establecer comunicación certera con todos los estudiantes y para ello, se puede lograr a través de estrategias importantes como son el trabajo colaborativo y el hecho significativo de compartir a través de estrategias grupales que coadyuvan en la comunión general de todos hacia lo que tiene como finalidad la institución como es la práctica educativa.

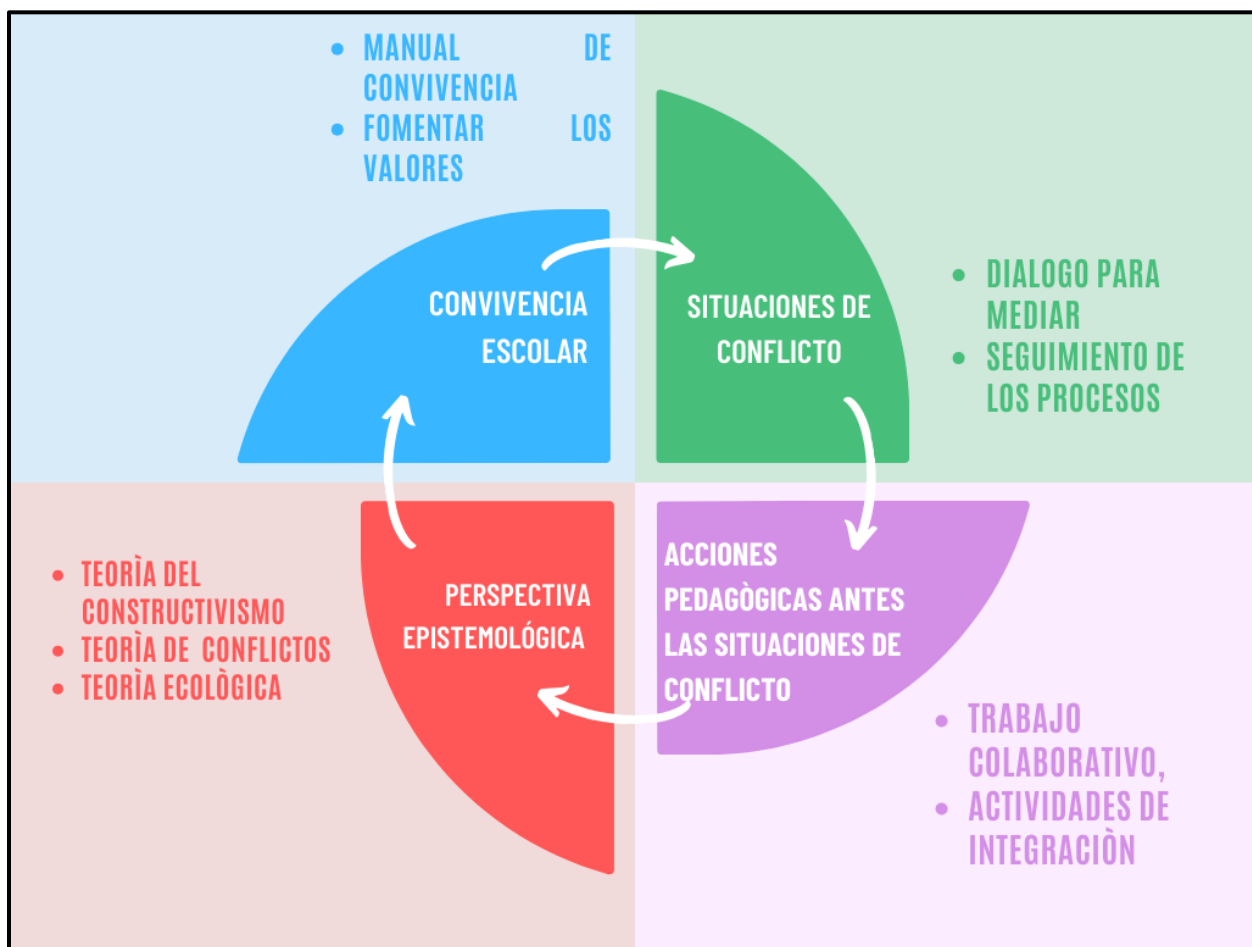
De la misma forma, es importante resaltar que para que exista un buen desenvolvimiento de la convivencia escolar y se logre minimizar los diferentes problemas y conflictos, debe haber una vinculación de todos los involucrados en la institución para enfrentar con creces los inconvenientes surgidos en el normal desenvolvimiento de la actividad escolar. Para ello, se requiere apoyo y orientación de los docentes que pueden estar más cerca de las situaciones de conflicto, donde se busque a través de buenas estrategias como el diálogo y los acuerdos entre los involucrados establecer criterios de respeto y armonía y de la misma forma puede hacerse seguimiento permanente y efectivo de tales situaciones, para atenderlas eficientemente y lograr con ello que exista una buena convivencia en la institución

Desde estos aspectos se puede vincular al marco teórico que sirvió de referencia se puede derivar los siguientes aspectos que sirvieron de luz en la aproximación teórica que se presentará en el siguiente capítulo. A continuación, se tiene la siguiente figura

que destaca los aspectos vinculantes a la convivencia escolar y las situaciones de conflicto en la educación secundaria:

Figura 15

Aspectos vinculantes a la convivencia escolar y las situaciones de conflicto en la educación secundaria



Nota: *Elaboración de la Investigadora (2023)*

En la figura 15, se destacan elementos que han sido abordados en el desarrollo de la investigación. Teniendo en cuenta que, la proliferación de conflictos afecta la convivencia escolar y rompen con el buen funcionamiento de la institución y de la actividad académica que a diario debe realizarse. Por ello, es necesario, propiciar el diálogo para que sirva como estrategia de mediación y donde se involucre a docentes, especialistas, directivos y estudiantes, para que en un trabajo de equipo se puedan

cumplir las estrategias que rompan los conflictos y propendan en un clima de paz y armonía que beneficie a todos quienes conforman la institución escolar. Para que el éxito perdure en el tiempo, se hace necesario hacer seguimiento y acompañamiento permanente, donde se hagan los correctivos necesarios y donde la comunicación entre los diversos sectores fluya y haya un buen ambiente para desarrollar el trabajo académico.

De la misma forma, para erradicar la cantidad de conflictos que ocurren en la actividad escolar que se realiza a diario, se hace necesario la activación de estrategias importantes que coadyuven en la superación de tales inconvenientes, por lo que la estrategia del trabajo colaborativo es una herramienta en la que existe acercamiento entre los estudiantes, se da la cooperación y el trabajo mancomunado, donde todos pueden intervenir y hacer una buena labor en favor de su aprendizaje. De allí que, el docente debe convertirse en mediador de esta estrategia y lograr la participación activa de todos los que conforman el grupo escolar. Para ello, es importante la diversidad de acciones y tareas que hagan que el estudiante se motive y mantenga una autoestima elevada.

Desde este ángulo, puede darse un proceso de integración que hace que el trabajo escolar sea más eficiente y la participación de todos se hace fundamental. Por ello, se debe hacer seguimiento permanente para que el proceso de integración se ejecute adecuadamente y no exista diferenciación ni estratificación entre los mismos estudiantes. En general, esas estrategias pedagógicas coadyuvan a mejorar la actividad escolar y en consecuencia también fortalecer el rendimiento estudiantil y se logra la obtención de un aprendizaje significativo. Para el desarrollo de estrategias pedagógicas acordes con la necesidad de los estudiantes, es necesario que exista una preparación fundamental por parte de docentes y especialistas, donde la perspectiva epistemológica, sea considerada como elemento base de la construcción de las estrategias y acciones escolares.

Para ello, se requiere que haya una fundamentación teórica importante que venga a contribuir con la formación de buenos cimientos que hagan una práctica educativa profunda y llena de posibilidades en favor de los estudiantes. Por ello, se puede hacer

uso de teorías como: Constructivismo, teoría de conflictos, teoría ecológica. Al respecto, al hacer uso del constructivismo, se da la iniciativa al estudiante para que ponga en práctica su creatividad y con ello, el buen desarrollo del proceso educativo, poniendo en práctica sus conocimientos adquiridos con anterioridad y en otros espacios.

Al respecto, el constructivismo establece según García (2020) que: "el sujeto construye su propio conocimiento a partir de la interacción que realiza con el medio u objeto de conocimiento". (p.7). En ese sentido, los docentes están llamados a ser los actores principales y mediadores del proceso en el que se involucre a los estudiantes para que sean partícipes de un conocimiento y una enseñanza basada en el constructivismo.

Se destaca que, dentro del ambiente escolar en el que se convive, son permanentes los conflictos que se dan allí, los mismos son de diversa índole, algunos que favorecen el normal funcionamiento de la actividad escolar y otros que perjudican y rompen con la cotidianidad de la convivencia escolar y el desarrollo de la práctica escolar. Sin embargo, al decir de García (2008):

El conflicto es un fenómeno natural que, en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social circunstancial a la vida en sociedad. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. (p.2).

Es muy importante el tratamiento que se dé a esta acción dentro de la convivencia escolar, para lo cual, los docentes y especialistas, deben estar preparados a fin de encontrar las mejores soluciones para que no se distorsione el proceso educativo. En este orden de ideas, se destaca la teoría de conflictos de Galtung, quien plantea profundizar en la cultura y estructura social, donde se origina el conflicto, como mejor forma de prevenir y resolver los brotes de violencia. De la misma forma el autor señala que, se da la posibilidad de usar la violencia como una oportunidad para construir.

También, otro fundamento importante que se puede considerar a la hora de vivir en convivencia y sobre todo en las instituciones escolares es la teoría ecológica, donde se enseñe a los estudiantes, el aprender a vivir y convivir con los diferentes ambientes, lo que puede incidir en su desarrollo cognitivo, emocional y social. Al respecto, se debe

desarrollar un espacio donde se ponga de manifiesto el desarrollo de los escolares o estudiantes haciendo uso de los diferentes ambientes donde vive y convive. Se tiene a Bronfenbrenner, con la teoría ecológica, expresa que, el individuo se mueve entre un sistema que comprende la escuela, la familia y el contexto de su accionar diario. Es decir, desde la teoría de Bronfenbrenner, es posible revelar la casualidad de las conductas agresivas, provocadoras y turbulentas. Por tanto, es necesario fundamentar con mucha fuerza en estas teorías para que el trabajo académico que se hace en la institución escolar, sea proclive a integrar diversos elementos como complemento a la acción educativa, donde el estudiante debe ser el centro del proceso y el docente, el mediador y orientador

Finalmente, se hace necesario, para desarrollar un buen clima de convivencia escolar fomentar y promulgar los valores en términos generales y destacando entre otros la tolerancia, el respeto, la responsabilidad y la solidaridad como estrategias para lograr un buen comportamiento de los estudiantes y con ello, mejorar el rendimiento escolar y hacer que la convivencia en la institución, sea agradable, amistosa y llena de muchas acciones positivas, en favor de los estudiantes, los docentes y de la institución y del sistema educativo colombiano. Para complementar las mejoras dentro del convivir escolar, se debe poner en práctica ciertas iniciativas que conlleven a lograr que el manual de convivencia sea utilizado en las condiciones normales para las que fue elaborado. De esta manera, como construcción colectiva, es responsabilidad de todos, su aplicación y cumplimiento sin que existan prerrogativas que conlleven a su imposición para que sea obligado su uso.

CAPÍTULO V

APROXIMACIÓN TEÓRICA

La convivencia escolar desde la resolución de conflictos en la educación secundaria

A continuación, se presenta la síntesis integrativa (aproximación teórica) derivada del proceso investigativo que se cumplió. Surge del análisis y búsqueda de abstracción de las informaciones ofrecidas por los informantes, de la codificación y de la permanente búsqueda de relaciones entre conceptos emergidos en función de las categorías, Subcategorías y dimensiones, de la apropiación conceptual sobre el tema lograda a lo largo del proceso investigativo, y de la postura que la revisión teórica y la experiencia vivida sobre el fenómeno genera en la autora. Engrana esta fase las visiones, concepciones, experiencias y vivencias de los informantes traducida en teoría que describe el fenómeno investigado.

En este sentido, toda sociedad presenta una estructura social que expresa la organización que adopta en función del sistema de relaciones entre sus miembros. Esta estructura es reconocida de manera colectiva por sus miembros. Pero también éstos poseen y comparten un sistema de creencias, valores, modos de vida que representan su cultura. La cultura y la estructura social actúan como marco de referencia en la actuación de los miembros de una sociedad o grupo. Cuando se asume la reflexión sobre cualquier aspecto de la vida humana es importante considerar estos elementos. Abordar la convivencia escolar como objeto de estudio exige como paso previo remitirse a elementos estructurales y culturales que inciden como dimensión macro en ella.

La convivencia es la posibilidad de vivir junto a otros miembros en una determinada organización, grupo social o comunidad bajo condiciones de respeto y con normas básicas preestablecidas. Para que la convivencia sea sana debe prevalecer la armonía entre los intereses individuales y los colectivos, pues la convivencia no está exenta de riesgos y conflictos que deben ser resueltos de manera constructiva. En las

instituciones educativas asume la denominación de convivencia escolar, y se construye a través de las relaciones que se producen entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. Se considera positiva si en ella prevalecen valores democráticos, de manera especial el respeto y la tolerancia o aceptación de las diferencias y de las opiniones de todos en un plano de igualdad. En el país esta convivencia escolar puede verse afectada por las condiciones de violencia y cultura de la sociedad colombiana que de manera directa o encubierta viven desde distintas perspectivas los ciudadanos y que es permeada a los niños y jóvenes.

Colombia ha sido, a través de la historia, un país donde la imagen de la violencia domina el escenario nacional e internacional. La guerrilla, los paramilitares, los confrontamientos entre estos grupos, o entre ellos y el gobierno, e incluso la fragmentación entre sus miembros, constituyen fuente permanente de eventos de violencia. En la época actual, el incremento de la violencia de género, la presencia de bandas delictivas en distintos sectores de la sociedad, el consumo de droga, el terrorismo por la afiliación política, el bullying, la discriminación, la inequidad, la precariedad de situación económica, constituyen factores que incrementan los riesgos de vivir como actor o espectador, episodios de violencia. La violencia conforma de esta manera un fenómeno cultural en el pueblo colombiano donde además de generar miedo o indignación, y dejar una impronta en los ciudadanos, es a su vez motivo de inspiración para manifestaciones artísticas: (obras de escultura, canciones, pinturas, teatro) y para una variedad de productos académicos como ensayos, reportajes periodísticos, novelas; o incluso derivar en elemento icónicos para la historia o el turismo, tal es el caso del barrio Pablo Escobar, en Medellín.

La exposición a la violencia del país y del mundo (vivida y en otros casos percibida por el reporte de los medios de comunicación o medios digitales a su alcance) tiene un fuerte impacto en los niños y jóvenes escolares que se traduce en daños a la salud mental, y en su desarrollo cognitivo, psicológico, socioemocional y moral. Se expresa de variadas formas: aislamiento, bajo rendimiento, exclusión y deserción escolar, repetición de esos actos en los ambientes donde se hallan inmersos, formación de estereotipos y

prejuicios sobre la vida o la actuación de otros, conductas intimidatorias o de conflicto en las relaciones interpersonales, fanatismo por los generadores de violencia o por el poder a través de medios que atentan contra la dignidad e integridad de otros para su obtención, insubordinación a las órdenes, normas o principios establecidos en las instituciones, generación de frecuentes situaciones de conflicto en el aula, fuera de ella y en otros espacios comunitarios.

El planteamiento anterior es ratificado por la teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner (1987), base psicológica del estudio, quien afirma que el desarrollo del individuo está en correspondencia con los distintos ambientes en los que se desenvuelve y que influyen en él. Es reconocido en Psicología que la base del desarrollo humano es producto de la conjunción de genética y entorno. Para Bronfenbrenner las relaciones interpersonales en función del contexto contemplan cuatro sistemas: microsistema o nivel inmediato (ej. familia, escuela, amigos); mesosistema o vinculación entre microsistemas (ej. relación familia-escuela, familia materna-familia paterna); exosistema o fuerzas externas que influyen en los microsistemas (ej. naturaleza del trabajo de los padres); macrosistema o condiciones determinadas por la cultura de las diferentes instituciones o contexto en los que se desarrolla la persona (ej. valores, costumbres, normas, etc.).

En consecuencia, cualquier intervención en materia de convivencia y paz exige considerar estos elementos: familia, conducta colectiva e individual que caracteriza la escuela, y los factores del contexto que pudieran actuar bien como oportunidad o como amenaza. Máximo cuando se trata de población adolescente y jóvenes que hacen de su agresividad, un acto social irresponsable contra sus compañeros de aula y la institución escolar. Desde la perspectiva de Bronfenbrenner (1987), es necesario que la acción educativa gestione una labor que rompa los linderos de la institución escolar y establezca vínculos que faciliten relacionar los procesos de enseñanza y de aprendizaje con los entornos inmediatos.

En consonancia con la teoría de Bronfenbrenner se tiene la teoría de Johan Galtung, quien considera que el tratamiento del conflicto escolar debe ser asumido a

partir de estrategias no violentas y creativas, visto el conflicto como oportunidad para construir ciudadanía y considerando la cultura y estructura social donde se origina el conflicto. Para Galtung (2003) la violencia directa se deriva de una violencia encubierta, la violencia cultural y estructural; superarla implica ideas, medios y acciones que no repliquen la violencia, lo cual solo es posible a través de medios pacíficos. La esencia del asunto radica en reconocer el origen de la violencia y si es cultural procurar sustituir ésta por una cultura de paz.

Aunque este fenómeno (la violencia) y sus categorías vinculantes, convivencia, conflicto, valores, habilidades sociales, habilidades emocionales, ha sido centro de interés para gobiernos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (ONG) y comunidades, concretando experiencias en procura de la paz, tales como promoción de desmovilizaciones, conversaciones y acuerdos de paz, programas dirigidos a “educar para la paz”, entre otros; el mayor desafío corresponde a la escuela, pues es, por su naturaleza, la acción educativa la que enfrenta el reto de desarrollar y fortalecer valores de ciudadanía. La paz como valor fundamental, entendida como modo de vida se adquiere desde la infancia y no siempre la familia representa el mejor modelo para alcanzarlo. Lograrlo, exige una acción educativa centrada en el respeto, la confianza, la libertad, la justicia, la atención a los intereses del niño o joven, la solidaridad, donde cada día la escuela represente un espacio para que cada uno de sus miembros se sienta valorado y donde los problemas o conflictos propios de la cotidianidad se resuelvan de manera pacífica y en conjunto permitan una *sana convivencia* y el ejercicio pleno de la democracia.

Otro elemento para considerar en el manejo de los conflictos y los riesgos de derivar en violencia escolar lo representan las teorías pedagógicas contemporáneas, de manera especial el constructivismo, teoría que asume como objetivo principal de la educación el desarrollo humano, y donde el conocimiento es dado por la interacción entre las disposiciones internas y el ambiente. De esta manera, el aprendizaje es estructurado por el estudiante de manera activa y creadora a través de la conformación de redes conceptuales que se incrementan a medida que se logran más nexos entre los

conocimientos adquiridos. La didáctica constructivista constituye una práctica mediadora para fortalecer una cultura de paz, para lograrlo deben los docentes comprender los cambios requeridos para atender a las nuevas formas de enseñar y aprender.

Organizaciones internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la UNESCO, especializado este último, en la formulación de políticas, directrices y acciones en materia de educación, ciencia, cultura, comunicación, ambiente, paz; plantean la necesidad de manejar de manera adecuada el conflicto, reducir la violencia, de manera especial la violencia juvenil, y fomentar una sana convivencia escolar. El informe Delors de 1994, de la Unesco, titulado “La educación encierra un tesoro” establece cuatro dimensiones o principios de la educación (conocer, ser, hacer, convivir). El último de los nombrados vinculado de manera directa con el tema de la convivencia o aprender a vivir juntos. Señalan que para lograrlo se requiere de una clara intención educativa y de cambios innovadores en las acciones pedagógicas, sin obviar la participación de las comunidades.

Una de las vías generadoras de violencia escolar lo representan los conflictos. Estos no son casuales ni accidentales, pero son inherentes a la vida de cualquier grupo social, incluidas las instituciones educativas. Un conflicto implica la existencia de ideas, sentimientos, actitudes e intereses antagónicos que pueden llegar a chocar. El conflicto presupone la interferencia (por acción u omisión) de una persona o grupo de personas sobre otra u otras. Todo conflicto desequilibra o desestabiliza las relaciones interpersonales o la interacción entre los miembros de un grupo y exige pronto control, el cual tiene como condición previa interés por la solución del mismo, de parte de la persona o ente responsable de la situación que lo origina.

A nivel escolar, los conflictos tienen carácter individual o grupal y van desde simples roces o discordias que entorpecen una relación, hasta choques o discusiones repetidas. En ocasiones alcanza la etapa de crisis, caracterizada por la finalización de la relación, alteraciones emocionales y riesgos de agresión o violencia física o verbal. Cualquiera sea su nivel o alcance pueden tener como consecuencia resultados

constructivos o destructivos para las partes involucradas. Los conflictos no siempre generan violencia y en contraposición de la violencia siempre devienen conflictos.

Las discrepancias que originan los conflictos se complejizan al intervenir muchos actores y a su vez existir entre ellos muchos intereses en juego. De ahí el desafío de atender de manera justa y oportuna a los conflictos entre estudiantes para minimizar los efectos destructivos y maximizar los constructivos. Se requiere un colegio o institución que visibilice las voces del silencio, como señala Paulo Freire (1970) en su propuesta de cultura para la paz, que haga posible el uso de la palabra de manera respetuosa libre y responsable frente al opuesto, que fomente el diálogo, el trabajo cooperativo y la reflexión. Esos elementos garantizan la humanización de la persona pues su opuesto, la deshumanización, es lo que produce situaciones de conflicto extremas que pueden alcanzar señales de violencia. Una educación donde en situaciones de antagonismo se dé la búsqueda de llegar a un consenso, a un punto intermedio que rescate las ideas de los dos lados, y visibilice las implicaciones que representa una y otra posición. Significa como lo reitera Freire en todas sus obras dejar de ser un ser en el mundo para pasar a ser un ser con el mundo. Jiménez Acero (2020) resume el educar para la paz en la siguiente proposición: “Ser educado para la paz significa ser un sujeto que sabe transformar los conflictos para fortalecer la fraternidad humana. Por consiguiente, la paz solo es posible si existe un cambio individual con efectos colectivos” (p. 1).

Al revisar la labor educativa del Colegio General Santander, institución educativa de carácter oficial, localizado en el barrio Engativá, perteneciente a la Dirección Local 10, de la ciudad de Bogotá, departamento de Cundinamarca, colegio que ofrece atención educativa a niños y jóvenes provenientes de familias pertenecientes a estratos socioeconómicos de relativa pobreza y vulnerabilidad (1, 2 y 3), en los niveles de Preescolar, Educación Primaria, Educación Básica Secundaria y Educación Media se develaron situaciones de convivencia que inciden en el normal desenvolvimiento de las labores escolares y pudieran afectar el pleno desarrollo de los jóvenes como individuos y como miembros de la sociedad civil, futuros agentes de cambio social para el desarrollo económico y avance del país. El estudio abarcó jóvenes del nivel de Educación Básica

Secundaria; colegio General Santander representado por estudiantes seleccionados por las reiteradas situaciones de conflicto y agresiones entre pares observadas por la autora, y por la facilidad de acceso a este escenario pues se es parte del personal docente.

Los resultados en atención a la categoría “Convivencia escolar” derivó la Subcategoría: las habilidades sociales. En la categoría Situaciones de conflicto escolar emergieron las Subcategorías: las habilidades emocionales, los valores, incidencia del contexto en la resolución de conflictos. En la categoría Atención pedagógica a los conflictos escolares surgieron las Subcategorías: normas de convivencia y acciones para atender al acoso. Cada Subcategoría contiene dimensiones inherentes a la misma. A continuación, una síntesis de los hallazgos obtenidos en cada una.

Convivencia escolar:

Las **habilidades sociales**, corresponden a los sentimientos, actitudes, deseos, derechos y opiniones aceptables en las relaciones interpersonales, de acuerdo a la situación y circunstancias en que se hayan los sujetos que interactúan. Para los docentes y el orientador las relaciones interpersonales resultan regulares por la presencia frecuente de agresiones verbales, con empleo de palabras groseras e incluso consumo de sustancias psicoactivas y alteraciones en la relación estudiantes profesores; la **acción pedagógica** al respecto es de permanente diálogo con los estudiantes para atender a sus inquietudes y reconocer la posible presencia de problemas existenciales propios de la edad para orientarlos; promueven los trabajos en grupo como **actividad colaborativa** en pro de una interacción efectiva en función de un proyecto o meta educativa previamente establecida y **actividades de expresión artística** como vía para canalizar las emociones y reflexionar sobre la necesidad de mejorar la convivencia escolar.

La convivencia escolar es fundamental para el buen desenvolvimiento de la labor escolar, para el logro de las finalidades educativas y la formación del ciudadano requerido para la conducción del país en un futuro. Como valor social se inicia en el hogar y es en las instituciones educativas donde se refuerza y promueve como proyecto institucional a través de diversas estrategias, buscando siempre la participación de las familias y la comunidad. Desde el punto de vista personal garantiza relaciones

interpersonales positivas en cualquier grupo donde el joven se desenvuelva y contribuye a su salud mental al propender al autoconocimiento y a un buen manejo de las emociones. En la institución objeto de estudio es imperativo atender a una educación en valores o a un proyecto macro de formación de cultura de paz.

Situaciones de conflicto escolar:

Las **habilidades emocionales** son procesos episódicos positivos o negativos que surgen en la persona para dar respuesta a un estímulo o situación interna o externa capaz de generar desequilibrio en el organismo. Los docentes consideran que los estudiantes mantienen una relación socioafectiva cercana entre estudiantes y profesores y que prima el afecto y el diálogo. Ofrecen cuando consideran necesarios talleres de convivencia. En cuanto a la forma de gestionar y canalizar las emociones señalan que los estudiantes suelen aislarse de del personal docente para sumergirse en las redes sociales donde expresan un mundo emotivo de sensaciones, curiosidad y asombro que comparten entre pares. La orientación del estudiante entendido como proceso de asistencia, ayuda, asesoramiento para la resolución de problemas o la toma de decisiones, admiten que no todos los docentes inspiran confianza al estudiante para que este solicite orientación, en caso de resolución de conflictos. La integración grupal como mecanismo para articular voluntades y esfuerzos para alcanzar un objetivo común apoyados en la comunicación y los valores es aspecto contradictorio, mientras es visible en algunos momentos el establecimiento de lazos de amistad con sus compañeros, donde se privilegia la expresión comunicativa y cariñosa, en otros, es evidente el surgimiento de enemistades producto casi siempre del rumor. Consideran que las actividades grupales son las más indicadas para lograrlo.

Destacan los docentes la ausencia de **valores** como factor generador de situaciones conflictivas, pues constituyen fuerzas directivas de acción, y reconociendo que son propensos a distorsiones por la desorientación y poca clarificación del sistema de valores de la sociedad, no obstante, son reconocidos como la base de la sana convivencia por los docentes. Destacan el respeto, la tolerancia y la solidaridad como rectores de la formación de una cultura de no violencia escolar. Señalan el respeto como

reconocimiento a la dignidad y los derechos del otro tiene su origen de formación en el hogar y que no siempre se logra para lo cual ante situaciones de irrespeto a compañeros o docente promueven la reflexión y utilizan en ocasiones la nota como sanción. La tolerancia como autocontrol intencional frente a situaciones u opiniones con las que no se está de acuerdo dan origen de conflicto, en algunos momentos, pero se promueve su superación de manera armónica y tranquila. Otro valor encontrado es la solidaridad como empatía, comprensión y entendimiento con las personas en situación de vulnerabilidad. Para los docentes los estudiantes se ayudan y son solidarios entre ellos.

La gestión de un conflicto exige entender la **incidencia del contexto en la resolución de conflictos**. En este sentido, la comunicación oportuna y eficiente permite la aclaración de ideas y dudas, lo que facilita fijar posición, establecer acuerdos y tomar decisiones. También los docentes consideran necesario identificar las necesidades particulares de los involucrados, pues los estudiantes tienden a ignorarlas frente a los intereses en conflicto. Reconocen que un paso para la resolución del conflicto lo representa identificar los motivos que lo originan, pues cada conflicto tiene sus propias características. En ocasiones son causas triviales como la gritería al momento del cambio de aulas que genera estrés y malestar en algunos estudiantes; en otros, los factores desencadenantes son de mayor profundidad, como sucede con la simulación de juegos con armas u objetos que pudieran develar una violencia encubierta. Los sistemas de creencias y los valores del grupo social son determinantes en la generación y manejo de conflictos por parte de los estudiantes. Al analizar las causas de los conflictos se visibilizan las creencias y los valores privilegiados en el hogar, en la comunidad o en el grupo social al que pertenecen. Finalmente, revelan que la mediación en el conflicto puede ayudar a su solución de manera pacífica, sin embargo, afirman que entre estudiantes es poco efectiva pues terminan involucrándose en el conflicto resultado un actor más y no un mediador para su solución. La intervención de los docentes en cambio es en la mayoría de los casos efectiva para la solución del conflicto.

En el ámbito de estudio se develaron situaciones de conflicto que exigen un trabajo de orientación para ofrecer al estudiante herramientas que les garanticen una

convivencia democrática y un manejo adecuado de los conflictos. El establecimiento de normativa y las sanciones no son la respuesta más indicada dada la naturaleza de los jóvenes a quienes es necesario garantizarles participación y empoderamiento en los asuntos que les competen y que son de su interés como mecanismo para contrarrestar la resistencia y rebeldía propia de los años juveniles. Al docente corresponde mediar con mayor interés y de forma específica en aquellos estudiantes que no exhiben actitudes ni valores que faciliten la sana convivencia.

Atención pedagógica a los conflictos escolares

Las normas de convivencia como derechos y deberes previamente determinados para garantizar el buen entendimiento y creación de un ambiente agradable dependen en buena parte del entorno institucional. En el ámbito de estudio los docentes destacan la afectación por razones de la pandemia que mantuvo a los estudiantes en gran medida con trabajo individual, el cual cumplían con cierto confort desde los espacios del hogar; al retomar nuevamente el trabajo presencial se percibe cierto agotamiento del interés y disposición de los alumnos para observar las normas de convivencia, generando los últimos días de la semana el incremento de situaciones conflictivas y con evidente trasgresión de las normas instituidas en los reglamentos de la institución. Posiblemente el exceso de reglamentos o normatividad genere en los estudiantes, por la edad, posiciones irreverentes y de reto a los docentes y autoridades del plantel; es decir no hay conciencia acerca de la importancia de su implementación. Por otra parte, el control y seguimiento no es percibido como acompañamiento para obtener mejores resultados académicos sino como mecanismo punitivo o de control lo que genera rechazo en los estudiantes y limitado solo a verificar los plazos de entrega de trabajos o proyectos.

El **acoso escolar** requiere atención inmediata. Una de las opciones de respuesta lo constituye el empleo de estrategias de negociación, empatía y creatividad. Es común observar en la institución, según la apreciación de los docentes informantes, como el acoso y el conflicto en general es percibido de diferentes maneras por los estudiantes no víctimas del mismo: una es convertirse en mero observador, otros alientan el acoso o

conflicto que se suscita, un tercer grupo acude a los docentes en busca de autoridad o mediación para su solución; algunos asumen el papel de registro de la situación a través de la grabación de videos; en suma parecieran que la mayoría no realiza ninguna acción para evitar la confrontación.

Frente a expresiones de crisis en cuanto a la convivencia escolar en el propio escenario o en sus adyacencias los docentes manifiestan que el interés es la búsqueda de la no violencia. Para lograrlo se presentan o apersonan de inmediato al tener conocimiento del mismo en el lugar donde sucede e intervienen por su autoridad para que cese la agresión con actitud directa, sin temor. De seguida el protocolo de atención se inicia al establecer una conversación con los involucrados, oyendo a cada una de las partes, identificando las causas o motivos y promoviendo la reflexión sobre la base de las normas de convivencia y las consecuencias que pueden generarse. Cuando la situación se considera comprometida o grave se llama a los acudientes y en algunos casos por la complejidad se presenta el informe de lo ocurrido a la coordinación académica en presencia de los involucrados y sus padres o acudientes.

La **convivencia inclusiva** o aceptación de las diferencias entre pares es asunto de atender pues pudiera generar conflictos entre los individuos, que no practican la tolerancia y el respeto a sus iguales. Para los docentes y orientador los conflictos se presentan, pero lo importante es canalizar las situaciones hacia un sistema de acuerdos. Y para alcanzarlo se requiere brindar nuevas posibilidades donde prevalezca la convivencia inclusiva, el buen trato y la aceptación, en medio de las diferencias. El interés de los estudiantes es crucial en la resolución de conflictos, el estudiante no interesado no quiere recibir orientación para superar sus déficits en convivencia- El arte o las manifestaciones artísticas consideran los docentes una vía para la educación inclusiva pues los estudiantes expresan sentimientos y reflexionan sobre sus actuaciones. También expresan la necesidad de planes y proyectos acerca del desarrollo de habilidades socioemocionales que sean del interés de los jóvenes estudiantes. Cuando el joven se involucra en actividades de su agrado, de su interés se comunica, dialoga, se involucra y compromete. Finalmente expresan la importancia de educar para la

aceptación de las diferencias entre pares y para lograrlo se requiere un plan de seguimiento a los jóvenes reincidentes en problemas de convivencia escolar, fomentar actividades grupales que exijan interacción y promuevan de manera permanente e institucional el respeto y la tolerancia.

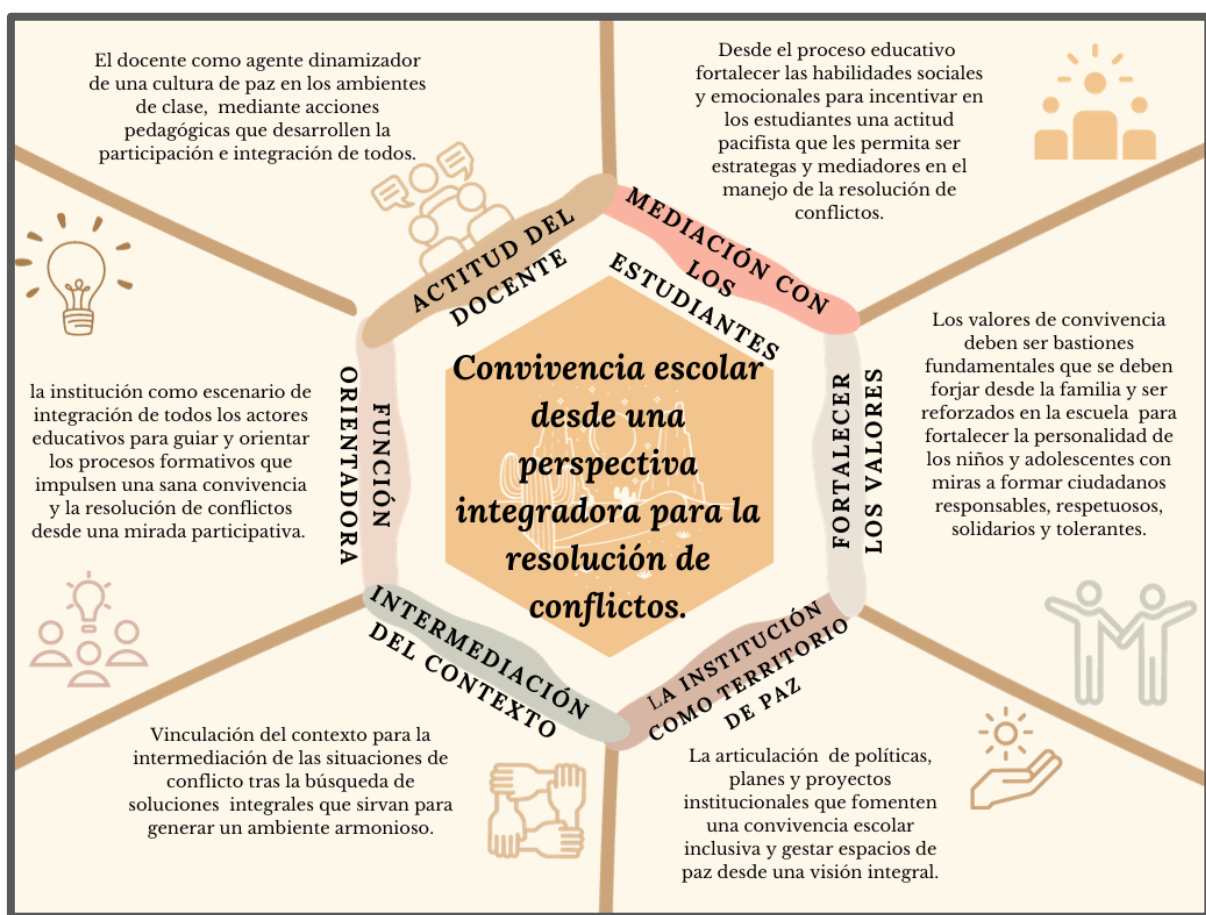
En la atención **pedagógica dirigida hacia los conflictos escolares** se expresa interés por parte de los profesores hacia su superación, considerando el diálogo y la comunicación como elemento fundamental. Los casos de acoso y violencia directa o encubierta, discriminación o intimidación a otros, es necesario actuar con firmeza pues estos casos se han incrementado e implican acciones administrativas y penales para los responsables de la conducción de menores de edad. Existen herramientas como, la mediación, la negociación y el arbitraje posibles de aplicarlas no como acción esporádica sino como elemento común en la vida institucional. La práctica de valores democráticos especialmente el respeto a la dignidad de la persona, la responsabilidad, la honestidad, la solidaridad y la asunción de las consecuencias de la actuación propia es necesario fortalecerla en los jóvenes estudiantes, pues están en una etapa de gran vulnerabilidad.

Los hallazgos son coincidentes con los estudios previos o antecedentes reseñados en el trabajo en los siguientes aspectos: la convivencia escolar es considerada normal, algunas excepciones las atribuyen a la etapa de la adolescencia donde la naturaleza del joven es de rebeldía a la norma. En sentido general prevalece una actitud de escucha y reflexión para la resolución de los conflictos. También coinciden en que las agresiones verbales son la mayor expresión de conflicto y que los estudiantes parecieran haber naturalizado esta situación, y no ser causal de problemas emocionales o situaciones de exclusión o deserción.

Debido a los hallazgos obtenidos se ofrece, en el gráfico que se inserta a continuación, las estrategias encaminadas a la correulación y autorregulación de la interacción entre estudiantes; estrategias consideradas necesarias para la conformación de una sana convivencia escolar desde una perspectiva integradora para la resolución de conflictos y por consiguiente la reducción de la agresión escolar y la paulatina construcción de una cultura de paz.

Figura 16:

Aportes para la convivencia escolar desde una perspectiva integradora para la resolución de conflictos



Nota. Elaboración propia de la investigadora (2023)

En síntesis, EDUCAR PARA LA PAZ es el reto ineludible en la formación de niños y jóvenes colombianos, para sustituir (en el aula, en las instituciones educativas, y por consiguiente en las comunidades) por cooperación, apoyo mutuo, armonía, y respeto por el entorno y las personas. De esta manera, se estaría minimizando las posibilidades de conflictos. En un principio, la tarea de educar para la paz puede parecer utopía, frente a una acción mediática desmedida que exalta lo opuesto, pero el desarrollo evolutivo de

los estudiantes formados en ambientes democráticos, la persistencia y constancia de acciones educativas en esa vía, no como campaña puntual en determinados momentos de la vida escolar, sino como eje transversal en la construcción de una sana convivencia escolar y en la formación de los ciudadanos que el país exige, permitirá la generación de jóvenes comprometidos con el cambio para alcanzar una cultura de paz, a través del desarrollo de competencias y la dotación de herramientas (como la negociación y el arbitraje de conflictos) que permitan la convivencia armónica institucionalizada en todos los momentos y eventos de la vida estudiantil y comunitaria.

Consideraciones finales y Recomendaciones

Consideraciones finales:

Todo proceso investigativo exige una síntesis conclusiva, la que se expresó en el capítulo V, lo que no significa que el tema o fenómeno en estudio esté acabado (agotado), al contrario, son inmensas las vetas o aristas que se derivan de un trabajo concluido y siempre encontrará la autora formas o maneras distintas de haberlo conducido quedando la incertidumbre de si se hizo lo mejor y la certeza de que son varios los aspectos mejorables, pues no hay perfección en la obra humana. Esto hace pertinente seguir indagando sobre otras alternativas a través de las cuales se pueda abordar las situaciones de conflicto que se presentan en contextos complejos.

Los objetivos propuestos en el estudio se consideran logrados y en ello fue pieza clave el empleo del método fenomenológico, pues permitió desde la perspectiva del grupo de informantes y teniendo en cuenta su marco referencial, estudiar y generar un constructo sobre un fenómeno educativo en el cual se encuentran implicados e interesados y que ha sido objeto de permanente reflexión y valoración por el cuerpo docente. Permitiendo:

Describir la convivencia escolar que se da en los diferentes espacios en la institución desde la visión de los docentes y estudiantes en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá. Este objetivo, puede ser un punto de partida para discutir a partir de los resultados y poder iniciar un proceso reflexivo en la institución, que permita el diseño, la propuesta y el planteamiento de aportes teóricos para el mejoramiento de la convivencia escolar desde la perspectiva integradora para la resolución de conflictos, en donde el docente ha de ser un agente dinamizador y mediador de conflictos de tal forma que se encamine y fortalezca la educación para la paz.

En este sentido, la convivencia escolar desde una perspectiva integradora para la resolución de conflictos, convierte la institución educativa, en un escenario que acoge e integra a todos los actores educativos, en un ambiente participativo, permeado de valores

humanos que busca el fortalecimiento de las habilidades sociales y emocionales, que les permita un manejo adecuado del conflicto.

Caracterizar las principales formas en que los docentes enfrentan el conflicto y las situaciones de acoso de los estudiantes de secundaria del colegio Santander de Bogotá. En lo que respecta a este objetivo, las situaciones de conflicto y las formas de enfrentarlo, se obtiene información importante que al ser contrastada con los referentes teóricos que permitieron generar un constructo sobre la convivencia escolar desde actitud del docente, mediación con los estudiantes y fortalecimiento de los valores.

Lo anterior permite comprender mejor los desafíos presentes en torno a la convivencia escolar dentro de las instituciones educativas estatales y poder ubicar elementos de interés a considerar en el momento de establecer estrategias para reducir o manejar de manera adecuada el conflicto como factor de riesgo en la interacción entre los escolares y poder minimizar la ocurrencia de situaciones de violencia dentro y fuera del entorno escolar.

Analizar la experiencia de los estudiantes y docentes en relación con las situaciones de conflicto vividas en la educación secundaria del Colegio General Santander de Bogotá. Este objetivo, permitió dejar un proceso reflexivo sobre la resolución de conflictos, desde la función orientadora de los conflictos y el impacto de la intermediación del contexto.

Se destaca que, la flexibilidad del método, facilitó la recolección de información, por cuanto hubo confianza para redefinir y transformar en el transcurso de la investigación, las preguntas propuestas inicialmente y realizar la entrevista a los participantes, en un ambiente adecuado y cotidiano que les permitió expresarse de manera libre.

Asumido el método desde una perspectiva humanista se procuró valorar al informante, no evaluar sus ideas o juicios, tratar en todo momento de comprender la realidad vivida y se considera que a partir de estos encuentros se fortalecieron las habilidades sociales de la investigadora lo que facilitó la comprensión de la cultura escolar, del contexto, las necesidades de los informantes, lo que en conjunto hizo posible

la interpretación del objeto de estudio desde los significados que le otorgan los propios actores escolares (docentes, orientador, estudiantes).

El estudio de la convivencia escolar es un campo de investigación dinámico, cada día diferentes áreas de la ciencia (psicología, sociología, derecho, educación) aportan conocimientos sobre como optimarla. Educar para la convivencia es posible, desde una gestión que tenga como prioridad, apuntar a la prevención de la violencia. Es necesario como plantea Galtung (1981) ver el conflicto desde una perspectiva positiva, como una fuerza motivadora de cambio personal y social. En la escuela el conflicto debe constituir un recurso para aprender, para enseñar a los niños y jóvenes a vivir y convivir, a disfrutar la vida de relaciones con los compañeros, a reflexionar, a ser consciente y capaz de gestionar elementos de la propia personalidad y de las relaciones interpersonales para una estancia más enriquecedora y feliz en la escuela.

Recomendaciones

Al interior de la institución se hace necesaria la vinculación directa con otros actores del contexto local (alcalde local, comerciantes y otros) para que participen y planteen desde su perspectiva posibles propuestas para la intervención y manejo adecuado de situaciones de conflicto, de tal forma que se construya un ambiente escolar y comunitario más armonioso.

Se deben socializar las políticas, planes y proyectos actuales relacionados con la sana convivencia que posicione la institución educativa como un espacio inclusivo que sea realmente un territorio de paz.

Una vez realizada la investigación y considerando la importancia que tiene la temática en la educación colombiana, se sugiere seguir profundizando desde otras experiencias académicas lo relacionado con la convivencia escolar.

Llevar a escenarios académicos la aproximación teórica que se generó para socializar los hallazgos y contribuir con la formación integral de los estudiantes.

Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de fomentar una sana convivencia escolar que permita un ambiente armonioso con el fin de dar un adecuado manejo al conflicto y mitigar las situaciones de violencia.

Referencias

- Agudelo M.(2012) *Constructivismo y construccionismo social: Algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas*. Revista Prospectiva No. 17: 353-378.
- Alzate, F. (2020) Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación Revista Electrónica Educare, vol. 24, núm. 1, Universidad Nacional. CIDE <https://www.redalyc.org/journal/1941/194162217021/194162217021.pdf>
- Balmaceda, V, C. (2009). *Resolución de Conflictos: Negociación y Mediación; El Rol del Profesional del derecho, Uruguay*. http://www.ijcuruguay.org/pdf/Negociacion_y_Mediacion.pdf
- Beltrán, Y (2016) *Prevalencia del Hostigamiento Escolar en las Instituciones Públicas de Bucaramanga - Colombia*. Sophia 12 (2): 173-186.doi: <http://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.12v.2i.233>
- Binaburo I. (2007). *Educación desde el Conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Andalucía: Redined.
- Bisquerra, R. (2003): *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa (RIE), 21 (1), 7-43.
- Blandon R. D. (2018). *Factores que inciden en la convivencia escolar de básica secundaria de la Institución Educativa Departamental la Aurora*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Blas E. (2022). *Violencia escolar y acoso escolar en estudiantes de secundaria de una institución educativa del Callao*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Blattmann, C. & Jung, J. (2003). Negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 1(2), 1-8. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612003000200001&lng=es&tlng=es.
- Bohórquez, D. (2000) *Liderazgo y Gerencia*. Artículo del Diario La Verdad. Gerencia Activa. Cuerpo C.
- Booth, T. y Ainscow, M., (2004) *Educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente*. Artículo. Núm. 2-14, pág. 9

- Braslavsky, C. (19998). *Re-haciendo escuelas: hacia un nuevo paradigma en la educación latinoamericana*. Buenos Aires: Santillana/Convenio Andrés Bello.
- Bronfenbrenner, (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Editorial Paidós, transiciones: Argentina.
- Caballero León, L. M., Garzón Martínez, M. A., & Martínez Moya, A. (2022). *Estudiantes, enfoques y escuela: la violencia escolar en Colombia, un balance de la cuestión*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, 24(38).
- Caballo, V. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI: España.
- Calderón, L., & Rached, S. (2018). *La justicia restaurativa como modelo para construir ciudadanía en el marco de una educación democrática*. Educación
- Campaña, J., Portillo, D., Solarte, D., Libardo, C. (2009). El conflicto escolar como desafío para la transformación. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_documento_cesmag/10
- Cano, A. et al (2018) Tratamiento de los problemas emocionales en jóvenes un enfoque transdiagnóstico. Universidad de la Rioja. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7161806>
- Caracol Radio. (28 de 10 de 2022). Caracol Noticias. *¿Cómo está la situación del maltrato infantil en Colombia?* Bogotá.
- Carmona, M. (2020). *Diferencias entre estudiantes y grupos*. Magisterio: España. <https://www.magisnet.com/2020/01/diferencias-entre-estudiantes-y-grupos/>
- Carrasco C. & Luzón A. (2019). *Respeto docente y convivencia escolar: Significados y estrategias en escuelas chilenas*. Psicoperspectivas, 18(1), 64-74. Epub 15 de marzo de 2019. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1494>
- Cascón, Paco (2000). *Educación en y para el conflicto en los centros*. Revista Cuadernos de Pedagogía Nº 287, 61-66.
- Castillo, M, Rosero, J y Villagomez, M. (2009). *La motivación y el aprendizaje*. Alteridad. Revista de educación, 4(2), 20-32. <http://redalyc.org/articulo.oa?id=4677/467746249004>.
- Castillo, E. Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. Colombia Médica. [Revista en línea]. Disponible: <chromeextension://ohfgljldgelakfkefopgklcohadegdpjf/https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf> en línea]. [Consultado 2022, noviembre 28].

- Castro H.; Torres A. y Agudelo E. D. (2002). *Ciencias Sociales en la Educación Básica. Lineamientos curriculares*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional / Cooperativa Editorial Magisterio.
- CEPAL. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chacón Díaz, L. F. (2019). *Calidad educativa: Una murada a la escuela y al maestro en Colombia*. Revista Educación y ciudadanía 36, 35-49.
- Claros, R.; Melgar, Melgar, A.; & Mosquera, Z. (2023). *Habilidades sociales y el trabajo en equipo en estudiantes del nivel secundaria*. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 7(29), 1490-1501. Epub 06 de abril de 2023. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.608>
- Constitución Política de Colombia [Const]. 20 de julio de 1991. (República de Colombia)
- Convivencia escolar. España. <https://www.educacionyfp.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar.html#:~:text=La%20convivencia%20escolar%20se%20construye,en%20un%20plano%20de%20igualdad>
- Corrales, G. (2006) *¿Cómo favorecer la Educación en Valores en la Educación Preescolar? Ciclo Materno Infantil (Grupo Interactivo II) y Ciclo de Transición*. Ministerio de Educación Pública (ed.) Costa Rica, pp. 1-70 <https://mep.janium.net/janium/Documentos/10698.pdf>
- Cortéz Pozo, A. D. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Creswell, J. (2006). *Outline: Creswell's Research Design [Esquema: Diseño de investigación de Creswell]*. <http://www.ics.uci.edu/alspaugh/human/crewel.html>
- Cuadros, O. y Berger, C. (2013). *Agresivo hoy, ¿agresivo mañana? un estudio longitudinal de la asociación entre la agresión, el estatus social y la empatía en preadolescentes*. Congreso Iberoamericano de violencia escolar. Conversar la cultura escolar para construir convivencia. <http://www.cives.cl/ocs/index.php/cives/5cives/paper/viewFile/65/5>
- D' Aloisio, F. (2015). *Escuela secundaria como formación personal para la vida ulterior: Dignidad, éxito y ciudadanía*. Revista RWIE, Vol. 20, N° 67, 1131-1155.
- Da Cuña, A. (2017). *Convivencia y resolución de problemas entre docentes en educación inicial*. Tesis Doctoral. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela

Da Silva, R., & Tuleski, S. C. (2014). *La actividad infantil y el desarrollo emocional en la infancia*. Revista Intercontinental de psicología y Educación, 16(2), 9-30. <https://www.redalyc.org/pdf/802/80231541002.pdf>

Decreto 1965 (2013). *Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/decreto-1965-del-2013-mineducacion.pdf>

Delgado Díaz, A. (2021). *Problemas de convivencia escolar en el aula en un colegio de Girón y una propuesta para mejorarlos*. Bucaramanga: UNAB.

Delors, J. (1994). *Los cuatro pilares de la educación*, en *La Educación encierra un tesoro*. México: El Correo de la UNESCO, pp. 91-103.

Díaz, F. y Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: Una interpretación constructivista*. México: Mc Graw Hill.

Ducoing Watty, P. y Rojas Moreno. (2017). *La educación secundaria en el contexto latinoamericano*. Revista RWIE, Vol. 22, N° 72, 31-56.

EcuRed. (06 de 12 de 2022). *Enciclopedia Cubana*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Convivencia_Escolar#Objetivo_de_la_convivencia_escolar

Educar (2006) *Dedicado a: La gestión del conocimiento a través de la red* Año 2006, Número 37. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/157525>

Educarchile (2006). 15 Años de Educarchile: *Impulsando la educación del siglo XXI*. <https://fch.cl/noticianoticia-destacadanoticia-antigua/15-anos-educarchile-impulsando-la-educacion-del-siglo-xxi/>

Ellis, R. y McClintock, A. *Teoría y Práctica de la Comunicación Humana*, 1. Edición, Barcelona Paidós, 1993, 231 páginas.

Eti (2023). *Radicación de la palabra inconformidad*. Disponible en <https://etimologias.dechile.net/?inconformidad>

Flórez, V. (2012). *Esquema de Negociación Basándose en Intereses, Artículo Digital Consultoría Estratégica en Gestión del Talento Humano*. Enero 10 de 2012. Lima Perú http://www.umano.com.pe/docs/pdf/negociacion_exp.pdf

Fuquen M.(2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Tabula Rasa, No.1, enero-diciembre, 2003, 265-278

- Furlan, A. y Ezpeleta, J. (2014). *Innovaciones educativas. Reflexiones sobre los contextos en su implementación*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, México, 9, 21.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao, Gernika Gogoratuz: España.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao Gernika Gogoratuz: España.
- Galtung, J. (1981) *Hacia una definición de la investigación sobre la paz. En UNESCO, Investigación sobre la paz. Tendencias recientes y repertorio mundial*. París, Unesco.
- García (2020). *El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygotsky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>
- García, R., Vargas, D. y Vega, C. (2013). *Bases para la aplicación de una justicia restaurativa en el contexto escolar*. *Folios de humanidades y pedagogía*, julio-diciembre. Pp. 89-98. <https://www.redalyc.org/pdf/6681/668170995011.pdf>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Vergara Editorial. Buenos Aires, Argentina
- Gómez-Ortiz, O., Romera, E. M., & Ortega-Ruiz, R. (2017). *La competencia para gestionar las emociones y la vida social, y su relación con el fenómeno del acoso y la convivencia escolar*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 88 (31.1) (2017), 27-38, <http://hdl.handle.net/10201/120525>
- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura, - OEI- Oficina Guatemala. Gobierno de Guatemala.
- Guardiola, C. (2021). *Convivencia escolar: Una aproximación fenomenológica desde la cultura de paz durante el posconflicto en las instituciones escolares colombianas*. Tesis Doctoral. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio. Maracaibo, Venezuela.
- Guardiola, J. N. (01 de 07 de 2011). *Acoso Escolar. Archivos de criminología, seguridad privada y criminalística*. Obtenido de Asociación de Criminólogos. Región Murcia: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5255301>

- Guba EG, Lincoln YS. (1988) *Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry*. Educ Tech Res Dev. 1982;30(4):233-52.
file:///R:/ANINE%202023%20UPEL/Dialnet-ElRigorCientificoEnLaInvestigacionCualitativa-3845203.pdf
- Guba, E.G., y Lincoln, Y. S. (2004). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Herrera, K., & Rico, R. (2014). *El Clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela*. Escenarios, 7-18.
- Huete, María (2012). Convivencia escolar establecida entre los docentes y estudiantes de II año de magisterio de la Escuela Normal Mirna Mairena Guadamuz de la ciudad de Estelí. Nicaragua. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/2200/1/TES%201865.pdf>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ta ed. Bogotá: Editorial Quiron
- Ibarra Jaimes, J. L. (2017). *La violencia escolar en Colombia*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Jiménez, A.; Wagner, F.; Rivera, M.; & González, C. (2015). *Estudio de la depresión en estudiantes de la Ciudad de México y del Estado de Michoacán por medio de la versión revisada de la CES-D*. Salud mental, 38(2), 103-107.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252015000200004&lng=es&tlng=es.
- Jiménez, E. (2020). *Educación para la Paz. Una reflexión sobre el concepto de Educación en Paulo Freire y los estudios de paz*. Analysis 26, no. 5: pp. 1–22.
<https://hal.science/hal-03041566/document>
- Kapla, C. (2006) *Sociología de la educación*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Ciencias de la Educación.
- Olivencia, J. J. L. (2013). *Relaciones interpersonales en contextos de Educación Intercultural: un estudio cualitativo*. Revista de Educación y Humanidades, 109-128. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/dedica/article/view/7044>
- Ley 115 (1994). *Ley general de Educación*.
https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

- Ley 1620 (2013). *Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/ejes-tematicos/Normas-sobre-Educacion-Preescolar-Basica-y-Media/322721:Ley-1620-del-15-de-marzo-de-2013>
- Leyton Leyton, I. (2020). *Convivencia escolar en Latinoamérica: una revisión de literatura latinoamericana (2007-2017)*. Revista Colombiana de Educación, 227-260.
- Londoño Hoyos, C. M & Mejía Vélez, G. A (2020). Las relaciones interpersonales en el contexto educativo. Revista Perspectivas. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/638/6382735004/index.html>
- López de Mesa-Melo, C., Carvajal-Castillo, C. A., Soto-Godoy, M. F., & Urrea-Roa, P. N. (2013). *Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes*. Educación y educadores, 16(3), 383-410.
- López, P. (2011). *La enseñanza de los derechos humanos en la universidad*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 14(4), 87-94.
- Macías, E. G. (2017). *La interacción comunicativa y la convivencia escolar en el aula de educación secundaria*. Badajoz, España: Universidad de Extremadura.
- Martínez, M. (1999). *La Nueva Ciencia. Su Desafío, Lógica y Método*. Trillas, México
- Martínez, M. (2005) *La orientación escolar*. Madrid: Sáenz y Torres.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la Investigación Cualitativa*. México: Trillas.
- Mazo H. M. (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. Opinión Jurídica, Vol. 12, N° 23, 99-114.
- Mejía, C. (2015). *La confianza en el aula como eje transformador del mundo escolar*. sophia vol.11 no.2 Armenia July/Dec.Colombia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322015000200009
- Melo, M. (2006) Artículo virtual. *Manejo de conflictos y criterios en la toma de decisiones* Año 2001. apuntes.comerciales.com
- Merchán, M., Cadena, R., & Napa C. (2019). *La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia Emocional*. Revista Conrado, 399-404.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2022). *Actualización de manuales de convivencia escolar*. <https://escuelasecretarias.mineduca>

cion.gov.co/sites/default/files/202207/Actualizaci%C3%B3n%20Manuales%20Convivencia%20Escolar.pdf

Miranda, M. P., & Orozco, S. E. (2022). *Estrategias gerenciales para mejorar el clima escolar en la Institución Educativa Ortega del Municipio de Cajibío, Departamento del Cauca*. Manizales: Universidad de Manizales.

Molina, L. (2022). Modelo de gestión de la convivencia escolar basado en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en instituciones educativas públicas de Montería. Universidad UMECIT Panamá. Disponible en: <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/5396>

Monereo, C. (2000). *Estrategias de enseñanza y de aprendizaje*. 8va Edición. Barcelona (España): Editorial Graó.

Montaño, E. (2020). *El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria*. Revista Científica, 5(16), 62-81.

Novak, J. Y Gowin, B. (2002) *Aprendiendo a aprender*. Barcelona: Ediciones Martínez.

Roca OPS y OMS. (2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Paho. Org.

Oficina para Víctimas del Crimen, (2002). https://ovc.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh226/files/media/document/assaultvictimization_sp.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (1994) *Declaración de Salamanca y Marco de Acción para las Necesidades Educativas Especiales*. UNESCO – Ministerio de Educación de España. Documento en Línea. HYPERLINK "http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/declaracion_salamanca_unesco.pdf" http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/declaracion_salamanca_unesco.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2000) *Foro Mundial por la Educación*. Documento en Línea. HYPERLINK "http://iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura%2017_disc.Dakar.pdf" http://iin.oea.org/Cursos_a_distancia/Lectura%2017_disc.Dakar.pdf [Consulta: 2023 Febrero, 22]

Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020). <https://www.cancilleria.gov.co/international/multilateral/united-nations/paho>

Ortiz, D. (2015). *El constructivismo como teoría y método de enseñanza*. Sophia: colección de Filosofía de la Educación, 19 (2), pp. 93-110.

- Ortiz, V., (2017). *Desagrado como emoción*.
<https://ortizcoach.com/index.php/2017/08/08/desagrado-como-emocion/>
- Ovalles, A. C. (2017). *Estilos educativos familiares y conductas disruptivas en el adolescente*. Aplicaciones. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Perales-Franco, C.; Bazdresch-Parada, M., y Arias-Castañeda, E. (2009). *La convivencia escolar desde la voz de los alumnos*. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa. <https://core.ac.uk/download/pdf/47245746.pdf>
- Pérez J., Merino M. *Reglamento escolar - Qué es, definición y concepto*.
<https://definicion.de/reglamento-escolar/>
- Pérez, M. M., & Sánchez, T. (2012), *Trabajo colaborativo en el aula: experiencias desde la formación docente*. Revista Educare, 16(2), 93-118. <https://www.revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/educare/article/view/822/272>
- Pinto, J. E., Castro, V. A. y Siachoque, O. M. (2019) *Constructivismo social en la pedagogía*. Educación y Ciencia, N° 22, 117 – 133
- Pinzón, N. A. (2022). *Violencia escolar en las aulas, las calles y el ciberespacio: indagación en la Institución Educativa Gabriel García Márquez de Soacha (2019-2021)*. Bogotá: Repositorio Universidad Nacional de Colombia.
- Prette, Z.A.P. (1999). *Psicologia das Habilidades Sociais, Terapia e Educação*. Petrópolis: Editora: Alínea
- Ramírez, P.; Chávez, A. (2012) *El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento*. Revista Electrónica Sinéctica, núm. 39, julio-diciembre, , pp. 1-16 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Jalisco, México
- Ramón, M. Á., García, M. P., & Olalde Altarejos, A. J. (2019). *Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares*. Revista Conrado, 15(67), 135-142.
- Ríos, J. (2016). *Perfil del docente mediador desde la perspectiva de la complejidad cerebral*. Universidad del Zulia Venezuela. Multiciencias, vol. 16, núm. 3. <https://www.redalyc.org/journal/904/90453464010/html/>
- Roca Pacheco, R. M., & Salcedo Jiménez, J. (2019). *Clima escolar y procesos de convivencia en el desempeño académico estudiantil*. San Andrés Islas: Universidad de la Costa.
- Rodríguez, H. (2019). Tesis doctoral La convivencia escolar desde la perspectiva sociocultural. el caso de un bachillerato tecnológico estatal de la ciudad de Aguascalientes. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Disponible en: <file:///E:/Datos/Downloads/439383.pdf>

- Rodríguez G., G.; Gil F., J. y García J., E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Archidona (Málaga): Ediciones Aljibe, S. L.
- Rodríguez, R. (2005). *La triangulación como estrategia de investigación en ciencias sociales*. Madrid- España: Revista de investigación en gestión de la innovación y tecnología.
- Rodríguez, X. (2009). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Rousseau, D. (1978). *La educación en valores*, Madrid: Espasa
- Rubin, H.J. y Rubin, I.S. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*.
- Sacristán, L. (2015). *Resolución de conflictos en la escuela: La mediación*. Valladolid, España. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12964/1/TFG-B.713.pdf>
- San Cristobal Reales, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, conflictos, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil*. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, 39-62.
- Sánchez, M.; Chávez, W. (2011). Mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. Revista electrónica REDINE – UCLA Volumen 1. N°. 2 Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71507143.pdf>
- Sanguino (2021). *Aproximación Teórica de la Convivencia Escolar, para la optimización del tiempo libre*. [Tesis Doctoral]. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://espacio-digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/207>
- Santamaría Gamboa, D. C. (2022). *Convivencia escolar resiliente y desarrollo humano. Una mirada desde sus actores*. [Tesis Doctoral]. Universidad Simón Bolívar. Doctorado en Ciencias de la Educación, Barranquilla, Colombia.
- Serrano, J. M. y Pons, R. M. (2011). *El constructivismo hoy: enfoques constructivistas en educación*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(1). HYPERLINK <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-serranopons.html>" <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-serranopons.html>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a la investigación cualitativa*. Barcelona: Paidós
- Trianes, M. (2000) *La violencia en contextos escolares*. Editores: Archidona (Málaga) : Aljibe, 2000 · Año de publicación: 2000 · País: España
- Trucco, D., & Inostroza, P. (03 de 2017). *Las violencias en el espacio escolar*. Obtenido de CEPAL. Naciones Unidas. UNICEF: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41068/4/S1700122_es.pdf

- U.S.Department of Justice(2023). *La agresión*. <https://victimconnect.org/tipos-de-elitos/agresion/https://dialnet.unirioja.es/métricas/documentos/ARTREV/7161806>
- UNESCO (2001). Aprender a vivir juntos ¿Hemos fracasado). Disponible en : https://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/ICE_2001_summary_sp.pdf
- UNICEF. (05 de Septiembre de 2018). *La mitad de los adolescentes del mundo sufre violencia en la escuela*. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-mitad-de-los-adolescentes-del-mundo-sufre-violencia-en-la-escuela>
- Universidad del Rosario (2011). *Colombianos en el exterior: la cara oculta del desplazamiento forzado*. Programa de Divulgación Científica, Tomo II. http://www.urosario.edu.co/urosario_files/c5/c5202afa-b5f1-40f2-b49b-326f9eea5c9e.pdf
- Urbina, J. E., & Beltrán Castellanos, L. (2020). *La violencia escolar desde las representaciones sociales de estudiantes de la Institución Nuestra Señora de Belén*. Revista Eleuthera, 47-66.
- Valderrama, D. C. (2018). *Convivencia Escolar y su Incidencia en la Construcción del Desarrollo Humano y Valores en el Grado Octavo de la IED Arborizadora Alta Jornada Mañana*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Valenzuela, S. (2017, enero 26). *Violaciones de los derechos humanos en las fronteras*. Diario El Colombiano. <http://www.elcolombiano.com/colombia/violaciones-de-derechos-humanos-en-las-fronteras-GN5816923>
- Vid, A. (2000) *Modernidad e identidad del yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: España
- Vygotsky, L.S. (1987) *Pensamiento y Lenguaje*. Buenos Aires, Argentina: La Pleya de.
- Vygotsky (1978) La Formación social. <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/formacionsocialmente.pdf>.
- Vinyamata, Camp E. (2003): *Reseña de aprender del conflicto, conflictología y educación en revista Convergencia*. 10, pp. 315-328
- Vogt, Paul (1997), *Tolerance & Education. Learning to Live with Diversity and Difference*, London, Sage Publications.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2015). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. 2d ed. Editorial Brujas

ANEXOS

Anexo A-1

Guion de entrevistas

GUION DE ENTREVISTA PARA EL ESTUDIANTE

Buenos días, mi nombre es Martha Rincón, en este momento me encuentro realizando una investigación sobre violencia escolar, cuya finalidad consiste en encontrar algunas alternativas para mejorar la convivencia en nuestro colegio. Agradezco altamente tu disposición para colaborar con este estudio la entrevista es de carácter anónimo por tanto tu nombre no se va a pronunciar.

En primer lugar, Cuéntame...

1. ¿Qué te gusta del colegio? ¿Qué te disgusta?
2. En el aula de clase ¿Cómo te sientes? En cuanto a las actividades que realizas y al trato con tus compañeros y docentes.
3. ¿Qué entiendes por violencia escolar?
4. ¿Qué tipo de agresiones se presentan en la institución?
5. ¿Cuenta la institución con un manual de convivencia? ¿qué opinas sobre él?
6. ¿Qué sucede cuando algún estudiante no respeta las normas?
7. ¿Cómo te llevas con tus compañeros?
8. ¿Cómo es la relación con tus profesores?
9. ¿Cómo es el ambiente en la institución desde la convivencia de los docentes y directivos?
10. ¿Cómo es la convivencia con los vecinos de su comunidad? ¿Cómo percibes el ambiente en tu comunidad?
11. ¿Cuándo eres solidario con tus compañeros?
12. ¿Cómo te relacionas con tus compañeros?
13. Cuando te diriges a un docente ¿cómo lo haces?
14. Cuando hay un conflicto con tus compañeros de clase ¿Qué haces? ¿Cómo llegan a una solución?
15. Cuando tienen un conflicto en el aula ¿De qué forma el docente actúa? ¿Qué hace para solucionarlo?

16. ¿A qué acuerdos llegan para la solución de los conflictos del aula de clase?
17. ¿Qué opinas de las acciones del docente y la dirección para solucionar los conflictos de los estudiantes?
18. ¿Se discute en el aula de clase los conflictos suscitados? ¿Cómo se hace?
19. Describe algún hecho violento que hayas presenciado en la institución.
20. ¿Qué harías si fueras víctima de violencia?
21. ¿Qué tipo de agresiones se presentan o son más comunes en la institución?
22. ¿Te sientes o te has sentido solo/sola en la institución? ¿Por qué?
23. ¿Has insultado o burlado a algún compañero/a? ¿por qué?
24. ¿Te han pegado o empujado? ¿por qué?
25. ¿Sientes miedo de algún compañero? ¿por qué?
26. ¿Has sido víctima de robo, amenazas, chantaje en su institución?
27. ¿Has participado en algún acto de los anteriormente mencionados?
28. ¿Qué haces cuando presencias situaciones violentas entre tus compañeros?
29. En el colegio, ¿Dónde ocurren la mayor parte de las situaciones conflictivas?
30. ¿Cuáles crees que son las causas que originan los conflictos entre tus compañeros?

Agradezco mucho tu colaboración, tus respuestas son de gran valor para esta investigación, que tengas buen día.

GUÍON DE ENTREVISTA PARA DOCENTES

Buenos días, mi nombre es Martha Rincón, en este momento me encuentro realizando una investigación sobre violencia escolar, cuya finalidad consiste en encontrar algunas alternativas para mejorar la convivencia en nuestro colegio. Agradezco altamente tu disposición para colaborar con este estudio denominado: *La Convivencia Escolar desde la Resolución de Conflictos en la Educación Secundaria*. De acuerdo con la ética de la investigación se mantendrá el anonimato durante la entrevista, Gracias.

Cuéntame...

1. ¿Cuál es tu opinión respecto a la convivencia de los estudiantes en la institución?
2. ¿Qué estrategias usas para desarrollar las relaciones interpersonales de tus estudiantes?
3. ¿De qué forma desarrollas las habilidades sociales en tus estudiantes?
4. Explícame por favor ¿de qué forma fomentas las actitudes socioafectivas en tus estudiantes?
5. Cuéntame ¿cómo es el clima de convivencia en la institución educativa?
6. ¿De qué forma incide el entorno institucional (la planta física y alrededores) en la convivencia escolar?
7. Dime ¿Piensas que cumplen las políticas de estado para la convivencia escolar en la Institución? ¿Cuál es la postura de los estudiantes frente a ellas?
8. ¿De qué manera fomentas el respeto en tus estudiantes?
9. Podrías describirme ¿Cómo es el ambiente en tus clases?
10. ¿Cómo observas que es el ambiente en los pasillos y otros espacios de la institución?
11. ¿Cuáles valores se deben desarrollar o fortalecer en los estudiantes para que en el colegio haya una convivencia armónica?
12. Cuéntame un poco sobre ¿Cómo solucionan los conflictos cotidianos los estudiantes?
13. ¿Qué hacen los estudiantes al observar situaciones conflictivas en el salón o patio de recreo?

- 14.** ¿Cómo es tu actuación frente a problemas de conflictos por parte de tus estudiantes?
- 15.** ¿Cómo concilias las situaciones conflictivas en el colegio?
- 16.** Podrías contarme ¿Cómo contribuyes a que las partes en conflicto planteen alternativas de solución?
- 17.** Cuando se presenta una situación conflictiva con tus estudiantes, ¿a qué personas recurres para brindar una atención adecuada?
- 18.** Explícame por favor ¿Cuál es tu rol o función en una situación problema?
- 19.** Descríbeme ¿Cuál es el procedimiento que aplicas para atender los conflictos escolares?
- 20.** Podrías contarme ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes?
- 21.** Podrías describirme ¿Cuáles son las acciones empleadas para escuchar a los estudiantes involucrados en las situaciones de conflicto escolar?
- 22.** Por otra parte, ¿Cuáles consideras que son las principales prácticas o acciones que alteran la convivencia escolar?
- 23.** Según tu apreciación ¿cómo se debe dar la mediación para la resolución de conflictos entre los estudiantes en la institución?
- 24.** En los contactos o citaciones con los padres de familia o acudientes ¿Qué has percibido sobre las relaciones intrafamiliares?
- 25.** Para finalizar, ¿Cómo calificarías la relación entre los estudiantes?

Compañero(a), agradezco mucho tu colaboración, tus respuestas son de gran valor para esta investigación, que tengas buen día.

GUION DE ENTREVISTA PARA EL ORIENTADOR

Buenos días, mi nombre es Martha Rincón, en este momento me encuentro realizando una investigación sobre violencia escolar, cuya finalidad consiste en encontrar algunas alternativas para mejorar la convivencia en nuestro colegio. Agradezco altamente tu disposición para colaborar con este estudio denominado: *La Convivencia Escolar desde la Resolución de Conflictos en la Educación Secundaria*. De acuerdo con la ética de la investigación se mantendrá el anonimato durante la entrevista, Gracias.

En primer lugar, Cuéntame...

1. ¿Cuál es tu percepción sobre la convivencia escolar en tu Institución?
2. ¿Cómo se detectan las situaciones conflictivas en esta institución?
3. ¿Cuáles crees que son las causas que originan los conflictos entre los estudiantes?
4. ¿Quiénes participan en la resolución de los conflictos cotidianos de los estudiantes?
5. Explícame un poco por favor ¿Cómo diferencias un caso de disciplina y una situación de violencia?
6. Desde tu opinión ¿Cómo calificarías las relaciones entre los docentes y los estudiantes?
7. ¿Cómo percibes las relaciones entre los docentes?
8. Explícame ¿Cuáles pueden ser los valores que se deben fortalecer ante las situaciones de violencia escolar?
9. Cuando se presenta una situación de conflicto entre estudiantes y docentes ¿cómo describirías la actitud del docente, en la mayoría de los casos?
10. Dime, ¿De qué forma logras conciliar en situaciones de conflicto?
11. Podrías explicarme sobre ¿Cómo contribuyes a que las partes en conflicto planteen alternativas de solución?
12. ¿Qué acciones empleas para escuchar las opiniones de los involucrados en las situaciones de conflicto escolar?
13. Cuando se presenta una situación conflictiva con los estudiantes ¿a qué otras personas recurre para brindar una atención adecuada?

14. ¿Cuáles son los procedimientos que se siguen al momento de asumir un caso de violencia escolar?

15. Según tu apreciación. ¿Cómo el docente debe mediar en la resolución de conflictos de los estudiantes en la institución?

16. Con los estudiantes incursos en situaciones conflictivas ¿Cuál es el plan o mecanismo para favorecer la convivencia?

17. Para finalizar, cuéntame ¿cómo se debe dar la mediación para la resolución de conflictos de los estudiantes en la institución?

Compañero, agradezco mucho tu colaboración, tus respuestas son de gran valor para esta investigación, que tengas buen día.

Anexo A-2

ENTREVISTA INFORMANTES CLAVE

INFORMANTE EST04

Estudiante repitente de grado 9°, se caracteriza por ir en contra de las normas, evadir clase e involucrarse en problemas con compañeros, en el año 2022 pertenecía a la jornada tarde y fue trasladada a la jornada mañana debido a problemas de convivencia en donde se vio involucrada en dos riñas, comportamiento que continuó hasta finalizar el año lectivo con matrícula en observación y repitencia de grado 9°. Al iniciar el año 2023 se vio mejora en su comportamiento en cuanto a reducción de la violencia, pero su disciplina no es la mejor.

1. ¿En primer lugar, qué te gusta? ¿Qué te disgusta del colegio?

DIMENSIÓN: desagrado por la actitud de algunos pares

Me gusta que todos aprendemos por igual, o sea que no hay diferencias en el aprendizaje. Todos podemos aprender por igual. Pero no me gusta que a veces la educación no es tan buena, o sea, no nos enseñan lo que nos deberían enseñar, lo que nos serviría para para más adelante. Y una de las cosas que me disgustan es pues lo contrario, la gente que se siente como superior a los demás y no conviven y es de un ambiente **parchado**, por decirlo así. Y algunos. Digamos algunos objetos que están dañados y que no se pueden utilizar, que también son muy importantes.

2. ¿En el aula de clase, cómo te sientes? ¿En cuanto a las actividades que realizas y al trato con tus compañeros y docente?

DIMENSIÓN: Respeto hacia los docentes

Pues en mi caso me siento bien porque pues soy muy sociable y me gusta estar siempre con amigos y siempre tengo muchos amigos y pues soy muy estudiosa, me gusta mucho con los docentes. Y pues me siento bien con la mayoría de ellos los respeto mucho.

3. ¿Qué entiendes tú por violencia escolar?

Dimensión: Bullying

Cuando te hacen bullying o te pegan o te o sea te maltratan físicamente o emocional. Pero no estoy de acuerdo con eso porque se debe respetar las personas de no meterse por su apariencia.

4. ¿Qué tipo de agresiones se presentan en el colegio?

Bullying. Eh agresión sexual. Pues ya se han visto casos. Agresión verbal. Agresiones psicológicas. Agresivo, así también por redes que terminan por (en) el colegio.

5. ¿Cuenta al colegio con un manual de convivencia? ¿Qué opinas sobre él, lo conoces?

Dimensión: Falta de seguimiento por parte de los docentes

Lo conozco y pues sí cuenta con él. Pero me parece que no especifica bien las reglas del colegio, o sea, no nos da libertad para estar de colegio, lo que pasa es que falta que nos informen bien, los docentes no nos dice que exige el manual de convivencia

6. ¿Qué sucede cuando algún estudiante no respeta las normas?

Es castigado, o sea, es repetido, o sea, es que depende de las normas, porque hay algunas veces que un estudiante no respeta las normas, igual lo toman como si nada, como si fuera normal ya.

¿O sea, crees que no se aplica?

No señora

7. ¿Cómo te llevas con tus compañeros? Cómo te relacionas con ellos?

DIMENSIÓN SOLIDARIDAD

Muy bien, yo soy, pues con todos mis compañeros me llevo bien, trato de llevarme súper con mis compañeros porque igual voy a estar todo un año con ellos, entonces es mejor tener lazos, sociabilidad con todos.

8. ¿Cómo es la relación con tus profesores?

Dimensión: Actitud positiva hacia los docentes desde la perspectiva de los estudiantes hostigadores e indisciplinados.

En cuanto a mi relación con los profesores, con la mayoría soy bien, soy muy respetuosa con todos los profesores. Eh solamente hay una con la que no me llevo muy bien. Eh siempre tenemos problemas y por eso trato de Solamente hacer los trabajos y listo, de ser sociable con otros profesores que soy juguetona, amargada, que me juego con ellos, que se juega conmigo y que siempre conversábamos, que son buena gente.

9. ¿Cómo es el ambiente del colegio? ¿Desde la convivencia de los docentes y de los directivos, qué percepción tiene?

Como digamos que. Voy, o sea verdad entre ellos siempre, pues es muy buena, pero entre los estudiantes no tanto.

¿Cómo es la convivencia con los vecinos de la comunidad? ¿Cómo percibes que es el ambiente de esta comunidad cercana al colegio?

Es bien no hay tantos problemas

10. ¿Cuándo eres solidaria con tus compañeros?

DIMENSIÓN: SOLIDARIDAD

yo puedo ser desordenada y pelearina pero si los compañeros necesitan algo y pues yo los ayudo.

11. Cuando te diriges a un docente, ¿ cómo lo haces?

Pues muy bien

**12. Cuando hay un conflicto con tus compañeros de clase ¿ qué haces tú?
¿Cómo llegan a una solución de ese conflicto?**

Pues en el sentido yo, pues no soy mucho como de problemas.

15 Cuando hay un conflicto en el aula, ¿de qué forma el docente actúa? ¿Qué hace para solucionar el docente ese conflicto?

DIMENSIÓN: DOCENTE COMO MEDIADOR

Depende del docente, hay algunos docentes que tratan de enfocar a ver Cuál fue el problema de ayudar, pero hay otras docentes que solamente evitan el problema.

13. ¿A qué acuerdos llegan para solucionar los conflictos en el aula de clase?

DIMENSIÓN: ACEPTACIÓN DE LAS DIFERENCIAS

Pues mi aula de clase siempre es unido, entonces casi nunca tenemos problemas así, pero cuando tenemos un problema. O sea, desde el representante de curso hablamos todos sin necesidad de un profesor, solamente hablamos y tratamos de que la convivencia sea buena. respetando y aceptando los punto de vista de todos

14. ¿Qué opinas tú de las acciones del docente y de la dirección para solucionar los conflictos de los estudiantes? Cuando hablamos de dirección se hace referencia a coordinación, rectoría

DIMENSIÓN: ACUERDOS

las acciones que toman, esa cuando hay un conflicto y si las personas se quieren pelear, solamente dicen háganlo lejos de salón o no lo haga con el uniforme porque es un mal ejemplo para la institución y dicho por el algunos coordinadores de acá también. Entonces digo que no es muy buena, no hace muy buenas opciones porque deberían de solucionar el problema o si no solamente hacen que el problema se agrave más, se debería llegar a una decisión que sirva para no generar conflictos se hablar y aclarar las cosas.

15. ¿Se discute en el aula de clase sobre los conflictos suscitados? ¿Cómo se hace esa discusión?

Pues a pesar de que estoy en curso es muy conflictivo realmente no presto mucha atención a lo de la convivencia, igual que cada quien se trate de defender de los problemas.

16 Describe algún hecho violento que hayas presenciado en el colegio.

DIMENSIÓN: AGRESIONES

Pues cuando estábamos en descanso cuando unas chinas empezaron a agarrarse a puños. Y, pues lo que hicieron fue apenas escuchar un profesor, salir a correr todos. Y, los profesores solamente los dispersaron y no les importó si la chica estaba herida, si todo estaba golpeado, ni quiene fueron sino que solamente le dijeron que se dispersaron, yo rechazo esto

16. ¿Qué harías tú si fueras víctima de violencia? O sea, si te fueran a agredir.

Dimensión: PROBLEMAS EMOCIONALES

Los problemas de conflicto llevan a problemas emocionales porque dan tristeza el sentirse excluido y que no se da un ambiente tranquilo.

17. ¿Qué tipo de agresiones se presentan o son más comunes en la institución?

Verbal y física.

¿Te sientes o te has tenido? Te has sentido perdón sola en la institución porque.

sí.

Has insultado o burlado a algún compañero. ¿Y por qué lo has hecho?

Sí he insultado

18. ¿sientes miedo de algún compañero? Por qué?

No, porque no me dejo

Ha sido víctima de robo de amenazas de chantaje aquí en el colegio.

De robos

19. ¿Has participado en algún acto de los anteriormente mencionados, o sea de robos de amenazas o chantajes hacia alguien?

De robos

20. ¿Qué haces cuando presencias, situaciones violentas entre tus compañeros?

Me hago la que no ví

**21. En el colegio donde ocurren la mayor parte de las situaciones conflictivas?
O sea, aquí dentro del colegio.**

En todos lados.

22. ¿Cuáles crees que son las causas que originan los conflictos entre tus compañeros?

DIMENSIÓN: causas del conflicto

Cuando se meten, o sea se meten con el grupo. O cuando se empieza a hablar de otra persona, decir cosas falsas.

Anexo A-3

Consentimiento Informado

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
Instituto CIDE
Comité de Ética

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Orientaciones para llenar esta planilla: El participante debe recibir y comprender toda la información necesaria para decidir participar voluntariamente en la investigación sin coerción alguna.

- Propósito de la investigación: Generar un constructo sobre la convivencia escolar desde las acciones que originan situaciones de conflicto entre estudiantes
- Responsable de la investigación: Dorotea Martha Rincón
- Lugar y fecha de aplicación de la investigación: Bozota, Colegio General Santander - Engativá, May '23
- Duración de la investigación: Año 2023
- Descripción de la participación: El estudiante es contactado por la investigadora, se le explica el propósito del estudio y en forma voluntaria acepta responder entrevista semi-estructurada.
- Condiciones de la participación: Se da a conocer brevemente el quipón al participante adelantando el aula 405 para grabar en audio la entrevista.
- Nombre del participante: [Redacted]
- Consentimiento del participante: Habiendo recibido y comprendido la información suministrada sobre el propósito, las características, las condiciones y la relación riesgos/beneficios de esta investigación, manifiesto que no tengo ningún problema en participar de forma voluntaria en ella, pudiendo retirarme voluntariamente en cualquier momento sin perjuicio por mi acción. Entiendo, además, que puedo resolver cualquier inquietud durante el proceso a través del investigador responsable o Comité de Ética de la institución. Por tanto, doy mi consentimiento para participar en esta investigación respetando el protocolo que se ha de desarrollar y aportando de manera fidedigna la información que me corresponda bajo el respeto de la confidencialidad.

Firma del Responsable de la Investigación: [Redacted]
C.I. 51902123
Correo electrónico: yerius@yahoo.es
Contacto celular/teléfono: 3125945191

Firma del Participante Consiente: [Redacted]
C.I. [Redacted]
Correo electrónico: [Redacted]
Contacto celular/teléfono: [Redacted]

Lugar y Fecha: 15-06-2023 Colegio General Santander
C.C. Participante y Comité de Ética



I

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL REPRESENTANTE DEL PARTICIPANTE

Orientaciones para llenar esta planilla: El representante y participante deben recibir y comprender toda la información necesaria para decidir participar voluntariamente en la investigación sin coerción alguna.

1. Propósito de la investigación: Generar un constructo sobre la convivencia desde las acciones que originan situaciones de conflicto entre estudiantes.
2. Responsable de la investigación: Doroteo Martha Rincón
3. Lugar y fecha de aplicación de la investigación: Bogotá, Colonia General Santander - Engativá, May '31/23
4. Duración de la investigación: Año 2023
5. Descripción de la participación: El estudiante previo acuerdo con la investigadora participará realizando voluntariamente una entrevista semiestructurada con quien
6. Condiciones de la participación: Se explica el propósito del estudio y se da a conocer al quien brevemente, en el espacio Aula 105 en tiempo sin asignación académica para realizar la entrevista
7. Nombre del participante: [Redacted]
8. Nombre del representante: [Redacted]
9. **Consentimiento del representante:** Habiendo recibido y comprendido la información suministrada sobre el propósito, las características, las condiciones y la relación riesgos/beneficios de participación de esta investigación, manifiesto que no tengo ningún problema en autorizar la participación de mi representado, tomando en consideración que desea hacerlo de forma voluntaria, conociendo su contenido y pudiendo retirarse en cualquier momento por razones justificadas, sin perjuicio de su acción. Entiendo, además, que puedo resolver cualquier inquietud durante el proceso a través del investigador responsable o Comité de Ética de la institución. Por tanto, doy mi consentimiento para que mi representado pueda participar en esta investigación respetando el protocolo que se ha de llevar a cabo y aportando de manera fidedigna información bajo el respeto de la confidencialidad.

Firma del Responsable de la Investigación

C.E. 51902123

Correo electrónico: vedrus@yahoo.es

Contacto celular / teléfono: 3125946191

Firma del Representante del Participante

C.I. [Redacted]

Correo electrónico: [Redacted]

Contacto celular/teléfono: [Redacted]

Lugar y Fecha: Bogotá, Jun 13/23

C.C: Participante y Comité de Ética



I

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Orientaciones para llenar esta planilla: El participante debe recibir y comprender toda la información necesaria para decidir participar voluntariamente en la investigación sin coerción alguna.

1. Propósito de la investigación: Generar un constructo sobre la convivencia escolar desde las acciones que pueden originar situaciones de conflicto entre los estudiantes
2. Responsable de la investigación: Docente Martha Gertrudis Rincón Figueroa
3. Lugar y fecha de aplicación de la investigación: Bogotá, Colegio General Santander – Engativá,
4. Mayo 31 de 2023
5. Duración de la investigación: Año 2023
6. Descripción de la participación: El docente es abordado por la investigadora, la cual le explica el propósito de la investigación y en forma voluntaria acepta su participación concediendo el tiempo para una entrevista semiestructurada.
7. Condiciones de la participación: Se entrega impreso el quión que contiene las preguntas a responder durante la entrevista, se concreta que se realice en el aula 105 debido a que es la que se encuentra más alejada de las posibles interrupciones.
8. Nombre del participante: [Redacted]
9. Consentimiento del participante: Habiendo recibido y comprendido la información suministrada sobre el propósito, las características, las condiciones y la relación riesgos/beneficios de esta investigación, manifiesto que no tengo ningún problema en participar de forma voluntaria en ella, pudiendo retirarme voluntariamente en cualquier momento sin perjuicio por mi acción. Entiendo, además, que puedo resolver cualquier inquietud durante el proceso a través del investigador responsable o Comité de Ética de la institución. Por tanto, doy mi consentimiento para participar en esta investigación respetando el protocolo que se ha de desarrollar y aportando de manera fidedigna la información que me corresponda bajo el respeto de la confidencialidad.

Firma del Responsable de la Investigación

[Signature]

Firma del Participante Consentiente

[Redacted Signature]

C.E. 51902123

Correo electrónico: vertrus@yahoo

Contacto celular/teléfono: 3125445191

C.E. [Redacted]

Correo electrónico: [Redacted]

Contacto celular/teléfono: [Redacted]

Lugar y Fecha: Colegio General Santander, May 30/23

C.C: Participante y Comité de Ética

Anexo A-4

Acta de Compromiso de Ético - Moral



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
Instituto CUIEB
Comité de Ética



ACTA DE COMPROMISO ÉTICO-MORAL DEL INVESTIGADOR

Título del trabajo de investigación: LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Autor: MARTHA GERTRUDIS RINCÓN FIGUEROA

Nº C.C: 51902123

Coautor(es): _____

Hago constar a través de esta acta que el producto investigativo antes especificado y presentado en anexo, responde a los siguientes principios éticos que he respetado, por lo que asumo responsablemente las consecuencias inherentes en caso de ser contrario:

- ☐ Es original.
- ☐ Se incluyen a todos los coautores de la investigación.
- ☐ Se citan a los autores parafraseados.
- ☐ Se citan a los autores de citas textuales.
- ☐ Se incluye el consentimiento informado de los participantes
- ☐ Se protege la confidencialidad e identidad de los participantes.
- ☐ Se precisan sin confusión las ideas de autores citados.
- ☐ Carece de manipulación de citas: inventadas, incorrectas u omitidas.
- ☐ Carece de falsificación o fabricación de datos.
- ☐ Carece de apropiación ilícita de información de otros autores.
- ☐ Carece de autoplagio parcial o total.

En San Cristóbal, a los 15 días del mes de Septiembre de 2.023.

Firma del autor(es)

AnexoA-5

Constancias de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Mery Faviola Escobar con título de Doctora en Ciencias de la Educación : a través de la presente, manifiesto que he valorado tres Guiones de Entrevista: el primero dirigido a los docentes, el segundo dirigido al orientador, y el tercero a los estudiantes de Grado 9° del Colegio General Santander, durante el desarrollo de la investigación titulada: **LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA** cuya autora es Martha Gertrudis Rincón Figueroa, estudiante del Doctorado Ciencias de la Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio (CIIDER) Extensión Académica San Cristóbal.

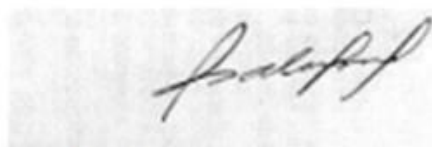
LUGAR, a los 7 días del mes de Abril del 2023.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Isabel T. Calderón C. con título de Doctora en Educación; a través de la presente, manifiesto que he valorado tres Guiones de Entrevista: el primero dirigido a los docentes, el segundo dirigido al orientador, y el tercero a los estudiantes de Grado 9º del Colegio General Santander, durante el desarrollo de la investigación titulada: **LA CONVIVENCIA ESCOLAR DESDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SECUNDARIA** cuya autora es Martha Gertrudis Rincón Figueroa, estudiante del Doctorado Ciencias de la Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio(CIIDER) Extensión Académica San Cristóbal.

San Cristóbal, a los 09 días del mes de mayo del 2023.



Firma: _____

SÍNTESIS CURRICULAR MARTHA RINCÓN

Nombre: Martha Gertrudis Rincón Figueroa

Dirección: Cra 92 # 72^a-69

Correo electrónico: yertrus@yahoo.es

Teléfono: 3125945191 - 3173786482

Formación académica:

- Licenciatura en Informática, Universidad Minuto de Dios (UMD), 1998-2001,
- Especialización en Administración de la Informática Educativa, Universidad de Santander (UDES), 2013-2015
- Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa, Universidad de Santander (UDES), 2013-2015
- Asistencia y participación en diversos seminarios, congresos académicos, cursos de formación continua y diplomados como: Curso Evaluación de Carácter Diagnóstico Formativo ECDF III Universidad de San Buenaventura de Medellín 2023 (144 horas); Curso Aulas de Paz Profuturo 2020 (20 horas); Curso Pensamiento computacional de la iniciativa para British Council, Min Tic 2020 (30 horas); Participación e inclusión en el Ecosistema Digital GENTE ESTRATÉGICA 2017 (48 horas); Diplomado Docentes Uso Pedagógico de las TIC UTP (Universidad Tecnológica de Pereira) y MinTIC 2016 (120 horas); Curso de Inglés B2 English Easy Way 2014 (600 horas); Diplomado Virtual Tutorial E-Learning – LSM UPN (Universidad Pedagógica Nacional) 2011 (120 horas); Diplomado virtual Políticas Públicas SED (Secretaría de Educación de Bogotá) 2011 (120 horas); Diplomado Herramientas y Ambientes Virtuales de UNAD (Universidad Nacional Abierta y a Distancia) 2009 (120 horas); Diplomado Pedagogía Seguridad Vial para ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERIA Julio 2006 (120 horas) y Diplomado Hacia una Cultura de la Informática UPN (Universidad Pedagógica Nacional) 2006 (120 horas).

Experiencia laboral:

Docente de Educación Primaria, Bogotá (1987-2004)

Docente de Educación Secundaria en Tecnología e Informática, Bogotá (2005-hoy)

Habilidades:

Conocimiento avanzado en Tecnología e Informática

Diseño creativo de actividades para el aprendizaje en el área.

Diseño de formatos organizacionales

Logros:

Diseño e implementación de un Proyecto de alfabetización computacional para padres de familia.

Gestión y representación en agremiación sindical y comité de convivencia institucional.