



Conflicto escolar, características y efectos. Un estudio en la Institución Educativa Nuevo Horizonte de El Carmen de Viboral.

Luis Felipe Pérez Velásquez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo

Asesor

Jorge Ordoñez Valverde, Doctor PhD en Humanidades

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Psicología
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia
2022

Cita

(Pérez Velásquez, 2022)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Pérez Velásquez, L. F. (2022). *Conflicto escolar, características y efectos. Un estudio en la Institución Educativa Nuevo Horizonte de El Carmen de Viboral*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.



Biblioteca Seccional Oriente (El Carmen de Viboral)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: John Mario Muñoz Lopera.

Jefe departamento: Alberto Ferrer Botero.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
1. Justificación	10
2. Objetivos	11
2.1. Objetivo general	11
2.2. Objetivos específicos.....	11
3. Metodología	12
3.1. Tipo de estudio	12
3.2. Observación participante.....	14
3.3. Entrevista.....	15
4. Marco teórico	16
4.1. Definición de conflicto.....	16
4.2. Manifestaciones directas del conflicto	16
4.3. Causas objetivas y subjetivas del conflicto.	17
4.4. Bases estructurales y sociales del conflicto.....	17
4.5. Funciones del conflicto social.	18
4.6. El conflicto y los impulsos hostiles.....	19
4.7. El conflicto como índice de estabilidad de una relación.....	19
4.8. Los conflictos con grupos extraños aumentan la cohesión interna	20
4.9. Ideologías y Conflicto	20
4.10. El conflicto establece y mantiene el equilibrio de poder.	21
4.11. Adolescencia	22
4.12. Educación	25

4.13.	El triángulo Herbartiano.....	26
4.14.	Vínculo educativo	27
5.	Estado del arte.....	29
5.1.	Causas que originan el conflicto	29
5.2.	Violencia en el conflicto escolar	32
5.3.	Relación entre los actores del conflicto.....	33
5.4.	Conflicto escolar y Rendimiento académico.....	37
5.5.	Mecanismos de solución de conflicto	40
6.	Presentación de resultados	44
6.1.	Fenomenología del conflicto escolar.....	44
6.2.	Actos del bullying	44
6.3.	Efectos en la víctima:	46
6.4.	Características de la víctima.....	48
7.	Conclusiones	50
8.	Discusión final y recomendaciones	52
	Referencias	57

Siglas, acrónimos y abreviaturas

OMS	Organización Mundial de la Salud
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
PhD	Philosophiae Doctor

Resumen

El conflicto escolar es una problemática que envuelve a las instituciones educativas tanto a nivel nacional como internacional. Así pues, la convivencia escolar dentro de las instituciones es un factor a tener en cuenta dado que una mala convivencia dentro de los entornos educativos afecta las habilidades sociales e individuales y el rendimiento escolar de los estudiantes. Para ello, se exploran los diferentes tipos de conflictos que existen en la institución educativa, cuáles son los significados y las características del conflicto escolar presentes en la vida cotidiana de los estudiantes. El objetivo general de la investigación es caracterizar los tipos de conflicto, describir su naturaleza, interpretar los significados que tienen los estudiantes sobre este fenómeno y de qué manera los afecta en todos los ámbitos. El estudio ofreció como resultados 3 categorías de análisis, los actos del bullying, efectos en la víctima y características de la víctima; Se plantea una discusión basada en las relaciones de poder dentro de las dinámicas de grupo, donde los alumnos con determinadas características influyen el grupo (para bien o para mal) y ejercen su poder e influencia para actuar sobre los demás, otro punto son las características de las víctimas, las cuales tienen rasgos particulares que les hacen ser objeto de burlas y agresiones. Se plantea la justicia restaurativa como un medio que ayude resolver los conflictos y reparar el daño, tanto en las víctimas, como en la comunidad y todos los actores afectados por el fenómeno.

Palabras clave: conflicto escolar, rendimiento académico, adolescencia, vínculo educativo.

Abstract

The school conflict is a problem that involves educational institutions both nationally and internationally. Thus, school coexistence within institutions is a factor to take into account since poor coexistence within educational environments affects social and individual skills and the school performance of students. For this, the different types of conflicts that exist in the educational institution are explored, what are the meanings and the characteristics of the school conflict present in the daily life of the students. The general objective of the research is to characterize the types of conflict, describe its nature, interpret the meanings that students have about this phenomenon and how it affects them in all areas. The study offered as results 3 categories of analysis, the acts of bullying, effects on the victim and characteristics of the victim; A discussion based on power relations within group dynamics is proposed, where students with certain characteristics influence the group (for better or worse) and exert their power and influence to act on others, another point is the characteristics of the victims, who have particular traits that make them the object of ridicule and aggression. Restorative justice is proposed as a means to help resolve conflicts and repair the damage, both in the victims, as well as in the community and all the actors affected by the phenomenon.

Keywords: school conflict, academic performance, adolescence, educational bond

Introducción

En el presente trabajo de grado se desarrolla una investigación sobre el fenómeno de conflicto escolar; especialmente sobre las características y significados que los estudiantes le dan al fenómeno de conflicto escolar en su institución. Para ello se explora sobre los diferentes tipos de conflictos que existen en el colegio, cuáles son los sentidos y significados y características del conflicto escolar presentes en las dinámicas cotidianas de los estudiantes. El objetivo general de la investigación es caracterizar los tipos de conflicto, describiendo su naturaleza, interpretando los significados que tienen los estudiantes sobre este fenómeno y de qué manera los afecta en sus ámbitos personal, escolar y social.

Por consiguiente, se realiza una reflexión sobre los distintos tipos de conflicto, sus causas y manifestaciones y como la escuela es un espacio en el cual se genera de manera constante el fenómeno de conflicto escolar, muchas veces estos conflictos son obviados o se hacen a un lado, normalizando diferentes comportamientos entre los alumnos, los cuales pueden ser generadores de conflicto escolar y llegar al punto de generar violencia y matoneo escolar (Bullying).

Las instituciones educativas son espacios donde confluyen diferentes actores sociales (niños-niñas-profesores-familia), por esta razón es un ambiente en el cual se generan constantes interacciones entre los diversos actores sociales y el conflicto puede manifestarse cotidianamente ya que es una cuestión inherente al ser humano.

La metodología que se utilizó para la investigación fue de corte cualitativo, se pretendía obtener los puntos de vista de los participantes y también sus interacciones en el ámbito escolar. Se realizó observación participante a los alumnos en su entorno y se aplicó una entrevista a los estudiantes para recolectar información necesaria para el estudio, a partir de los resultados obtenidos poder realizar recomendaciones de intervención y poder ampliar la investigación sobre este fenómeno. El análisis e interpretación se centró en una propuesta fenomenológica, particularmente en un estudio etnográfico, con el cual se hace un análisis descriptivo de un fenómeno dentro de una comunidad (educativa), teniendo en cuenta sus puntos de vista, se construye conocimiento a partir de la interpretación de los datos obtenidos, y se otorga significado a aquello que expresan los individuos o lo que el investigador observa.

El estudio se realizó en la Institución Educativa Rural Nuevo Horizonte del municipio del Carmen de Viboral, Antioquia, se realizaron entrevistas a estudiantes de 3° de primaria hasta estudiantes del grado 7°, en las cuales se buscaba indagar sobre la percepción que tenían acerca de lo que es un conflicto escolar, sus causas y consecuencias y de manera y en que ámbitos los afectaba, también se realizó observación participante en las jornadas escolares (clases, recreo) registrando las dinámicas grupales e individuales de los estudiantes.

Se observó durante la investigación que los niños y adolescentes tienen distintos roles dentro de sus grupos, y que sus relaciones se basan en relaciones de poder, donde los alumnos más fuertes o influyentes tienen un control del grupo, mientras que los alumnos con determinadas características tienden a ser blanco de burlas, apodos, y también, en algunos casos de agresiones físicas. El estudio ofreció como resultados 3 categorías de análisis, los actos del bullying (matoneo físico y psicológico), efectos en la víctima (depresión y bajo rendimiento académico) y características de la víctima (flaco, gordo, tímido, débil). Se encontraron también opiniones donde se critica estos actos de conflicto escolar, con los cuales los estudiantes rechazan este tipo de acciones con argumentos como todos somos iguales y nos debemos reconocer en la diferencia y actuar con respeto ante los demás.

Por último, se plantea una discusión basada en las relaciones de poder dentro de las dinámicas de grupo de los distintos grados de la institución educativa, donde los alumnos con determinadas características influyen el grupo (para bien o para mal) y ejercen su poder e influencia para actuar sobre los demás, otro punto son las características particulares de las víctimas, las cuales tienen rasgos particulares que les hacen ser objeto de burlas y agresiones. Se plantea la justicia restaurativa como un medio que ayude resolver los conflictos y reparar el daño, tanto en las víctimas, como en la comunidad y todos los actores afectados por el fenómeno.

1. Justificación

El presente trabajo pretende producir conocimiento sobre el concepto de conflicto que tienen los niños y jóvenes de los grados 3° a 7° de la Institución Educativa Rural Nuevo Horizonte del municipio de El Carmen de Viboral. La metodología consiste en la recolección de información, por medio de entrevistas abiertas, sobre el conflicto escolar, los tipos de conflicto y las estrategias de afrontamiento que tengan los estudiantes, y a partir de los resultados obtenidos dar algunas recomendaciones para mejorar dicha situación.

De igual manera, es importante reflexionar sobre la manera en la cual se concibe el conflicto escolar, pues normalmente no es de mucha relevancia o tiende a ser olvidado. Es de tener en cuenta que no son únicamente los estudiantes quienes protagonizan tales acciones, sino que ellos también cumplen roles en la familia y en la sociedad, que, al no ser formados en costumbres y hábitos sanos de convivencia, fácilmente pueden afectar los diferentes entornos en los que viven y podrían generar problemas de violencia que desencadenarán en comportamientos más complejos que los que suelen verse como «normales» para niños, adolescentes, maestros y padres de familia.

La finalidad de esta investigación es que logre ser un beneficio para la comunidad académica que engloba a directivas, profesores y estudiantes, en tanto pueda contribuir con el mejoramiento y mayor entendimiento de la convivencia escolar de los estudiantes, ya que muchas veces las instituciones mantienen prácticas de convivencia escolar donde solo se tiene en cuenta la visión del docente, lo cual no permite llegar a acuerdos para construir estrategias de convivencia dentro de las cuales se tengan en cuenta todos los escenarios posibles que pueden llevar a los alumnos a presentar diversas situaciones de conflicto y actuar de manera inadecuada ante ellas.

De esta manera se evidencia la búsqueda de estrategias de prevención y apoyo frente a problemáticas tan relevantes como lo es el conflicto escolar y específicamente el acoso y la violencia escolar, también es pertinente la realización de investigaciones que permitan determinar los posibles factores de riesgo asociados a este fenómeno, los cuales permitan obtener respuestas directas de las partes involucradas como la escuela y la familia, los cuales son los directos implicados en la implementación de alternativas de prevención.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Caracterizar los tipos de conflicto que afrontan los jóvenes en el colegio.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la naturaleza de los conflictos en el colegio.
- Interpretar el significado que los estudiantes dan al conflicto.
- Conceptualizar la dinámica de conflicto en el colegio.

3. Metodología

3.1. Tipo de estudio

El enfoque metodológico escogido para este proyecto fue el cualitativo. Esto debido a que “los estudios cualitativos representan estrategia de elevado rendimiento en el intento de comprender e interpretar las imágenes sociales, las significaciones y los aspectos emocionales que orientan desde lo profundo los comportamientos de los actores sociales.” Serbia (2007).

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el enfoque cualitativo:

Se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales.

La metodología consiste en la recolección de información, por medio de entrevistas abiertas y la observación participante, sobre el conflicto escolar, los tipos de conflicto y las estrategias de afrontamiento que tengan los estudiantes, y a partir de los resultados obtenidos optar por hacer recomendaciones sobre programas de intervención tanto individuales como grupales y que, por medio de estas, se pueda ampliar más la investigación sobre este fenómeno.

Para el análisis e interpretación de los datos, se procede a retomar la problematización teórica junto con los hallazgos de la recolección de información, para presentarlos y realizar el análisis propiamente dicho. Se organiza e interpreta la información, se hace análisis de discurso de los textos y se plantea la discusión teórica.

Este trabajo tiene un diseño etnográfico en lo que corresponde a la recolección de datos y un enfoque hermenéutico-interpretativo en su fase de análisis.

(Armijo , y otros, 2021) mencionan que los diseños etnográficos:

Corresponden a diseños que aportan al estudio descriptivo y analítico de grupos, comunidades y culturas, tomando como fuentes de información sus ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas. Tradicionalmente, estas investigaciones exponen sus resultados con énfasis en las regularidades del proceso cultural evaluado, señalando categorías, temas y patrones. Dentro de estos diseños existen diferentes clasificaciones, por ejemplo, diseños clásicos, diseños críticos, etnografías procesales, etnografías etnohistóricas, entre otras.

Aguirre, (1997) define la etnografía es el estudio descriptivo de la cultura de una comunidad, o de alguno de sus aspectos fundamentales, bajo la perspectiva de comprensión global de la misma.

Para Galeano Marín, (2001) desde la etnografía:

Es posible observar la realidad para reflexionarla y comprenderla. A partir de este proceso de reflexión, el investigador le asigna significaciones a lo que ve, oye y se hace, llegando a construir e interpretar la realidad sin anteponer su sistema de valores. Sino que, por el contrario, trata de comprender el sentido de la acción humana desde la perspectiva y la visión de los mismos sujetos participantes en los procesos investigativos: ‘ver lo que ellos ven, conocer lo que ellos conocen y pensar en la lógica de pensamiento de ellos. contextualizar la información y analizar los patrones de comportamiento, de esta manera, busca dar cuenta del por qué las personas actúan tal como lo hacen y a qué significados obedecen.

La información es conseguida a partir de entrevistas y observaciones, esta información se analizará con las categorías encontradas en la teoría y la experiencia previa, con las respuestas encontradas con los grupos sociales del estudio y se interpretarán con lo que dicen los estudiantes y las relaciones que tengan con la teoría.

La población encuestada para esta investigación son los estudiantes del grado TERCERO de primaria hasta los estudiantes del grado SÉPTIMO de la Institución Educativa Rural Nuevo

Horizonte en El Carmen de Viboral, Antioquia. Se realizó observación participante durante las visitas al colegio y en la realización de entrevistas grupales.

3.2. Observación participante

Según (Valles Martínez , 1999) suele entenderse por técnicas de observación los procedimientos en los que el investigador presencia el fenómeno que estudia, se diferencia de la experimentación ya que se espera que el observador no manipule el contexto natural en el cual investiga.

Para (Valles Martínez , 1999):

La expresión observación participante se ha usado frecuentemente en la literatura sociológica y antropológica para designar una estrategia metodológica compuesta por una serie de técnicas de obtención y análisis de datos, entre las que se incluye la observación y la participación directa. En su clásico manual sobre los métodos sociológicos, Denzin (1970: 185-186) lo expresa claramente, aportándonos la primera definición seleccionada aquí para su matización:

"Hay una curiosa mezcla de técnicas metodológicas en la observación participante: se entrevistará a gente, se analizarán documentos del pasado, se recopilarán datos censales, se emplearán informantes y se realizará observación directa. Para los propósitos presentes la observación participante será definida como una estrategia de campo que combina simultáneamente el análisis de documentos, la entrevista a sujetos e informantes, la participación y observación directa, y la introspección."

Explicada brevemente en que consiste la observación participante, se pretende describir, analizar y conceptualizar los comportamientos que tienen los estudiantes ante el fenómeno de conflicto escolar a través de sus interacciones cotidianas, tales como son los recreos, desayuno (restaurante), aulas de clase, entre otros.

3.3. Entrevista

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) definen la entrevista como:

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

En relación con la definición de Sampieri, la utilización de entrevistas en el estudio tiene como objetivo la recolección de información de una persona o un grupo de personas, esto nos servirá para apoyar la observación participante, y nos brindará un apoyo a la hora de definir las características del conflicto escolar que tienen los estudiantes.

4. Marco teórico

4.1. Definición de conflicto

Un conflicto es una situación donde dos o más individuos tienen intereses u opiniones diferentes, y entran en confrontación. Se pueden contemplar dos aspectos de conflicto: positivo y negativo.

Desde un aspecto positivo, los conflictos buscan una posibilidad al cambio y al crecimiento, donde se evidencia el diálogo, la comunicación asertiva y mejores relaciones humanas, buscando soluciones y alternativas con el fin de llegar a una conciliación.

Por el contrario, el aspecto negativo tiene como objetivo la lucha por los valores de poder y los recursos escasos y su objetivo es llegar victorioso a toda costa sin aportar una solución, donde los medios son la violencia física y verbal.

El análisis del conflicto es importante porque nos permite diseñar la estrategia de solución adecuada (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Cada conflicto tiene una singularidad específica, puesto que todos se diferencian, por ejemplo, no es lo mismo un conflicto laboral a uno familiar, por esta razón se debe identificar cada uno, reconociendo el problema, examinando sus causas para comprenderlo mejor y de esta manera poder llegar a una solución.

4.2. Manifestaciones directas del conflicto

La expresión directa nos permite ver la gravedad de las consecuencias del conflicto, pero no nos permite ver sus causas. (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Las manifestaciones directas del conflicto, describen todas las expresiones evidentes del conflicto, como agresiones, peleas, insultos y todas las acciones de los sujetos en conflicto, sin embargo, no explica las razones y las causas reales por las cuales esto ocurre.

Por consiguiente, esto hace alejarnos de lo que verdaderamente pasa, como lo hacen los medios de comunicación, puesto que, revelan conflictos sin dar a conocer sus verdaderas causas, desviándose de la realidad.

4.3. Causas objetivas y subjetivas del conflicto.

Causas objetivas: “la causa del conflicto es el deseo de las partes enfrentadas en obtener esos bienes preciados” (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Hacen referencia a la distribución de bienes y valores escasos (dinero, poder, estatus, dominio territorial, valores y forma de pensar), estos tipos de conflictos pueden tener una resolución que beneficie a todas las partes involucradas, también existen medios legales para tratar estas diferencias.

Causas subjetivas: “Las causas subjetivas tienen origen en aspectos psicológicos, sociales y culturales que no son visibles a primera vista...” (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Estas causas se refieren a disposiciones como la hostilidad, odio, miedo, resentimiento que generalmente acompañan las causas objetivas. Tiene como finalidad liberar todos los impulsos agresivos sin tener una meta concreta y de esta manera desahogar sus emociones. Por lo tanto, no es posible una mediación o negociación, puesto que, son motivaciones de contenido emocional, solo es posible un acompañamiento al nivel psicológico o pedagógico que ayude a disminuir estos sentimientos hostiles.

4.4. Bases estructurales y sociales del conflicto

Bases estructurales: “Es otra manera de leer las causas objetivas, pero ya como una relación social. Ayudan a entender cómo las relaciones sociales desiguales e injustas, hacen que las personas reaccionen con violencia.” (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Estas bases son las manifestaciones directas de los conflictos contruidos a partir de las injusticias y diferencias sociales, que se han venido desarrollando desde tiempos anteriores hasta ahora, las cuales establecieron normas que vulneran los derechos de determinados grupos sociales, por ende, estos grupos recurren a la violencia para tratar de reivindicar sus derechos o que el estado haga presencia en las comunidades olvidadas mejorando sus condiciones.

Bases culturales: “Todo actor de violencia tiene un discurso, una ideología, una narrativa que justifica su acción.” (Ordoñez Valverde, (s.f.)) Estas bases hacen referencia a la cultura de la violencia directa, representadas en el deseo de obtener un triunfo, por el odio y la venganza, para mantener la cohesión individual o grupal, a través de la agresión al otro. El lenguaje es el medio de transmisión cultural por el cual se perpetúan estas representaciones de agresión y odio, las cuales

vienen cargadas de contenido emocional (subjetivo) y se evidencian en la manera de pensar y hablar, haciendo que los actores se justifiquen en ellas para realizar la agresión.

4.5. Funciones del conflicto social.

Simmel, afirma que el conflicto fija las fronteras entre los grupos internos en un sistema social, robusteciendo la conciencia de grupo y el sentido de la distensión, con lo que establece la identidad de los grupos dentro del sistema. (Castillo Palma , 2007).

A la vez, la “repulsión” recíproca mantiene el sistema social total, pues crea un equilibrio entre diversos grupos. (Castillo Palma , 2007). En relación a esto, el conflicto con otros grupos crea una identidad propia, y las enemistades y rivalidades ayudan a conservar las divisiones sociales, y establecen posiciones dentro de un sistema total. Siempre que exista un conflicto habrá interacción social, esta interacción está mediada por actitudes y sentimientos, los cuales no conllevan directamente al conflicto.

El conflicto de cierta manera, es necesario para mantener las relaciones y no es siempre disfuncional, al ser un medio para evacuar los sentimientos de hostilidad de los miembros de un grupo hacía otros; si esto no sucede, los miembros del grupo pueden reaccionar distanciándose del grupo.

Los sistemas sociales suministran instituciones específicas que sirven para dar salida a los sentimientos hostiles y agresivos. (Castillo Palma , 2007). Estas instituciones intervienen para que los sentimientos de hostilidad no se dirijan a su objeto original, las cuales se mantienen por su deseo de adquirir poder y estatus, y se redirija a objetivos comunes de estas instituciones.

Por otra parte, las situaciones de conflicto, pueden ser reales e irreales, dónde el conflicto real se centra en sentimientos ficticios al no existir condiciones adecuadas para la lucha, mientras el conflicto irreal, implica la interacción entre dos o más personas con fin de liberar los sentimientos de hostilidad de los actores del conflicto, no siempre está relacionado hacía logros de resultados específicos.

4.6. El conflicto y los impulsos hostiles

Los impulsos agresivos u hostiles no bastan para explicar el conflicto social. El odio, lo mismo que el amor, requiere un objeto. El conflicto solo puede surgir en la acción recíproca entre objeto y sujeto, siempre supone una relación. (Castillo Palma , 2007).

Cabe mencionar que el antagonismo es un elemento de las relaciones íntimas, estas motivaciones pueden estar tan entremezcladas que solo pueden ser separadas con fines analíticos. Las relaciones de naturaleza íntima, se caracterizan por ser recíprocas y por tener mayor participación de ambas partes en una relación ambivalente mediada por el odio y el amor.

Un conflicto es más apasionado y radical cuando surge de relaciones íntimas. La coexistencia de unión y oposición en tales relaciones contribuyen a la acrimonia peculiar del conflicto. (Castillo Palma , 2007).

Entre mayor sea el grado de unidad de las personas dentro de un grupo y eventualmente surja un conflicto interno entre las partes, el sentimiento de odio será mayor, ya que amenaza a la unidad del grupo, por lo tanto, se castigarán severamente acciones de deslealtad y desconfianza dentro del grupo. Como afirma (Castillo Palma , 2007):

“En la medida en que el conflicto significa el relajamiento de la tensión entre los antagonistas, llena funciones estabilizadoras y se convierte en un componente integrador de la relación, solamente aquellos que concierne a las metas, valores o intereses que no contradicen los supuestos básicos sobre los cuales se establece la relación.”

Al ocurrir los conflictos dentro del grupo, se crean mecanismos de protección de los valores fundamentales, evitando así la creación de divergencias que los separen de sus objetivos de grupo, creando de esta manera una cohesión interna más fuerte.

4.7. El conflicto como índice de estabilidad de una relación

Las relaciones estables pueden estar caracterizadas por una conducta conflictiva.(Castillo Palma , 2007). Si las relaciones son débiles las partes evitarán el conflicto por miedo a que se acabe

la relación; por el contrario, las relaciones íntimas que tienen mayor número de conflictos, los cuáles no afecten, ni transgreden sus consensos básicos, se consideran relaciones más estables.

4.8. Los conflictos con grupos extraños aumentan la cohesión interna

(Castillo Palma , 2007), afirma:

Que la tendencia a la centralización acompañe a un robustecimiento de la cohesión depende tanto del carácter del conflicto como del tipo de grupo, la centralización aparecerá como mayor probabilidad en el caso de un conflicto bélico y en estructuras diferenciadas que requieren una marcada división del trabajo.

Los grupos que mantienen la lucha contra el exterior tienden a ser intolerantes y no aceptan un pensamiento distinto, por el contrario, buscan miembros con características similares que le ayuden a reafirmar sus ideales y lograr una mayor cohesión en el grupo. Si algún miembro opta por pensar diferente, la forma de solucionarlo es el retiro voluntario o el grupo se encargará de retirarlo de manera forzada.

Los grupos militantes rígidamente estructurados pueden buscar enemigos reales con el propósito deliberado o el resultado inconsciente de mantener la unidad y la cohesión interna del grupo. (Castillo Palma , 2007). El crear o inventar un enemigo fortalece la cohesión interna del grupo, librándose así de una amenaza de desintegración, de igual forma, la intervención de un miembro grupo que piense diferente servirá para desatar conflictos internos, los cuáles mantendrán la unidad del grupo, fortaleciendo la identidad y los valores del mismo.

4.9. Ideologías y Conflicto

Los participantes del grupo actuarán de manera más radical al actuar por los ideales del grupo al que pertenecen, que por sus propios ideales. “La eliminación del elemento personal tiende a agudizar el conflicto, por la ausencia de elementos modificadores que los factores personales introducen normalmente”. (Castillo Palma , 2007).

4.10. El conflicto establece y mantiene el equilibrio de poder.

(Castillo Palma , 2007) afirma lo siguiente:

El conflicto establece nexos entre los contendientes, 1) crea y modifica las normas comunes necesarias para el reajuste de las relaciones, 2) conduce a cada una de las partes en conflicto, dada una cierta igualdad de fuerza, a preferir que la otra copie su propia estructura de organización para que las técnicas combativas se igualen, 3) permite establecer más precisa la fuerza relativa, y de esta manera sirve como un mecanismo equilibrador que ayuda a mantener y a consolidar las sociedades.

El conflicto es una medición de fuerzas entre las partes antagónicas, la lucha puede unir a personas o grupos que no tenían objetivos comunes, por lo tanto, el conflicto puede actuar como un medio para equilibrar y mantener una sociedad, también sirve para crear coaliciones con diferentes grupos con causas similares, estas asociaciones estimulan una mayor participación de los sujetos en la sociedad.

El entendimiento de cuáles son las funciones del conflicto dentro de la sociedad, y entender las motivaciones que tiene los seres humanos es de gran importancia para desarrollar el presente trabajo, ya que nos orienta sobre las formas y motivaciones que se tienen a la hora de hablar sobre conflicto, comprender que las causas objetivas o subjetivas y cuáles son las manifestaciones directas del conflicto, nos ayuda a comprender como cada una de ellas influye sobre el comportamiento de un individuo, nos dan entrada una visión de cómo se comportan los individuos en grupo y como el pertenecer a un grupo y compartir sus ideales puede aumentar los deseos y sentimientos de hostilidad.

En todo grupo social se presentan diversos tipos de interacciones, y en cada una de estas situaciones encontramos diversos puntos de vista ante los distintos escenarios, lo cual puede generar diferencias en las formas de percibir el mundo y esto podría llevar a la generación de conflictos, ya que la convivencia no implica la ausencia de los mismos, y de forma particular la convivencia escolar, debido a que los estudiantes se encuentran en distintas etapas del desarrollo, por ende su forma de comprender e interactuar con el mundo va a ser muy diversa. Es importante tener presente la etapa del desarrollo, en este caso adolescencia y enfocarnos en los distintos

cambios que suceden a lo largo de esta y como esto puede influir en la aparición de conflictos dentro del entorno escolar.

4.11. Adolescencia

Al iniciar la revisión del concepto “Adolescencia” se encuentran coincidencias en que esta es una etapa de transición, de la niñez a la adolescencia, llena de cambios tanto físicos (pubertad) como psicológicos (cambios sociales), (Lara Alberca, 1996)

La adolescencia abarca gran parte de la segunda década de la vida. Esta lenta transición de la niñez a la vida adulta es un fenómeno relativamente actual y se debe fundamentalmente a la coexistencia de dos fenómenos: la aparición cada vez más temprana de la pubertad y la complejidad creciente de una sociedad en la que las habilidades que se exigen a los adultos son cada vez mayores, dificultosas y cambiantes.

La organización mundial de la salud (OMS), define la adolescencia como el periodo de crecimiento que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. (UNICEF, 2021)

El inicio de la adolescencia, 10 años aproximadamente, se ve marcado por entrar en la etapa de pubertad, en la cual se experimentan diversos cambios físicos como: el crecimiento corporal y la maduración sexual y reproductiva. El final de la adolescencia está marcado por cambios sociales, y si bien se pone una edad base, esta no es precisa, ya que varía dependiendo las condiciones sociales y psicológicas de cada individuo, entre los cambios sociales encontramos como aspecto importante alcanzar la mayoría de edad, en muchos países es de 18 años, con esto se tiene acceso a diferentes oportunidades que antes no se tenía, como lo puede ser la licencia de conducción, y acceder a lugares públicos para mayores de edad, otro aspecto con el cual identifican dentro de las sociedades que un adolescente es ya un adulto es la solvencia económica y la independencia de los padres, se nota en el individuo una identidad propia y un sistema de valores propios.

Stone y Church, citado en (Obiols & Di Segni de Obiols, 1993) definieron el adolescente como:

La persona en crecimiento (growing person) de los 13 a los 20 años y establecían una diferenciación entre el desarrollo físico y el psicológico: 1. adolescencia, aplicado al desarrollo físico, se refiere al período que comienza con el rápido crecimiento de la prepubertad y termina cuando se alcanza una plena madurez física; 2. en sentido psicológico, es una situación anímica, un modo de existencia, que aparece con la pubertad y tiene su final al alcanzar una plena madurez social.

Se entiende que la adolescencia comienza con la entrada en la pubertad, donde se hacen evidentes los cambios físicos en los adolescentes, pero termina, como se mencionó anteriormente, en “la madurez social”, esta madurez social no es percibida por el sujeto, es la sociedad, amigos, conocidos, maestros etc., los que le dan señas de que ha crecido, de que ha alcanzado esta madurez social que lo hace convertirse en adulto.

Si bien, el fin de la adolescencia según algunos autores va de los 19 a los 23 años, estará mediado por múltiples factores que lo adelantarán o retrasarán según sea el caso, (Obiols & Di Segni de Obiols, 1993) subraya algunos factores que retrasan el final de la adolescencia:

Subrayemos estos factores: falta de posibilidades de trabajo, formación profesional muy larga, glorificación de la adolescencia a nivel social, época que ha dejado de ser molesta y transitoria hacia logros agradables para convertirse en una etapa con sus propios logros agradables que da lástima dejar. Se comprende así por qué la adolescencia llegaría a prolongarse en ese fenómeno de posadolescencia que no se sabe cuándo termina... ¿cerca de los 30? Al comienzo nos preguntábamos quiénes eran los adolescentes, hoy, como grupo etario, y la respuesta parece ser ambigua: probablemente un grupo que va desde los 12, 13 o 14 años hasta un punto impreciso que puede llegar hasta los 18 a 23 y más, momento en el cual consiguen formar parte de la sociedad adulta a través del trabajo, de la propia madurez y del reconocimiento por parte de los mayores.

La adolescencia es una de las etapas donde se dan más inconvenientes por los cambios de edad, los niveles comportamentales y emocionales, generando así inseguridad que hace que se produzca un malestar. (Moreno, & Chauta, 2012; citado en Moreno, J; et al 2014). Esto puede llevar el resultado de que algunos padres de familia o acudientes empiecen a tomar la actitud de

basarse en la violencia como medio para afrontar los problemas y ejercer el poder, afectando así el comportamiento y el desempeño escolar de los adolescentes. (Hewitt, Moreno, Oliveros, & Pardo, 2010; citado en Moreno, J; et al 2014).

De igual forma las relaciones con los padres marcaran un especial énfasis en la vida escolar del adolescente, como lo menciona (Freud, 1914):

Las actitudes afectivas hacia otras personas, tan relevantes para la posterior conducta de los individuos, quedaron establecidas en una época insospechadamente temprana. Ya en los primeros seis años de la infancia el pequeño ser humano ha consolidado la índole y el tono afectivo de sus vínculos con personas del mismo sexo y del opuesto; a partir de entonces puede desarrollarlos y trasmudarlos siguiendo determinadas orientaciones, pero ya no cancelarlos. Las personas en quienes de esa manera se fija son sus padres y sus hermanos. Todas las que luego conozca devendrán para él unos sustitutos de esos primeros objetos del sentimiento (acaso, junto a los padres, también las personas encargadas de la crianza), y se le ordenarán en series que arrancan de las «imago», como decimos nosotros, del padre, de la madre, de los hermanos y hermanas, etc.

Estos vínculos que se crean en los primeros años de la infancia servirán como medidores para crear nuevos vínculos con otras personas, es así, también con el vínculo educativo entre maestro y alumno, donde el alumno los sentimientos de superioridad atribuidos a su padre, los traslada hacia el maestro, donde oportunidad así crear una visión distinta de su padre, donde ya no es el más sabio, inteligente ni rico. (Freud, 1914) explica:

Es en esta fase del desarrollo del joven cuando se produce su encuentro con los maestros. Ahora comprendemos nuestra relación con los profesores de la escuela secundaria. Estos hombres, que ni siquiera eran todos padres, se convirtieron para nosotros en sustitutos del padre. Por eso se nos aparecieron, aun siendo muy jóvenes, tan maduros, tan inalcanzablemente adultos. Trasferíamos sobre ellos el respeto y las expectativas del omnisciente padre de nuestros años infantiles, y luego empezamos a tratarlos como a nuestro padre en casa.

Se hace necesario comprender los cambios en el pensamiento, sus cambios físicos, y los cambios a la hora de relacionarse con los demás, para brindar una educación más integradora y generar vínculos maestro-alumno basados en la confianza, los cuales conlleven a una mejor recepción por parte del alumno, ya que estos muchas veces manifiestan sentirse excluidos o distintos en el mundo educativo, el maestro debe, aparte de enseñar el contenido específico de una materia, educar para la vida, formando en valores y ser un ejemplo de vida para los jóvenes, a continuación desarrollaremos los conceptos de educación y vínculo educativo.

4.12. Educación

Para Kant, citado en (Nuñez, 2003) la definición de educación es: “El hombre es la única criatura que ha de ser educada. Entendiendo por educación los cuidados (sustento, manutención), la disciplina y la instrucción, juntamente con la formación. Según esto, el hombre es niño pequeño, educando y estudiante.”

(Nuñez, 2003) explica que esta definición de educación comienza con los cuidados elementales que se dan a temprana edad en el ser humano, en un segundo momento, que Kant llama “disciplina”, esta trata de los límites que los adultos han de poner a los niños y para esto es fundamental la “instrucción” que es el aprendizaje de los niños en diversos campos; finalmente se habla de “formación” y esta se trata de los efectos que lo anteriormente mencionado, produce en los sujetos de la educación.

La definición de Herbart, citado en (Nuñez, 2003):

[...] no se domina la educación si no se sabe establecer en el alma infantil un gran círculo de ideas cuyas se hallen enlazadas íntimamente y que tenga fuerza suficiente para vencer los elementos desfavorables del medio [y] para absorber los favorables [...] La instrucción se propone inmediatamente formar el círculo de ideas; la educación, el carácter. Lo último no se puede hacer sin lo primero; en esto consiste la suma capital de mi Pedagogía.

No puede haber educación sin instrucción. Esta es la base de la concepción Herbartiana, sin el aprendizaje sistemático y continuado no es posible hablar de educación en sentido estricto. En esta definición, la educación es de un orden diferente, ya que no se puede educar sin instrucción,

las nuevas corrientes pseudopedagógicas plantean una erradicación del conocimiento para instaurar competencias. (Nuñez, 2003)

En estas definiciones anteriormente mencionadas, los autores hacen referencia al niño o al adolescente como sujeto de la educación, el adulto no puede ser educado dado que son ellos los que plantean la educación. Sí es posible que los adultos aprendan durante el resto de su vida, pero en este sentido es el sujeto mismo quien decide su alcance, mientras que en niños y adolescentes hay una clara intencionalidad al cambio. (Nuñez, 2003)

4.13. El triángulo Herbartiano

La idea herbartiana del trabajo educativo involucra tres elementos: sujeto de educación, agente de educación y contenidos de educación.

El sujeto de educación establece el trabajo arduo civilizatorio, según, Hegel, citado en (Nuñez, 2003) “Una violencia primordial, ya que no es una respuesta o un resultado, sino una operación inicial para cada sujeto: tener que entrar en un mundo simbólico que lo preexiste”, admitiendo cierta violencia o coacción pedagógica, encaminada a la dirección que cada cultura establece.

Por otro lado, Gramsci, lo define como una lucha contra la naturaleza, para dominarla y crear al hombre «actual” a su época.

El segundo elemento es el agente de educación, el cuál es “Representante del mundo, de las generaciones adultas, su responsabilidad consiste en transmitir elementos de los patrimonios culturales a las nuevas generaciones: a uno de los sujetos con los que trabaja.” (Nuñez, 2003), donde la organización y el orden cumplen un papel fundamental dentro del ámbito educativo y de esta manera dan lugar al vinculo educativo.

Y, por último, el tercer elemento se trata de los contenidos de la educación, el cual hace referencia a la garantía de la entrada de los recién llegados a la cultura, donde media entre los anteriores elementos, sujeto y agente.

4.14. Vínculo educativo

Dentro de las definiciones de educación anteriormente mencionadas, encontramos tres elementos: educador, educando y vínculo educativo.

El educador es la persona que tiene la capacidad y el conocimiento para transmitirlo a un educando por medio de instrucciones y forjando en este una disciplina y amor por aprender. Por su parte el educando es la persona que está aprendiendo o estudiando una materia determinada y necesita de los conocimientos del educador para completar una tarea o un proyecto.

El vínculo educativo es una asociación entre el educador y el educando que tiene por consecuencia una relación mutua.

En este sentido el educador debe tener unas características que le faciliten la transmisión del conocimiento, (Nuñez, 2003) menciona 5 elementos que caracterizan el lugar del educador: 1. “vocación” sin la cual no hay educación, 2. “simpatía” e interés por los educandos, 3. El educador debe poseer cualidades “intelectuales” las cuales le permitan pensar con autonomía y dominar ciertos conocimientos, 4. Se menciona aquí las cualidades “estéticas”, entendiendo la educación como un arte, el educador debe tener cualidades como gracia, tacto y humor, 5. Las condiciones “morales”, el educar debe procurar mantener una vida social honesta, ya que es un representante de lo social, y poder así mantener el vínculo educativo.

Encontramos en estos elementos el “deber ser” de un educador, los cuales le permitirán una mejor transmisión del conocimiento a los educandos e inculcar en ellos además de la formación en los aspectos técnicos, formación en valores que los hagan mejores personas para entrar a una sociedad.

Si el educador es un BUEN educador, será para el sujeto su mentor: aquel que lo ha puesto en contacto con el mundo y no ha pretendido ahorrarle vicisitudes, aunque sí, les ha dado buenos instrumentos para soportarlas... (Nuñez, 2003)

Estos apartes sobre educación que se mencionan y el vínculo educativo como lo presentan estos autores nos da la impresión que es una educación muy personalizada, donde el educador solo está a cargo de un estudiante o de un grupo pequeño de estudiantes, y en condiciones óptimas de aprendizaje, pero como actuar ante los nuevos desafíos de la educación actual y las nuevas sociedades, donde los cambios culturales son tan significativos y los educandos no solo se

preocupan por aprender, sino que hay diverso temas que los envuelven o los desvían de su aprendizaje o sus pasiones.

(Birgin , 2001)comenta:

Tanto la expansión del nivel medio desde mediados del siglo como la crisis del último tiempo han cambiado fuertemente el paisaje. Las escenas escolares actuales muestran alumnos que trabajan, alumnas que se embarazan, chicos cuyas practicas están en las fronteras de la ley, que transitan por la escuela, la cárcel y los institutos de minoridad sin solución de continuidad.

(Nuñez, 2003) menciona:

Ha llegado el momento de volver a reivindicar la educación como tiempo de ocio en su sentido etimológico: la educación como oferta democrática de igualdad de oportunidades de acceso a la cultura amplia, plural, que permita el enriquecimiento intelectual de todos. Que esa costosa construcción social llamada educación pública, pueda ser, en efecto, otro tiempo social, donde las nuevas generaciones tengan espacio y tiempo para aprender. No como la actual que, según las estadísticas, promueve, en la escuela secundaria obligatoria, y dependiendo de los lugares entre un 39 y un 43% del llamado fracaso escolar.

5. Estado del arte

Para el siguiente estado del arte se hizo una búsqueda de bases de datos y fuentes documentales para encontrar artículos sobre la violencia y conflicto en la relación entre niños en el ambiente escolar. Los artículos encontrados responden principalmente a proyectos de investigación sobre las diversas causas que originan el conflicto escolar, la relación entre los diferentes actores (niños, niñas, profesores, directivas, familiares y vecinos), la presencia de la violencia en el conflicto escolar, las metodologías de la investigación y los mecanismos de solución del conflicto.

5.1. Causas que originan el conflicto

Para empezar a dar paso a estos hallazgos conceptuales sobre el conflicto escolar, es importante hablar sobre las instituciones educativas, ya que son espacios para el aprendizaje de niños, niñas y adolescentes en los cuales se capacitan para tener diversas habilidades que les servirán para la vida en sociedad, sin embargo, generalmente estas instituciones están cobijadas bajo estructuras rígidas y de poder que se manifiestan por medio de los superiores hacia los niños, coartando muchas formas de expresión corporal, personal y mental; “en las instituciones oficiales y privadas, se pretende una educación estandarizada (Foucault, 1990), donde lo normal se convierte en principio regulador y todo debe alcanzar los parámetros establecidos por cada institución. Se traza una línea media, en la cual todos deben estar inscrito” (Salinas, et al, 2002. pág 261), lo cual se define en primeras manifestaciones del conflicto.

Las instituciones educativas son espacios para el encuentro de diferentes actores sociales - niños, niñas, profesores, directivas, familiares y comunidad general- y por esta razón, en el ambiente escolar existe una confluencia de múltiples formas y dinámicas de vida por la constante interacción que hay entre diferentes pares, por lo tanto, el conflicto puede manifestarse cotidianamente porque es una cuestión inherente al ser humano. En el artículo de investigación de Marta Salinas, Diana Posada y Luz Isaza llamado “A propósito del conflicto escolar” (2002), señalan al respecto que:

Conflicto y ser humano, relación íntima, con natural; contradicción, pugna, lucha, que acerca al hombre a la esencia de sí mismo, que lo potencia como ser capaz de relacionarse

con su ser, con los otros; que le otorga el beneficio de moverse en estructuras sociales y culturales que le sirven de contenedor, de dique para regular sus relaciones. El conflicto que no se puede acabar, ocultar, apaciguar o desconocer, pues es el vector que potencia individuos, grupos, sociedades. Expresión de complejidad, de interconectividad, dinámica de movimiento y transformación, motor de la vida. Pág 246.

Se entiende que el conflicto es “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (Jares, 1991, pág. 108, citado por Pérez & Gutierrez, 2016.), por lo que supone que es una relación intra e interpersonal de incompatibilidades que perturban los diferentes ámbitos de la vida social. “El conflicto así estimado se concibe como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son percibidos así por las partes involucradas, conllevando esto a que sus pretensiones, deseos e intereses, no puedan lograrse simultáneamente, generándose manifestaciones con diversos grados de intensidad” (Arellano, 2007 pág. 30)

Según Salinas, et al. (2002), el conflicto se manifiesta en diferentes niveles, el primero es la contradicción del ser humano consigo mismo y es donde se pone en cuestión las ideas propias del vivir, los sentimientos y las emociones; el siguiente nivel del conflicto es por el orden social, en donde se dan interacciones y relaciones con el otro y el tercero, es cuando un grupo con propósitos comunes conforman una comunidad en tensiones conjuntas, pero en búsqueda de conciliaciones diversas. Dicho esto, en el trabajo de definir el concepto del Conflicto, es necesario retomar el trabajo de Paco Cascón Seuriano (2000)¹ referenciado por las autoras mencionadas, donde hablan de los pseudoconflictos, los conflictos latentes y los conflictos reales.

En los pseudoconflictos, los intereses y las necesidades de las personas no entran en contraposición, no son antagónicos y, aunque puede haber tono de pelea, lo que no existe realmente es un problema, así las partes crean que sí. Restablecer la comunicación para que las partes tomen conciencia de que no hay ningún problema, es lo más indicado” (Salinas et. al, 2002. pág 267).

¹ Educar en y para el conflicto en los centros, referenciado por Salinas et al.

Los conflictos latentes son tal vez los de mayor ocurrencia y pese a que no hay enfrentamiento o pelea, ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses, necesidades o valores, o bien no son capaces de enfrentarlas (por falta de fuerza, de conciencia (Salinas et. al, 2002. pág 267)

Los conflictos reales son los que generan disputa, divergencia y presentan contraposición o pugna de intereses, necesidades o valores tangibles, y en los que efectivamente existe un problema, que radica, generalmente, en que la satisfacción de una de las partes impide la satisfacción de la otra (Salinas et. al, 2002. pág 268)

El tipo de conflicto más recurrente en el ambiente escolar es el de conflicto latente ya que los desencuentros se dan por malas comunicaciones y percepciones equivocadas entre los involucrados; a pesar de su gran existencia, en las escuelas y centros educativos no se les da el manejo adecuado porque son conflictos que no trascienden necesariamente a la violencia sin embargo, al ser asuntos relacionados con la emocionalidad, su intervención y seguimiento debe llevarse con más detenimiento con profesionales psicológicos y la escuela no debe ignorarlos por no tener manifestaciones visibles de la violencia y la agresividad, por el contrario debe mejorar su intervención para restablecer asertivamente las relaciones de convivencia .

Dicho lo anterior, es necesario abordar más a profundidad el estudio y análisis del conflicto escolar porque la incompatibilidad que existe entre los diferentes actores puede perjudicar de múltiples formas el aprendizaje y el desarrollo social de los estudiantes, ya que la alteración del ambiente social conduce de forma gradual al conflicto, la agresividad y la violencia. No necesariamente al conflicto entre pares se le suma las manifestaciones violentas, de hecho el carácter positivo del conflicto se opone al carácter negativo de la violencia (Salinas et al, 2002) pero estas conductas se demuestran cuando no se da el debido tratamiento de los conflictos y se dejan escalar, “la violencia entre compañeros constituye un obstáculo importante para el proceso de enseñanza aprendizaje en el aula, así como para las relaciones sociales existentes en la misma, y contribuye al desarrollo de importantes problemas psicológicos y de integración social en los alumnos implicados en las dinámicas violentas. (Jimenez & Lealle, 2012. Pág 77).

5.2. Violencia en el conflicto escolar

Cuando se habla de violencia debe apreciarse desde dos perspectivas, la primera es la violencia directa, donde el enfrentamiento por resolver las diferencias es de carácter personal, cara a cara y se utiliza la fuerza física y verbal; la segunda es cuando “la violencia se da de manera indirecta o estructural y por ende incorporada al sistema económico-social, manifestándose en injusticias sociales, como es el caso de la existencia de una diferencia abismal en la distribución del ingreso, acompañada de marginalidad, analfabetismo, carencia de servicios médicos asistenciales, y dificultad de ascenso socio económico, en altos porcentajes de la población” (Arellano, 2007. pág 29). En sintonía con la autora mencionada anteriormente, es preciso señalar que estas manifestaciones de la violencia marginan al ser humano en todos los escenarios sociales, le niega la posibilidad de tener calidad de vida y le apropia una capacidad de socialización negativa con el entorno, sin tener herramientas para la solución integral de conflictos humanos; por lo tanto, se podría decir que en las instituciones educativas se ve el reflejo de la sociedad y se puede inferir que los estudiantes cargan consigo todas las estructuras sociales que los envuelven en su vida cotidiana y es por esta razón, que las agresiones físicas y verbales hacen parte del día a día de estos espacios.

En este orden de ideas, en las instituciones educativas priman las estructuras jerárquicas entre los estudiantes, profesores y directivos porque en ellas se imponen la normalización y las concepciones cerradas o conservadoras de la sociedad, puesto que los conflictos en las instituciones son derivados de las posturas ideológicas, religiosas y científicas, de las relaciones de poder y estructura, y por el relacionamiento personal e interpersonal. Con respecto a la organización escolar es importante indagar por su funcionamiento interno para dar cuenta de cuáles son las prácticas que originan los conflictos y se puede decir que estos se dan por aspectos personales de cada individuo, del ambiente familiar, del ambiente comunitario y del papel del profesor dentro del desarrollo y solución del conflicto.

Según la literatura consultada, uno de los factores que originan conflictos en los ambientes escolares son las conductas antisociales puesto que se ha confirmado que "los adolescentes y jóvenes, de ambos sexos, con altas puntuaciones en conducta antisocial utilizan significativamente más estrategias agresivas para resolver situaciones sociales conflictivas" (Garaigordoil, 2017. pág 52). En el ambiente escolar se manifiestan diferentes conductas antisociales, que pueden transgredir

al otro desde acciones violentas, como lo son “la disrupción en las aulas, problemas de disciplina (conflictos entre profesorado y alumnado), maltrato entre compañeros (bullying), vandalismo y daños materiales, violencia física (agresiones, extorsiones), acoso sexual” (Morcillo, 2012. pág 6), también pueden entrar en esta categoría lo que es el absentismo escolar y las mentiras, y “según las diversas teorías explicativas de la conducta antisocial han evidenciado que es una conducta compleja, que está determinada por múltiples factores, tanto ambientales como personales (factores psicológicos y de socialización)” (Garaigordol, 2017. pág 53). Del mismo modo, otro de los factores individuales y psicológicos que originan el conflicto es la presencia de la depresión y la baja autoestima en los estudiantes, “con respecto a los factores individuales se ha observado que los adolescentes violentos manifiestan una mayor sintomatología depresiva y una autoestima más baja que el resto de adolescentes” (Carlson y Corcoran, 2001; Castellón Mendoza, 2010, citado en Varela et al, 2013. pág 26); estas conductas requieren de métodos de intervención integral y psicoeducativas para que haya una efectiva disminución de conductas violentas ya que tiene influencia en factores familiares, factores sociales y también en la interacción con medios de comunicación con contenido violento.

5.3. Relación entre los actores del conflicto

Una vez dicho lo anterior, merece la pena subrayar que los conflictos tienen un fundamento significativo en el ambiente familiar y comunitario en el que habitan los niños, niñas y adolescentes por fuera del aula de clase. Jimenez & Lehalle (2012) referenciando el modelo de Jessor (1993), demuestran que “pueden influir en los problemas de los adolescentes en tres dominios, individual (por ejemplo, factores genéticos y psicológicos), conductual (por ejemplo, la asistencia o no a la escuela) y social. Centrándonos en el área social, Jessor diferencia el ámbito social, que alude a elementos estructurales como por ejemplo la pobreza o el desempleo, del ambiente percibido, que alude a factores como la calidad de las relaciones familiares o el apoyo percibido de padres, amigos y otros agentes de la comunidad”. (pág. 78). De esta manera, el ambiente familiar, comunitario y escolar se configuran como una matriz biopsicosocial que estimula frecuentemente, y de múltiples maneras, el funcionamiento conductual de los niños y adolescentes, tanto así que pueden moldear la manera de pensar, comportarse y la visión del futuro.

En relación con los factores familiares, son numerosos los trabajos que asocian la violencia escolar con relaciones negativas entre los miembros del núcleo familiar e, inversamente, la calidad de las interacciones entre los miembros de la familia protege al adolescente de implicarse en conductas violentas en la escuela (Estévez, Murgui, Musitu y Moreno, 2008; Lila, Herrero y Gracia, 2008. Citado en Garay et.al 2013. pág 26). Varias investigaciones apuntan que los adolescentes que tienden conductas conflictivas y violentas tienden a tener relaciones y ambientes familiares más violentos porque “existe cierta continuidad entre los conflictos que acontecen en el ámbito familiar y, sobre todo, las dificultades en la comunicación, un aspecto clave para la resolución positiva de los conflictos familiares y los que sufren los adolescentes en las relaciones con los iguales” (Garay et.al, 2013.pág 30) no obstante, también se ha demostrado que los adolescentes que tienen un clima positivo en sus familias “caracterizado por el apoyo y la cohesión, la apertura en la expresión de sentimientos y necesidades, y la ausencia de conflicto, insultan, pegan e intimidan en menor medida a sus iguales” (Garaigordobil, 2017. pág 84).

El clima familiar se constituye por la vinculación afectiva entre sus integrantes, lo cual debería ser un entorno que facilite la comunicación y la cohesión para que se mejore los mecanismos de solución de conflicto, las conductas en la adolescencia y la adaptación social de los niñas, niños y adolescentes en el entorno social, sin embargo los factores que más contribuyen a la agresividad y conflictividad de niños y adolescentes se fundamentan en los malos tratos dentro del seno familiar, las conciliaciones por medio de la fuerza y la violencia, los métodos de crianza laxos y restrictivos, la ausencia de afecto entre los integrantes y en sí, la desestructuración de la familia. “La familia es el primer modelo de socialización y, por ello, se convierte en la génesis, o no, de ciertas conductas agresivas, ya que en ella se generan amores y desamores que redundarán, en la edad adulta, en personas ajustadas a las normas de convivencia y capaces de amar y ser amados, o, todo lo contrario, según Fernández (1998) (citado en Morcillo, 2012. pág 8)

Dentro de esta misma lógica, el ambiente social permite una interacción importante entre los niños, niñas y adolescentes con el entorno comunitario más próximo a ellos; “el ambiente o clima social, se define como el ambiente percibido e interpretado por los miembros que integran una organización, y que, a su vez, ejerce una importante influencia en el comportamiento de los integrantes de ese contexto (Martínez, 1996), así como en su desarrollo social, físico, afectivo, intelectual y moral (Lehalle, Aris, Buelga y Musitu, 2004; Schwarth y Pollishuke, 1995) (citado en Jimenez & Lehalle página 78). El ámbito social y comunitario de una persona en específico

representa una vinculación y un ajuste psicosocial dentro de un grupo social, lo cual representa para los niños o adolescentes un puente para su desarrollo integral como ser humano. Al respecto Crespo et. al exponen que:

Sentirse vinculado al barrio en el que se vive va a favorecer el fortalecimiento de la autoestima, la disminución del sentimiento de soledad y la construcción de una identidad personal mediante la adquisición de valores y la creación de vínculos positivos con los iguales, también con los adultos que pueden actuar como mentores que pueden sustituir, en ocasiones, los déficits de la socialización parental, máxime si se tiene en cuenta el momento evolutivo de la adolescencia. (Pág 128)

Igualmente, en Garay et al (2013) manifiestan que en “el ámbito comunitario, la implicación y participación en la comunidad parece ser una variable que presenta un rol importante en el ajuste psicológico y social de los adolescentes y desempeña un papel activo en la creación de normas aceptadas en la comunidad por lo que su incumplimiento se percibe como una falta de lealtad individual y grupal.” (pág 26) por lo tanto, se convierten en acciones comunitarias que conforman integralmente a cada persona y permite que todos los actos de violencia se expresen en menor medida o se tenga mayor control sobre ellos. De este mismo modo, en Salinas et. al (2002) se expone que, a partir del relacionamiento cultural, las tradiciones y las creencias comunitarias se tiende a permitir o restringir la respuesta violenta hacia los encuentros conflictivos entre pares, puesto que es un ámbito estrecho donde se vive en una pequeña sociedad y es un entorno interpersonal inmediato que influencia de múltiples formas la conducta de los niños, niñas y adolescentes, pues dichas autoras dicen que en estos relacionamientos sociales se puede encontrar:

Criminología de los padres, modelos agresivos, violencia intrafamiliar, violencia hacia iguales-; el entorno físico inmediato -con escasa privacidad, entornos poco habitables, pobreza, contaminación-; cualidades personales -como la ausencia de autocontrol, repertorio escaso de valores, conductas sociales no asertivas-; desinhibidores -el uso frecuente de alcohol y drogas que potencian los modelos agresivos-; presencia de instrumentos para la violencia -como cadenas, barras, cuchillos, pistolas (disponibles para niños(as) y adolescentes)- y, por último, la presencia de víctimas potenciales (entre los que

se encuentran los estudiantes con necesidades educativas especiales, y los niños y niñas en condiciones de desplazamiento). Pág 257-58

La implicación de la escuela y la comunidad tiene una gran influencia en el ambiente escolar, porque como se mencionó anteriormente, las escuelas o centros educativos son reflejos de la sociedad porque cada actor que integra estos espacios, trae consigo las diferentes formas de vivir y estos espacios se convierten en contextos fundamentales para la socialización especialmente relevante durante la adolescencia (Garay et al, 2013), claro está que esa socialización se da de manera positiva si los entornos inmediatos posibilitan espacios alternativos que acompañen asertivamente a los adolescentes.

Por otro lado, en la literatura se expone que el origen de los conflictos se da por relaciones de poder, para unos autores “todos los conflictos están provocados por el poder; para otros, además del poder incide la estima propia; para unos terceros, las causas de los conflictos se «psicologizan» y se reducen a los diferentes tipos de necesidades humanas y/o a un problema de diferentes percepciones” (Salinas et al, 2002. pág 160). Teniendo en cuenta estas relaciones de poder existentes, se permite afirmar que la posición y el estatus social puede ser un detonante para el conflicto; en el aula de clase y en general en el ambiente escolar, este estatus se representa por medio de las relaciones jerárquicas y popularidad entre los estudiantes, lo cual genera tensiones y conflictos, “la violencia y el estatus social en el aula mantienen una interacción compleja que se puede relacionar con los resultados dispares en ajuste psicosocial de los alumnos agresores en los distintos estudios (Jimenez & Lealle, 2012. Pág 78).

Se puede identificar que entre niños y niñas hay diferentes mecanismos para demostrar su estatus y superioridad dentro de la comunidad escolar; por lo general los niños tienden a actuar desde la fuerza y la agresividad física y las niñas utilizan el método de la exclusión social y los malos rumores sobre otros, esto demuestra que “el tipo de violencia más frecuente es la violencia psicológica. Entre las formas más frecuentes se encuentra reírse de la víctima, llamarla por motes, ridiculizar, ningunearla, meterse con ella por su forma de ser o su apariencia física” (Morcillo, 2012. pág 11); es preciso señalar que para que existan posiciones jerárquicas debe existir un respaldo y una aceptación por parte de una comunidad, en este caso serían los compañeros de estudio.

5.4. Conflicto escolar y Rendimiento académico

Dentro de la categoría del estatus social y las relaciones de poder, cabe destacar el papel que juegan las estructuras de las instituciones, los profesores y los órganos directivos en el origen de los conflictos. Se enfatiza en el hecho que las instituciones educativas no cuentan con los espacios adecuados para una buena educación integral, recreación y condicionamientos físicos, según Salinas et. al (2002) estos espacios hacen alusión a “una estructura panóptica de patio duro central donde las zonas verdes escasean. Este patio se convierte a su vez en el lugar del recreo, de la formación y del encuentro para los diferentes juegos que las niñas y los niños realizan con la seriedad y el rigor de una actividad en la que comprometen todo su ser” (pág 249). Este tipo de espacios condicionan la corporalidad de los niños y niñas que los habitan, negándoles la oportunidad estar en ambientes que incentiven la participación comunitaria, los juegos sanos y una buena convivencia, porque por el contrario esta imagen gris que representa a estas instituciones está lejos de ser un espacio amigable porque desde la edificación y el tipo de uniformes que debe usarse dentro de sus instalaciones, se imponen múltiples reglas y normas en el comportamiento que deben ser acatadas por los estudiantes para no tener ningún tipo de sanción. Al respecto Morcillo (2012) expone que:

El formato de escuela que se da en nuestra sociedad, puede llegar a favorecer la agresividad, a lo que debemos añadir la crisis de valores de la propia escuela, las discrepancias entre las formas de distribución de espacios, de organización de tiempos, de pautas de comportamiento y ciertos contenidos basados en objetivos de creatividad y experimentación, incoherentes con el contexto de aula (pág 8)

Rechazando estos modelos jerárquicos, en las instituciones educativas debería primar la Ley 115² de la constitución colombiana de 1991 en la cual se expone que las estructuras organizativas de las instituciones educativas deben construir modelos educativos conforme a la buena convivencia, la cohesión social, los derechos humanos, entre otros puntos elementales con el fin de formar ciudadanos integrales y los cuales deben ser guiados e inculcados por el profesor; sin embargo, la escuela es una estructura organizada con reglas y normas rígidas, disciplina y

² Ley General de Educación.

normatividad que se asume dentro de esa “estructura organizativa como la prioridad, antes que construir las condiciones de convivencia que permitan recrear un clima adecuado y cumplir el objetivo de formar un sujeto integral. Sujeto que es ciudadano y ser que aprende”. (Salinas et al, 2002. pág 247). Así pues, el educador o profesor refuerza esas conductas porque su formación está orientada principalmente a cumplir con las normas establecidas y mantener la disciplina, y se deja de lado el formar integralmente a las personas que habitan el aula de clase; si se llevan a cabo los ideales de la Ley 115 es principalmente por cumplir estamentos de leyes, mas no para educar para la paz, además en la formación de los profesores se encuentran grandes sesgos que impiden en una buena participación de ellos en el aula (salinas et al, 2002).

La relación entre profesores y estudiantes tiende a ser muy distante y se limita solamente a los contenidos de la clase, lo cual se representa de la mejor manera cuando existe un conflicto entre los estudiantes, pues los profesores tienden a tener conductas de evasión o de minimizar los problemas porque traen consigo la idea de que el conflicto debe dejarse por fuera de las aulas de clase y de la institución. No obstante, la posición ideal del profesor debe responder a dos factores, “el primero: la sobre-dimensión de su papel, pues ha sido idealizado, en términos de un sujeto ético, tolerante, capaz, idóneo, infalible, etc. El segundo: referido a la capacitación, requiere sobrepasar la mera información sobre resolución de conflictos, para abordar el desarrollo de competencias cognoscitivas, cognitivas, comunicativas y actitudinales” (Salinas et al, 2002 pág 262), A pesar de eso, se enfatiza que muchos de los profesores no cuentan con la capacitación necesaria para enfrentar y solucionar los problemas que se originan en su ambiente escolar, puesto que se paran desde posturas radicales, desde la verticalidad y el abuso del poder para terminar abruptamente las situaciones conflictivas entre los pares y sin llegar a ninguna negociación, “lo cual crea un clima institucional pasivo, manejado por el autoritarismo, o tan susceptible, que las diferencias más pequeñas se convierten en disparadores de problemas” (Salinas et al, 2002 pág 264).

Es importante tener en cuenta lo anterior porque la existencia de conflicto y violencia escolar afecta directamente al rendimiento académico de los estudiantes, puesto que “algunos estudios se han centrado en la influencia que la violencia escolar puede tener sobre la aparición del fracaso escolar” (Álvarez et. al, 2010. pág 142) lo cual encuentra sentido al identificar que cuando el agresor participa de situaciones conflictivas o violentas, se disminuye la necesidad de tener una actividad académica estable. Morcillo (2012) manifiesta que una de las consecuencias de la violencia escolar es el descenso en el rendimiento escolar, el cual “se refiere a los alumnos con

bajo rendimiento académico, es decir, aquellos que a lo largo de su escolarización no alcanzan un nivel de conocimientos mínimo” pág 4.

Cuando un niño, niña o adolescente se siente poco competente académicamente es probable que encuentre poco relevante el trabajo de clase y considere que romper las normas de clase aumenta el status entre los iguales (Álvarez et. al, 2010), lo cual eleva de manera considerable los comportamientos conflictivos y disruptivos en el ambiente escolar y en la oposición hacia el profesor. No obstante, “es interesante remarcar que, en muchas ocasiones y debido al elevado número de alumnos que hay por aula es muy difícil prestar una atención individualizada a cada alumno. (Morcillo, 2012. pág 10) y es por eso que los profesores no pueden percibir que entre los alumnos existen problemas y que, de ser así, podrían ser evitados, sin embargo, labor del profesor “subraya la importancia del clima del aula y de las relaciones afectivas en este entorno en los problemas de convivencia y, en particular, de violencia escolar, algo que trasciende la visión de la escuela como un lugar en el que solo se imparten contenidos.” (Crespos et.al, 2013.pág 31) y diciendo esto, es importante poner en consideración que en la mayoría de los casos, los estudiantes que presentan conductas psicológicas que a atentan a alterar conflictivamente el ambiente en el aula o estudiantes que tienen necesidades especiales para el aprendizaje no tienen un estímulo positivo influenciado por los profesores para tener un mejor desempeño escolar en las aulas, lo que no debería ser así porque los estudios han demostrado que “si el alumnado tiene éxito y disfruta en el centro educativo, tendrá un menor incentivo para comportarse mal durante las clases o actuar de modo que pueda precipitar su exclusión de la actividad” (Álvarez et. al, 2010. pág 143). En Álvarez et. al (2010) también referencian qué:

La relación con el profesorado también incide en el rendimiento académico. El fomento de relaciones cercanas y de calidad entre estudiantes y formadores está asociado a un mayor compromiso en el centro educativo por parte de ambos (Anderson, Christenson, Sinclair, y Lehr, 2004), lo cual se traduce en una mayor motivación, rendimiento, sentimientos de pertenecía y afecto en la escuela. El apoyo del profesorado predice mejores calificaciones, siendo este efecto mayor en víctimas que en agresores. Pág. 142

Según los documentos de investigación consultados, se puede afirmar que los “estudiantes que han repetido alguna vez un curso perciben un mayor nivel de violencia escolar que quienes

obtienen mejores resultados académicos” (Álvarez et. al, 2010. pág 148), esto se explica porque en las instituciones educativas se tiende a hacer una valoración importante de la conducta de los estudiantes, la cual se convierte en un determinante a la hora de pasar o repetir los cursos, a su vez estos estudiantes “informan mayores niveles en su centro de violencia por parte del profesorado hacia el alumnado, de violencia verbal (entre estudiantes o de estudiantes hacia profesorado) y de violencia física por parte del alumnado (tanto directa como indirecta). (Álvarez et al, 2010. pág 148). Otro de los casos en los cuales se puede evidenciar el bajo rendimiento académico es cuando un estudiante se encuentra rechazado o siendo víctima de las agresiones ya que tiene actitudes como “una baja competencia percibida (Ma, 2008) y, en muchos casos, evitación escolar, absentismo, pérdida del compromiso con lo académico y una baja participación, frecuentemente para evitar el maltrato” (Álvarez et al, 2010. pág 142)

El conflicto y la violencia escolar es un asunto que preocupa mucho a la sociedad porque como se ha mencionado anteriormente, en las instituciones educativas se ve el reflejo de la sociedad ya que los niños, niñas y adolescentes llevan a estas instalaciones toda su historicidad y sus formas de vida y, por lo tanto, es una constante identificar a niños con conductas conflictivas que pueden alterar el ambiente escolar y perpetuarlas en su vida social. Por lo tanto, el tema de conflicto y la violencia escolar es un problema complejo porque tiene muchas características sociales y culturales, y para “reducir esta violencia entre iguales se necesita la colaboración conjunta de instituciones, padres y profesores. Así pues, se debe por un lado prevenir los conflictos y la violencia, y por otro, corregir las situaciones de violencia cuando ya han ocurrido” (Morcillo, 2012.pág 35)

5.5. Mecanismos de solución de conflicto

Las investigaciones que fueron consultadas hacen especial atención en los mecanismos de solución de los conflictos propuestos y mediados por las escuelas ya que, los conflictos son manifestaciones sociales que necesitan ser atendidos para poder solucionarlos en buenos términos e incidan en las buenas prácticas para el aprendizaje “,este reconocimiento contribuirá a que afloren de manera masiva e intencional, propuestas creativas e innovadoras que, involucrando la institucionalidad junto con la escuela, harán posible la formación de ciudadanos democráticos y libres”(Salinas et al, 2002, pág 248). En este sentido, la escuela tiene una responsabilidad

importante puesto que “no sólo debe tratar de instaurar un código de valores como comunidad justa, pluralista y democrática, sino aprender a enfrentar todas las situaciones de conflicto y problemas que en ella circulan: la agresividad, la violencia, la competitividad, la discriminación, entre otras, aportando estrategias para resolver autónomamente tanto los problemas personales como los sociales. Esto nos remite a ubicar al maestro como parte del conflicto y gestor del mismo (Burguet, 1999, citado en Salinas et. al 2002).

Una de las estrategias que puede favorecer a la solución de conflicto en el ambiente escolar es “ofrecer un currículum integrado desde la visión conflictiva de la realidad y en el que se cuestione la violencia como forma de transformación de los conflictos. Por consiguiente, no se trata de negar las diferencias y los conflictos sino de afrontarlos de forma positiva, es decir, de forma no violenta.” (Pérez et al. 2016. pág 172). Desde esta postura se puede romper con la idea de que el conflicto es algo negativo, por el contrario, es algo natural e inherente a la vida social del ser humano, además se consolidaría como un reto educativo que enseñe a pensar de otras maneras, comprender lo que el otro piensa y facilitar la autonomía, así la educación se reafirmaría como “un factor constructor de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento,” (Arellano, 2013. pág 34)

De esta manera, en las instituciones educativas deben existir programas que ayuden a la prevención de conductas antisociales que estimulen la capacidad de resolver conflictos de forma constructiva y positiva entre víctimas, observadores y agresores, los cuales deben estar enfocados en la identificación de factores de riesgo que tiene en el origen de los conflictos, y en mejorar las habilidades comunicativas y de interacción en los estudiantes. “estos programas contienen actividades que estimulan diversos factores del desarrollo socioemocional (autoestima, comunicación, expresión-comprensión de emociones, relaciones de ayuda-cooperación, conducta prosocial, capacidad para analizar y resolver conflictos de forma constructiva. (Garaigordobil, 2015. pág 54).

No obstante, estos mecanismos quedan vacíos si no se profundiza la formación de los profesores para atender a los requerimientos que tienen los alumnos a la hora de resolver un conflicto, “la necesidad de involucrar al maestro en la solución de conflictos en la intervención a través del diálogo. Para que el diálogo sea posible, se requiere que los(as) maestros(as) hagan uso no sólo de las habilidades cognoscitivas, cognitivas y sociales, sino también, y muy especialmente, de las habilidades comunicativas, es decir, de la capacidad de escucha, de diálogo objetivo y crítico,

para la intervención de los conflictos en la escuela. (Salinas et. al, 2002. pág 269). Con estas habilidades los profesores tienen la posibilidad de negociación y mediación de los conflictos para resolver las diferencias que puedan presentarse en el contexto escolar, así pues “la formación de los docentes en el área de educación para la paz, métodos antiviolenencia y/o métodos de resolución pacífica de conflictos, es urgentemente necesaria en las instituciones donde continuamente se están registran hechos de violencia.” (Arellano, 2007. pág 26)

Es necesario promover en los profesores diferentes estrategias pedagógicas para mantener una buena convivencia entre los estudiantes del aula, por lo tanto se debe tener muy en cuenta cómo debe ser la negociación y la mediación entre los estudiantes cuando están metidos en un conflicto., “La negociación, ha sido considerada como una interacción o intercambio entre distintas partes que tienen como objetivo obtener algo de las otras a cambio de también ceder algo, tienen como finalidad resolver alguna diferencia mediante un acuerdo” (Arellano, 2013.pág 37), cualquier método de negociación para resolver conflictos entre estudiantes no puede tener perdedores, por el contrario debe haber un consenso mutuo entre las partes para que todos se sientan conformes y a su vez, adquieran conocimientos sobre valores, principios y respeto. Después de la negociación, entra la mediación la cual puede “considerarse como un sistema de negociación asistida, donde un tercero imparcial actúa como favorecedor y conductor de la comunicación, persiguiendo como propósito la búsqueda de suficientes puntos de encuentro, que permitan llegar a un acuerdo” (Arellano, 2013.pág 37), justamente en la mediación el profesor entra a desarrollar el papel más importante de toda la negociación, pues es allí donde tiene que buscar los puntos de convergencia para poder encontrar el hilo conductor, desde una posición objetiva, hacia la solución de los conflictos.

A la hora de llegar a acuerdos y compromisos entre las diferentes partes, la escuela debe pensar en alcanzar cambios significativos para poder cumplir con su objetivo de transformar la sociedad y al ser comunidades de convivencias y de aprendizajes, por lo tanto, los cambios sustanciales a los que se debe apuntar con esta labor educativa de mediación de conflictos son mencionado por Arellano, 2013 al referenciar a Blanco (2000)

- (a) Mejorar el ambiente en el aula al disminuir la tensión y hostilidad.
- (b) Desarrollar el pensamiento crítico y habilidades para la solución de problemas.
- (c) Mejorar las relaciones entre alumno y maestro.

- (d) Incrementar la participación de los alumnos y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- (e) Resolver disputas menores entre iguales que interfieran en el proceso educativo.
- (f) Favorecer el incremento de la autoestima.
- (g) Facilitar la comunicación y mejorar los vínculos.
- (h) Construir un sentido más fuerte de cooperación entre la comunidad y la escuela.

A este punto, es relevante traer a colación el programa para la gestión del conflicto escolar llamado HERMES llevado a cabo en la ciudad de Bogotá, “cuyo objetivo es brindar a los miembros de la comunidad educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, en un ambiente de respeto por el otro y donde la tolerancia sea una realidad” (Machado, 2012. pág 67) y lo interesante de este programa es que su objetivo es poder fomentar el diálogo y la tolerancia como una apuesta para el cambio social desde la escuela hacia la sociedad en general, es decir con una incidencia significativa en la familia y la comunidad, a través de actividades de participación comunitaria, charlas, talleres, juegos, mediación y sanciones. Al tener una visión integral del ser humano y los conflictos sociales, este programa busca encontrar una convivencia de la paz en las aulas de clase.

Si bien, son muchas las estrategias que deben ser empleadas por las instituciones educativas y los profesores para abordar los conflictos en las aulas, contribuir a mejorar la percepción de relevancia de los trabajos educativos en los estudiantes y mejorar la convivencia en el aula, es importante que desde el aula el profesor realice el esfuerzo necesario para formar a los niños desde la diversidad, el respeto y la consolidación de los valores porque esto permitiría reducir el origen los conflictos, sin embargo este debe dejar atrás la escuela tradicional y jerárquica que pone a su merced las relaciones de poder sobre los estudiantes, porque el profesor debe ser un puente importante para los niños, niñas y adolescentes en la búsqueda de su desarrollo personal y autonomía.

6. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los datos obtenidos durante del proceso de investigación:

6.1. Fenomenología del conflicto escolar

En función de las entrevistas realizadas a los estudiantes y con base a algunos aspectos resultantes de la observación sobre sus relaciones en los diferentes ambientes, se pueden establecer algunas características de la dinámica de conflicto escolar entre ellos, lo cual permite identificar similitudes y diferencias que se reflejan en los comportamientos, de igual manera distinguir ciertos sentidos y significados intrínsecos en las formas de interacción de los alumnos.

Posteriormente se realizará una descripción de las categorías de conflicto escolar halladas en las entrevistas a los estudiantes, integrando los comentarios de la observación participante por parte del investigador.

6.2. Actos del bullying

Una de las principales maneras que identifican los estudiantes a la hora de mencionar el conflicto escolar son el matoneo físico y psicológico, es decir, golpes, quitar la lonchera, dinero, burlas, apodos, humillaciones, obligar a hacer tareas, entre otros. Dentro de estas principales formas del conflicto podemos entender que los estudiantes manifiestan las expresiones directas del conflicto, pero no explican las razones y las causas por las cuales esto sucede.

Estos actos de bullying mediante los cuales algunos alumnos ejercen poder sobre los otros estudiantes de manera constante y sistemática, suele suceder en todos los espacios escolares e incluso a la salida del colegio, y hoy en día se utiliza la virtualidad para seguir con el acoso y la intimidación.

Los estudiantes reconocen estos actos de acoso en el contexto escolar y lo relacionan como una relación de poder donde los actores que realizan el matoneo ejercen una presión y un manejo absoluto del grupo, en las clases, en el recreo, en todos los espacios del ámbito escolar. Estas acciones de matoneo físico y psicológico conllevan a una modificación de las dinámicas grupales,

donde los que realizan los actos de bullying controlan la mayoría de las decisiones del grupo, a quién molestar, qué y cuándo poner apodos, quién me realiza las tareas, etc.

El matoneo físico y psicológico deja al descubierto las dinámicas de grupo que llevan los estudiantes, pues, aunque no todos expliquen o muchos no comprendan la razón por la cual sucede este fenómeno, saben que está pasando y que los está afectando de una u otra manera.

En algunas entrevistas encontramos comentarios como:

“estas personas pueden hacer bullying por como lo tratan en la casa”

“pueden que en la casa le digan groserías o que los padres los maltratan”

“lo hacen es porque en sus casas los maltratan e insultan, por eso a veces suelen tener un comportamiento muy agresivo”

“el que hace bullying es porque en su hogar sus papás lo maltratan y es por eso que van al colegio a hacer bullying, para safar el maltrato en su hogar.”

Estos comentarios extraídos de las entrevistas expresan algunas de las causas que los estudiantes creen que son la razón por la cual algunos alumnos manifiestan un comportamiento agresivo y realizan bullying a los demás debido a esto. Es de resaltar que los estudiantes ubican la razón del comportamiento en las dinámicas familiares, donde perciben que hay ambientes de agresión y odio y esto repercute en las personas que ejercen el bullying en el colegio.

Se pudo observar que los niños o jóvenes que ejercen el bullying también poseen unas características particulares de personalidad, por lo general tienen muy poca tolerancia a la frustración, son muy impulsivos y carecen de empatía, se irritan con facilidad ante la imposición de reglas, al indagar por las dinámicas familiares encontramos que la mayoría están pasando por dificultades intrafamiliares, hay disfunción familiar o alguna situación de violencia ocurre dentro de la familia.

Se puede observar dentro de las aulas y en los espacios de esparcimiento (recreo) como los diferentes grupos tienen una subdivisión, y como cada uno de los miembros del grupo representa un papel dentro de las dinámicas intragrupalas, donde los “líderes” dentro del grupo generan una influencia en los demás miembros del grupo, de la observación de los grupos se puede inferir que hay dos tipos de “líderes” dentro de los grupos, unos son los que tienen buen rendimiento

académico o sobresalen en algún deporte, y otros que son “líderes” que utilizan la violencia, insultos o apodos para generar el temor en los demás.

Esto se pudo evidenciar en las dinámicas que los estudiantes del grado quinto de primaria tienen a la hora del recreo, donde sus juegos de “lucha libre” para buscar quién de todos era el más fuerte o quién era “la nena del grupo”, esta forma de buscar la aprobación de los demás hombres y mujeres del grupo y así mantener su status de líder, después de terminado “el juego” resultan dos ganadores y el resto del grupo sale detrás de ellos festejándoles, más tarde en una actividad grupal estos dos estudiantes, querían hacer desorden y empiezan a molestar y pegar a los demás compañeros, ante la negativa del resto de grupo para seguirles el juego, estos niños acuden a golpes más fuertes y a incitar a los demás que los sigan, acto seguido más compañeros los siguen y se genera un desorden total hasta que llega el profesor (autoridad) y ejerce el control. Este y muchos actos nos dejan ver como existen estructuras jerárquicas dentro de los grupos, y como estas controlan las dinámicas de matoneo dentro de los grupos, y como los demás estudiantes por miedo o por tratar de buscar aprobación realizan actos o juegos violentos.

6.3. Efectos en la víctima:

Los efectos que puede generar el conflicto escolar en la víctima encontrados en las entrevistas a los estudiantes fueron depresión, miedo y bajo rendimiento académico, los estudiantes se refirieron a estas como las consecuencias más comunes del conflicto escolar, dentro de la observación a los grupos de estudiantes se puede observar además de estas consecuencias generales mencionadas por ellos, otras consecuencias como aislamiento y un déficit en las habilidades sociales de los niños y jóvenes afectados por el conflicto escolar.

Los estudiantes utilizan diferentes mecanismos para hacer sentir menos al otro, como se mencionó anteriormente, las relaciones dentro el conflicto escolar, son relaciones de poder, donde no solo por medio de la violencia física sino por violencia psicológica, los victimarios excluyen a sus víctimas de todos los entornos posibles por medio de chistes, burlas, ofensas, críticas, entre otros maneras posibles para aislar a la víctima y que los demás no refuten ante estas agresiones, esto genera en las víctimas un aislamiento constante y por ende sentimientos de miedo, odio y rechazo que se ven expresados en casos mayores en depresión, ideación suicida, bajo rendimiento o deserción escolar.

Se logra, por medio de las observaciones realizadas en el colegio, identificar algunos estudiantes víctimas de bullying, en estudiantes más pequeños (primaria) se observa que estos estudiantes son alejados de otros grupos de niños, no participan de los juegos con los otros niños, temerosos de entablar conversación alguna con otros de sus pares, mantiene a las faldas de los docentes sin querer jugar, solo esperando la campana que les indica que vuelven a casa, en los estudiantes más grandes la situación de aislamiento es similar, pero entre ellos la crítica y la burla se vuelve más constante, rechazando a una persona por alguna actitud o característica y aumentando ese maltrato psicológico, van las burlas a espaldas y de frente, que empeoran el sentimiento de tristeza de la víctima, y en la mayoría de casos sufre en silencio, ya no se preocupa por avisarle a algún profesor, solo se resigna y sufre en silencio, se victimizan y se culpan.

Es de resaltar que en muchas de las entrevistas realizadas hacen mención al bajo rendimiento académico como una de las consecuencias del conflicto escolar, describen algunos estudiantes que muchas veces los estudiantes no asisten a clases por miedo a seguir sufriendo de bullying, también mencionan que no logran concentrarse en clase debido a que mantienen pensando en los posibles ataques que puedan recibir durante el día, todo esto les genera una distraibilidad que se ve reflejada en sus notas bajas y también en la deserción escolar.

Otro aspecto a destacar de las entrevistas es la alusión a la ideación o pensamientos de suicidio como consecuencia del conflicto escolar, muchos estudiantes mencionan que creen que esta sería una de las consecuencias a las cuales llegaría la víctima de bullying.

En algunas entrevistas encontramos comentarios como:

Estudiante de grado séptimo: *“se deprimen, no quieren venir al colegio y si vienen se la pasan nerviosos, asustado, deprimido, y por lo deprimido se pueden suicidar.”*

Estudiante de grado sexto: *“el bullying si puede afectar a los estudiantes, porque puede causar depresión o ganas de suicidarse”*

Estudiante de grado séptimo: *“el bullying puede afectar muchas cosas como el rendimiento académico, porque si le hacen bullying en el colegio, el niño o niña no quieren volver, se sienten mal, sin ganas de nada, a veces piensan muchas cosas, hasta ha habido muertes.”*

Estas expresiones dan cuenta de la gravedad a la cual puede conllevar el conflicto escolar cuando escala a niveles de matoneo y acoso, y más teniendo en cuenta las edades y la etapa del

desarrollo en la cual se encuentran algunos estudiantes. En los estudiantes más pequeños las consecuencias del bullying son, en mayor parte, miedo y temor de compartir con los compañeros, deficiencias en el estudio y en la concentración, y en algunos casos más graves, el no querer volver a clase. En los estudiantes de secundaria (adolescentes) a parte de las causas anteriormente mencionadas, se observa la aparición de la depresión, ideación suicida e intentos de suicidio como consecuencias de acoso y matoneo escolar, como lo mencionan (De Oliveira Pimentel , Della Mea, & Dapieve Patias , 2020):

En particular, la correlación entre el bullying y las ideas asociadas al suicidio, principalmente por las circunstancias y experiencias que este periodo del desarrollo proporciona, y por la intensidad con que se viven esos efectos, puede llevar a desencadenar en autolesiones, de modo que la prevención respecto a las diferentes formas en las que puede aparecer el bullying es necesaria con el fin de que este índice disminuya (Holt et al., 2015).

6.4. Características de la víctima

Las principales características de las víctimas de bullying encontradas en las entrevistas de los estudiantes son relacionadas con aspectos físicos y aspectos de la personalidad, adjetivos como flaco, gordo, alto o bajo, si es tímido o muy penoso, si lo consideran una persona débil o no le gusta participar de los mismos juegos que los demás, serían las características que los estudiantes identifican como las que más usan los victimarios para hacer bullying a sus compañeros.

(Barragán Martínez, 2016) comenta:

El blanco del acoso tiende a ser alumnos aislados, con pocos amigos en el grupo. El victimario sabe detectar a la perfección a sus posibles víctimas que son, por lo general, según Cháux (2006), “personas aisladas, solitarias, muchas veces buenos estudiantes -nerds-, o por el contrario muy vagos y despistados -mongos- o simplemente niños "políticamente correctos", que siempre están limpios, bien puestos, con el pelo corto y llevan sus útiles en orden y actúan según las reglas -ñoños-“(pág.2)

Los estudiantes con las anteriores características mencionadas, son blancos de los victimarios, ya que es una relación de poder donde el más fuerte prevalece sobre el más débil, entran aquí las personas con alguna característica distintiva que los vuelve el centro de burlas, insultos, golpes, apodos y humillaciones.

Encontramos también que, a parte de la relación directa entre víctima y victimario, se encuentran unos espectadores, los cuales actúan en la mayoría de las situaciones como agentes reforzadores del conflicto, los cuales se pensaría que se encuentran en posición neutral, pero que participan activamente de la situación. Desde la observación en el colegio se encuentra que estos agentes, que si bien, no participan de la acción directamente, se encargan de festejar o alentar al victimario, quién en la mayoría de casos dirige la mirada a los demás para buscar su aprobación y así sentir que su ataque cobra sentido; se preguntó a algunos jóvenes si alguna vez habían reforzado una conducta de bullying riéndose de las bromas e insultos, y la mayoría de respuestas fueron afirmativas, muchos decían que no entendían que esto ayudaba a reforzar estos actos, y no sentían que estuvieran atacando de forma indirecta al victimario.

7. Conclusiones

- Los estudiantes manifiestan en los resultados de la entrevista diferentes tipos de conflicto escolar, con estos se crean categorías de análisis y se logra caracterizar los tipos de conflicto que existen en el colegio, los conflictos están ligados a aspectos físicos y características psicológicas de las personas, y estas se ven expresadas mediante burlas, humillaciones, golpes, obligarlo a hacer las tareas entre otras. Estos tipos de conflicto generan en la víctima sentimientos de tristeza, depresión y miedo y con esto se ve afectada la autoestima y el rendimiento escolar, estas son las principales consecuencias de los conflictos en el colegio. A parte de las características individuales por las cuales pueden ser víctimas de acoso escolar, encontramos factores familiares y sociales que favorecen la aparición del acoso escolar, tanto para quien lo ejerce, como para quien lo sufre. Dentro de los factores familiares encontramos una relación entre familias con una dinámica inmersa en la violencia y que los niños o jóvenes de esta familia eran los agresores o tenían comportamientos límite ante las normas de la institución, también se evidenció que algunos estudiantes, que las dinámicas familiares eran basadas en la violencia, carecían de estrategias de afrontamiento y resolución de problemas ante estas situaciones, lo cual hacía pensar a los jóvenes que el maltrato era algo normal y que ellos lo merecían, ya que así era el trato en sus casas.
- La dinámica de los conflictos está basada en relaciones de poder, donde los estudiantes con ciertas características tienen una influencia positiva o negativa dentro de los grupos. La influencia negativa desata comportamientos inapropiados dentro de una dinámica escolar normal, estas dinámicas de conflicto dentro del colegio tienen el objetivo de eliminar al otro, atacarlo utilizando en su contra características específicas (flaco, gordo, tímido, débil) y lograr así desestabilizarlo, aislarlo y generar una exclusión del grupo. Estas acciones generan en el atacante un medio para diferenciarse de los demás y mantener su puesto como líder (negativo) y reafirmar su poderío opacando a los demás. Dentro de estas dinámicas los docentes también cumplen un rol dado que los estudiantes los ven como figuras de autoridad, pero muchas veces normalizan los conflictos y no ejercen su función como ente regulador. Estos conflictos se dan por la necesidad de diferenciación y aceptación de los estudiantes, los cuales por querer destacar dentro de su grupo realizan estas acciones, a veces violentas, para rebajar y excluir al

otro que consideran débil, y poder aumentar su estatus dentro del grupo. Estas acciones se dan por la poca o nula comprensión que tienen los estudiantes por las Diferencias existentes entre compañeros, el aula de clase y el colegio son ambientes donde se encuentra mucha diversidad, y los estudiantes identifican al que es distinto, que tiene características particulares para atacarlo; se evidencia una necesidad, por parte de los maestros y directivas, de realizar trabajos enfocados en que los estudiantes reconozcan y acepten las diferencias de los demás, que todos somos diferentes y que esto sea un factor de unión y comprensión, y no, de conflicto y violencia dentro de la institución educativa.

- Con base a las entrevistas realizadas a los estudiantes y la observación participante a las dinámicas sociales de los estudiantes se evidenció; 1. Los efectos causados en las víctimas del acoso escolar son: vivir en constante miedo por las continuas agresiones. 2. Las principales características por las cuales los estudiantes son víctimas de acoso escolar son de carácter físico y psicológico. 3. La normalización de los conflictos dentro de la institución por parte de los docentes refiriéndose a algunas acciones como “juegos normales de los estudiantes”. 4. La mayoría de situaciones de conflicto no llevan un conducto regular por medio de los entes reguladores (docentes, directivas), lo cual lleva a obviar que existen muchos casos de acoso escolar que son tomados como normales y no se toman acciones para eliminarlos ni mucho menos se imparte un dialogo que busque solucionar el problema. 5. Los estudiantes perciben el ambiente familiar como una de las causas por las cuales se genera el conflicto escolar, haciendo mención de que algunos compañeros hacen bullying porque los maltratan en la casa y ellos lo replican esas acciones en los demás compañeros. Dentro de la observación e indagación por los ambientes familiares de los estudiantes agresores, encontramos que vienen de una dinámica familiar agresiva y violenta, estos comportamientos dentro del núcleo familiar contribuyen a la agresividad y conflictividad en los niños niñas y adolescentes. 6. La principal causa de aparición de conflicto escolar son las relaciones de poder, debido a que hay un desequilibrio en las fuerzas de la víctima y el victimario, y es un constante maltrato u agresión hacia el más débil.

8. Discusión final y recomendaciones

La convivencia escolar se construye contando con la voz de estudiantes, docentes, docentes con funciones de orientación, personal administrativo, familias y directivas docentes. Estos procesos de aprendizaje deben tener en cuenta que la convivencia no implica ausencia de conflictos.

En todo grupo social se presentan este tipo de situaciones debido a la presencia de diversos puntos de vista y múltiples intereses; diferencias que pueden convertirse en motores de transformación y cambio.

Es necesario utilizar estos conflictos como oportunidades para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del diálogo como opción para transformar las relaciones; el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre; la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona e incluso sentir lo que está sintiendo (empatía) como una oportunidad para reconocerse, y la concertación como herramienta para salvar las diferencias . (Ruiz Silva & Chaux Torres , 2005)

Ante situaciones de conflicto se manifiesta que muchos profesores no cuentan con capacitaciones acerca de cómo enfrentar y solucionar los conflictos en la escuela, solo abordan el conflicto desde un modo punitivo, el cual se basa en el poder para resolver los conflictos de manera abrupta sin llegar a un tipo de dialogo, o resolver el problema desde la base.

El conflicto escolar es una asunto que preocupa a la sociedad en general, ya que las instituciones educativas son el reflejo de la sociedad, y para tratar de reducir estos conflictos se necesita la colaboración conjunta de todos los actores sociales involucrados en la educación de los estudiantes, padres de familia, profesores y las instituciones educativas, donde su enfoque debe ser de prevención de los conflictos y violencia escolar, y también cuando estas situaciones conflictivas sucedan, abordar y corregir desde un enfoque de dialogo, reparación y construcción de valores buscando que esto no se vuelva a repetir.

De esta manera se plantea que en las instituciones educativas debe existir enfoques que ayuden a la prevención de conflictos, los cuales ayuden a crear en los estudiantes la capacidad de resolver los conflictos de manera constructiva, estos enfoques deben ubicar los factores de riesgo que existan para que se origine un conflicto, también mejorar las habilidades de comunicación e interacción de los estudiantes. Igualmente, los profesores se deben formar para atender las

necesidades que tengan los alumnos a la hora de resolver un conflicto, siendo mediadores en el dialogo, desde un punto objetivo y crítico, buscando siempre el bien mejor para cada una de las partes, estas estrategias pedagógicas se deben promover en los maestros para así mantener una buena convivencia entre los estudiantes, sabiendo identificar los posibles factores de riesgo de conflicto, saber en qué momento entrar en un dialogo y negociación y posteriormente en la resolución de los conflictos de una manera integral para cada una de las partes.

De esta manera, **el problema no radica en el conflicto en sí, sino en su manejo inadecuado.** Lo que podría escalar a violencia, lo que hace necesario que se cuente con acciones concertadas para su manejo, y desarrollar estrategias que le permitan resolver los conflictos de manera adecuada y construir aprendizajes a partir de lo ocurrido.

Teniendo en cuenta lo anterior se menciona la justicia restaurativa como un medio que aparte de buscar resolver los conflictos, busca reparar el daño, que los distintos conflictos generan en las personas y sus relaciones, mediante una aceptación de responsabilidades. (García , Vargas , & Vega, 2013)

Para Consedine (2002) citado en (Rivera Chacón, 2016) la filosofía de la Justicia Restaurativa la aplica la cultura maorí ubicada en Nueva Zelanda y este modelo fue adaptado en algunos países para dar solución a conflictos que ocurrían en su entorno. Esta consistía en que siempre hay una responsabilidad colectiva- corporativa por la delincuencia y por la restauración y ella invita a las personas que se encuentran en el conflicto a solucionar sus problemas por medio del dialogo y escuchar a la víctima lo que vivió y el daño físico y psicológico vivido. Así mismo, el agresor debe hablar de manera sincera sobre su falta y pedir perdón por los daños que cometió a la víctima, para propiciar a una reconciliación y no a una justicia punitiva que sólo busca el castigo del victimario y no la recuperación de la dignidad de la víctima. (p. 137-145).

La incompatibilidad que se presenta en el conflicto puede manifestarse mediante conversaciones, diálogos, discusiones, altercados, enfrentamientos o incluso riñas. Aunque los conflictos pueden escalar hasta generar situaciones de acoso escolar, es importante diferenciarlos, pues las situaciones de acoso escolar se caracterizan por la presencia de agresiones, que se dan de manera recurrente por parte de quienes tienen más poder sobre quienes tienen menos. Teniendo en cuenta que los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática en la que todas las personas pueden pensar, creer y sentir diferente, lo importante no es eliminarlos

o mitigarlos, sino manifestarlos de una manera, que permita el diálogo y que pueda generar una oportunidad de mejora y cambio en las partes relacionadas.

Los Conflictos pueden presentarse como oportunidades de aprendizaje, con frecuencia, las agresiones esporádicas ocurren en el marco de conflictos, es decir, de situaciones en las que dos o más personas perciben o creen que sus intereses son mutuamente incompatibles. Es un conflicto interpersonal cuando ocurre entre personas o un conflicto intergrupal cuando ocurre entre grupos. Los conflictos pueden manejarse constructivamente (por medio del diálogo, la negociación y la mediación), pasivamente (cediendo ante las exigencias de la otra parte o evadiéndose mutuamente), o destructivamente (usando la agresión para imponer los intereses), por lo cual no todas las situaciones de conflictos implican agresión.

Los conflictos interpersonales son comunes en todo contexto social. Si los conflictos son manejados constructivamente, pueden ser benéficos para el desarrollo personal y de las relaciones. Desafortunadamente, con mucha frecuencia los conflictos son manejados inadecuadamente usando la agresión (violencia) para imponer por la fuerza posiciones o intereses, sin considerar cómo esto puede afectar a las otras partes. Esto lleva con frecuencia al escalamiento de los conflictos y a que ambas partes puedan terminar haciéndose mucho daño. En otros casos, alguna de las partes cede fácilmente para no afectar la relación, pero lo hace renunciando a sus propios intereses. Un manejo constructivo de los conflictos implica que ambas partes busquen favorecer sus intereses sin hacerse daño y sin afectar su relación.

La comprensión que haya de que conflictos y violencias no son términos sinónimos permite saber que no siéndolo, su abordaje debe hacerse también por vías diferentes y, en una escuela democrática, entender el asunto debe conducir a gestionar pacíficamente los primeros y a buscar la erradicación de las segundas.

Las instituciones educativas en sus estrategias de acompañamiento a los estudiantes deben buscar que las partes aprendan a manejar este tipo de situaciones de manera constructiva, esto implica que ambas partes puedan:

- Calmarse manejando la rabia que estos conflictos generan.
- Plantear de manera clara y asertiva su versión de lo ocurrido y sus intereses, es decir, lo que realmente se quiere.
- Escuchar activamente y comprender el punto de vista y los intereses de la otra parte.
- Proponer creativamente diversas alternativas para el manejo de estos conflictos.

- Escoger alguna alternativa que favorezca los intereses de ambas partes.
- Perdonarse y/o reconciliarse.

Se proponen algunas herramientas pedagógicas para el abordaje del objetivo y que nos permita pensarnos el conflicto desde la prevención y no desde el accionar punitivo cuando ya se ha convertido en violencia. (Extraídas del texto oportunidades que ofrece la ley 1620, pág. 63).

Expresado lo anterior se recomienda a la institución educativa abrir más investigaciones sobre conflicto escolar (Bullying), las cuales permitan mejorar los aspectos mencionados en esta investigación, con el objetivo de preparar a los estudiantes y maestros en el dialogo, resolución de conflictos y practicas restaurativas para lograr así un mejoramiento de la convivencia escolar. Esto se puede lograr mediante la realización de campañas de prevención y concientización del acoso escolar, capacitación a los docentes sobre justicia restaurativa, vincular a las familias y a la comunidad en un dialogo constructivo donde ellos sean conscientes de los conflictos presentes en la institución y no los normalicen ni hagan como si no pasara nada, por el contrario que formen parte activa en la prevención y solución de este fenómeno; también es pertinente mantener las actividades ya destinadas a mejorar la convivencia escolar como los son las cátedras para la paz, las cuales forman en valores humanos a los niños, niñas y jóvenes de la institución.

También se recomienda a la institución educativa proporcionar formación constante en habilidades sociales a los estudiantes del plantel educativo, con el fin de prevenir los inicios de acoso escolar, expresar los sentimientos, respetar y expresar las opines diferentes, entender la diferencia del otro y respetarla, fomentar y educar a los jóvenes en este tipo de habilidades permitirá minimizar la aparición de futuros problemas de conflicto escolar dentro de la institución.

Durante el desarrollo de la investigación se evidenció la poca información que tiene la institución educativa acerca del tema del conflicto escolar, no existían investigaciones previas ante este tema que es recurrente en la institución y en casi todas las instituciones del municipio del Carmen de Viboral, la recomendación es a promover y ejecutar más investigaciones sobre el fenómeno de conflicto y acoso escolar en las instituciones, buscando ayuda de la administración municipal y de las universidades de la región Oriente, que no sea un tema que sea tratado de manera superficial, sino que se lleven a cabo investigaciones sobre las causas y consecuencias de este fenómeno y que se realicen las actividades pertinentes de prevención, formación y socialización de los hallazgos de las investigaciones, para así concientizar a los estudiantes sobre este tema y poder mejorar la convivencia dentro de las instituciones educativas del municipio.

Adoptar practicas restaurativas dentro de las instituciones, entender que ante los caso de conflicto escolar, el enfoque punitivo, el cual busca los culpables y los castiga, puede ser modificado por un enfoque restaurativo, entendiendo que ante estos casos no solo es afectado la persona que recibe el acoso escolar, el que realiza el acoso también se ve afectado, también se ven afectados todos los que hacen parte del grupo, el cuerpo docente, las familias y la comunidad en general, por lo tanto se recomienda el enfoque restaurativo, ya que estas prácticas restaurativas han mostrado mejores resultados ante la solución de problemas, este enfoque busca que todas las partes involucradas hagan parte de la búsqueda de una solución ante estos incidentes, se pretende con esto que los estudiantes que realizan los actos de bullying puede reconozcan su responsabilidad y que entre todas las partes afectadas puedan hallar una solución para resolver el problema.

Referencias

- Aguirre, A. 1997. Etnografía. En: Aguirre Baztán, Ángel (comp.) Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural. AlfaOmega: México.
- Álvarez, D; Álvarez, L; Núñez, J. C. González M; González, J; Rodríguez C., & Cerezo, R. (2010). Violencia en los centros educativos y fracaso académico. *Revista iberoamericana de psicología y salud*.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la proyección del conflicto. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 3(7), 23-45.
- Armijo , I., Aspillaga , C., Bustos , C., Calderón , A., Cortés, C., Fossa, P., . . . Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de investigación 2021*. Universidad del desarrollo.
- Barragán Martínez, J. B. (2016). Relaciones de poder, conflicto y acoso escolar en el grado sexto del colegio el porvenir IED. [Tesis para optar por el título de magister, Univerisidad Distrital Francisco José Caldas]. Repositorio de tesis Universidad Distrital. [BarragánMartinezJoséBernardo2016.pdf \(udistrital.edu.co\)](#)
- Birgin, A. (2001). Presentación. En S. Duschatzky, A. BIRGIN, B. Blejmar, M. Percia, G. Kaminsky, & G. Frigerio, ¿Dónde está la escuela? Ensayos sobre la gestión institucional en tiempos de turbulencia (págs. (11-16)). Buenos Aires: Ediciones Manantial SRL.
- Castillo Palma, D. (16 de 10 de 2007). Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Obtenido de <https://davidcastillop.blogspot.com/2007/10/las-funciones-del-conflicto-social.html?m=1>
- Crespo, S; Romero, A., Martínez, B., & Musitu, G. (2017). Variables psicosociales y violencia escolar en la adolescencia. *Psychosocial Intervention*, 26(2), 125-130.
- De Oliveira Pimentel, F., Della Méa, C.P., & Dapieve Patias, N. (2020). Victims of bullying, symptoms of depression, anxiety and stress, and suicidal ideation in teenagers. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(2), 217-229. <http://www.doi.org/10.14718/ACP.2020.23.2.9>

-
- Freud, S. (1914). Psicopsi. Obtenido de <http://www.psicopsi.com/obras-freud-sobre-psicologia-del-colegial-1914/>
- Galeano Marin, Maria Eumelia. Estrategias de investigación social. En: Informe final del año sabático. Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Departamento de Sociología. Medellín, 2001
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 47-54.
- Garay, R., Ávila, M., & Martínez, B. (2013). Violencia escolar: Un análisis desde los diferentes contextos de interacción. *Psychosocial Intervention*, 22(1), 25-32.
- García , R., Vargas , D., & Vega, N. (10 de 09 de 2013). Bases para la aplicación de una justicia restaurativa en el contexto escolar. *Folios de Humanidades y Pedagogía*, pág. 95.
- Gutiérrez, T. & Lehalle, H. (2012). La violencia escolar entre iguales en alumnos populares y rechazados. *Psychosocial Intervention*, 21(1), 77-89.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* . México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lara Alberca, J. M. (1996). Adolescencia: cambios físicos y cognitivos. Ensayos: Revista de la Facultad de Educación de Albacete, págs. 121-128.
- Ley 1620 del 2013 y su Decreto 1965 de 2013
- Machado, A; Carbonel T., & González, G. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Escenarios* • Vol. 10, No. 1, enero-junio de 2012, págs. 63-68.
- Morcillo, B. (2012). *La violencia escolar y su influencia sobre el rendimiento académico* (Master's thesis).

- Moreno, J., Echavarría, K., Pardo, A., & Quiñones, Y. (2014). Funcionalidad familiar, conductas internalizadas y rendimiento académico en un grupo de adolescentes de la ciudad de Bogotá. *Psychologia: avances de la disciplina*, 8(2), 37-46.
- Núñez, V. (2003). El Vínculo Educativo. En H. Tizio, *Reinventar el vínculo educativo: aportaciones de la Pedagogía Social y del Psicoanálisis* (págs. (19-47)). Barcelona: Gedisa.
- Obiols, G., & Di Segni de Obiols, S. (1993). *Adolescencia, posmodernidad y escuela secundaria*. Kapeluz Editora S.A.
- Ordoñez Valverde, J. ((s.f.)). Proyecto de justicia restaurativa cartilla de conflicto.
- Rivera Chacón, C. (2016). Conflicto escolar y justicia restaurativa. [Tesis para optar por el título de magister, Univerisidad ICESI.] Repositorio universidad ICESI. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82147/1/T01080.pdf
- Ruiz Silva , A., & Chaux Torres , E. (2005). *La Formación de Competencias Ciudadanas . Ascofade*.
- Pérez, E & Gutiérrez, D (2016). El conflicto en las instituciones escolares Ra Ximhai, vol. 12(3). Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México. pp. 163-180.
- Salinas, M; Posada, D. & Isaza, L. S. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Revista educación y pedagogía*, (34), 243-273.
- Serbia, Josemaría (2007). *Diseño, Muestreo Y Análisis En La Investigación Cualitativa*.
- UNICEF. (16 de 07 de 2021). UNICEF Uruguay. Obtenido de: <https://www.unicef.org/uruguay/que-es-la-adolescencia>
- Valles Martínez , M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y practica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.