

INFORME DE MONOGRAFÍA

LA ESCUELA Y EL CONFLICTO:  
UNA VISIÓN POSITIVA PARA SU TRANSFORMACIÓN

Presentado por:

ASTRID FACNORY GARCÍA IBARRA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
SEDE MEDELLÍN

2020

LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

LA ESCUELA Y EL CONFLICTO:

UNA VISIÓN POSITIVA PARA SU TRANSFORMACIÓN

TRABAJO DE MONOGRAFÍA DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE ABOGADA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

SEDE MEDELLÍN

2020

**Tabla de contenido**

<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Aspectos generales y legales .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Educación y Constitución Política de Colombia .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Jurisprudencia.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Ley 115 de 1994 .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Plan decenal de educación.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Ley 1620 de 2013 .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.1. Responsabilidades de los establecimientos educativos.....</b>	<b>24</b>
<b>2. Convivencia escolar .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Aproximación al concepto de clima escolar y de convivencia escolar .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.1 Clima escolar. ....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2 Convivencia escolar.....</b>	<b>30</b>
<b>3. Una mirada sobre el conflicto .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 El conflicto y la Escuela .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Elementos del Conflicto: Las tres PES.....</b>	<b>42</b>
<b>4. Hacia la transformación del conflicto .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1 La Justicia Restaurativa .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1.1 Justicia restaurativa en la escuela. ....</b>	<b>48</b>

# LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

<b>4.2 La Negociación</b> .....	51
<b>4.2.1 Negociación por intereses.</b> .....	51
<b>4.3 La Mediación</b> .....	52
<b>4.3.1 El proceso de mediación por etapas.</b> .....	56
<b>5. Reflexiones finales</b> .....	59
<b>6. Referencias</b> .....	63

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

### Resumen

Los establecimientos educativos en Colombia tienen un reto a partir de la expedición de la constitución de 1991, reto que se refuerza con la ley general de educación en 1994 y más reciente aún con la expedición de la ley 1620 de 2013, estos se deben convertir en espacios para la gestión pacífica de los conflictos. La tarea de las instituciones educativas no solo es una cuestión de calificaciones o de mejoramiento de la calidad. Sus objetivos se amplían hasta llegar a la sensibilización en temas relacionados con el conflicto, la violencia, el irrespeto hacia el otro y como superar y manejar en la escuela estas situaciones. Les concierne a los docentes formarse y formar a sus estudiantes para afrontar aquellas situaciones que pretendan alterar la convivencia escolar, esto es, acudir a la información que se deriva de los métodos alternativos de solución de conflictos, especialmente la mediación que ha mostrado ser un elemento propositivo en el esfuerzo por erradicar la violencia de las relaciones escolares. La gestión del conflicto de una forma responsable, sitúa al joven estudiante como el centro del quehacer educativo, permitiendo su participación activa, creciente y central en las formas de transformar los conflictos tanto personales como sociales, favoreciendo la convivencia pacífica al interior de los planteles educativos.

*Palabras clave: Convivencia, conflicto y mediación escolar*

## **Introducción**

La Constitución Política de 1991 y la Ley General de Educación – Ley 115 de 1994 – han establecido la política educativa en función de crear unas condiciones que permitan el desarrollo de las capacidades de los ciudadanos colombianos, sin embargo, en muchos casos estos ideales se han quedado cortos, no quiere decir esto que se ha olvidado la obligación de desarrollar el derecho fundamental de las personas a acceder a educación de calidad y asumir responsabilidades relacionadas con posiciones críticas frente al modelo educativo con que se forma las nuevas generaciones, más aún, la educación es un tema presente en todos los gobiernos.

En la ley 1620 de 2013 por ejemplo se ha perfilado una política progresiva, encaminada a mejorar el ambiente y en general la convivencia de los integrantes de las instituciones educativas lo que, salvando las debidas proporciones, los errores de técnica legislativa y las confusiones propias de un legislador no experto en temas educativos, es una ley que se promulgó para el beneficio de toda la comunidad educativa y a la larga de la sociedad.

La escuela como escenario de formación y como instrumento para el desarrollo de competencias para la vida, competencias ciudadanas, competencias comunicativas, cognitivas y laborales que permitan al estudiante un aprendizaje integral útil para su desenvolvimiento en la sociedad, juega un papel preponderante en la vida del ser humano. Allí se convive con un grupo de personas de diferentes edades, hábitos, pensamientos, ideales y sentimientos con los cuales se establecen relaciones cotidianas de convivencia, en medio de las cuales se presentan conflictos, pues éste es un elemento constante en la interacción social, es por ello que la escuela debe estar preparada para afrontarlos y más aún para proponer alternativas de solución de los mismos, de tal

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

manera que logre formar en sus educandos y porque no, en la comunidad educativa en general una cultura de convivencia pacífica.

La convivencia en la escuela está relacionada con la existencia de los conflictos, pero su resolución es un asunto que tiene que ver también con el ejercicio pleno de los derechos humanos y con el respeto a la dignidad humana. En este sentido, integrar al currículo de la escuela como parte de la formación ética de los sujetos, el tema de las formas del tratamiento de los conflictos es la posibilidad de romper con esquemas tradicionales de enseñanza que no transforman el conflicto sino que lo alimentan hasta remontar en violencias.

En la primera parte de este trabajo se busca caracterizar la educación desde un enfoque legal, jurisprudencial y administrativo, destacando los aportes que se consideran más importantes de cada uno de estas perspectivas respecto a la convivencia escolar.

En el segundo capítulo se trata el tema de la convivencia escolar precisando que esta puede ser entendida como el proceso periódico de interrelación que se crea entre los diferentes miembros de una comunidad educativa. No se limita a la correlación entre las personas, sino que circunscribe las formas de interacción de las diferentes jerarquías que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva permanente.

De esta forma se entra al terreno del conflicto en el tercer capítulo, partiendo del estudio del mismo, como un elemento inherente a la condición de ser humano, que se puede transformar en forma positiva o no para las partes y la comunidad en la que se encuentren, según el tratamiento que se le dé. El tema del conflicto nos permite entrar en el terreno de su transformación, llegando a una breve aproximación de la justicia restaurativa y las formas del tratamiento conflicto desde esta perspectiva, especialmente de la mediación, de la mano de

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

autores como Lederach, quien ha planteado que se hace necesario comprender el conflicto para intentar resolverlo, desde su estructura general, las personas, el proceso y el problema, propuesta que ha denominado el investigador el “*triángulo de las tres P*”, a la cual, se han sumado otros dos elementos por la universidad autónoma que son muy importantes y que son el escenario y el contexto. De esta forma se le da desarrollo al presente trabajo.



## 1. Aspectos generales y legales

### 1.1 Educación y Constitución Política de Colombia

La educación se encuentra definida por el Ministerio de Educación Nacional como: un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes (MEN, 2010)

El servicio educativo en Colombia presenta un fundamento constitucional, se describe en ella, por ejemplo, que se trata de un derecho fundamental de los ciudadanos, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos.

La educación en Colombia tiene por objetivo reconocer las capacidades físicas, intelectuales y emocionales de sus niños, niñas y adolescentes buscando un desarrollo armónico y equilibrado, a fin de que éste asuma con decisión y acierto la solución de sus problemas como parte integrante de la generalidad.

También, aboga por un ciudadano que tenga competencias que le permitan identificar y valorar los factores que permiten el desarrollo social, cultural, económico y político del país y participar crítica y creativamente en la solución de los problemas y en el desarrollo de la comunidad. La educación genera conocimientos, habilidades y destrezas, a través de las distintas experiencias educativas, que contribuyan a la formación tanto personal como cívico-social, cultural, científica, tecnológica, y ética, que le permitan al sujeto organizar un sistema de valores y actitudes, en orden a un efectivo compromiso con el desarrollo social.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

La educación es la base primordial de las acciones destinadas a aumentar la productividad y lograr una distribución más equitativa; así como el camino más expedito para fortalecer la identidad y desarrollar a plenitud el talento y la creatividad de los estudiantes.

El derecho a la educación está consagrado en el artículo 67 de la Constitución Política de Colombia y uno de sus propósitos es formar al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia

### **1.2 Jurisprudencia**

La Corte Constitucional se ha pronunciado en forma reiterada frente a la educación, afirmando que:

La educación es un derecho y un servicio de vital importancia para sociedades como la nuestra, por su relación con la erradicación de la pobreza, el desarrollo humano y la construcción de una sociedad democrática. Es por ello que la Corte ha indicado en distintos pronunciamientos que ésta (i) es una herramienta necesaria para hacer efectivo el mandato de igualdad del artículo 13 superior, en tanto potencia la igualdad de oportunidades; (ii) es un instrumento que permite la proyección social del ser humano y la realización de sus demás derechos fundamentales; (iii) es un elemento dignificador de las personas; (iv) es un factor esencial para el desarrollo humano, social y económico<sup>1</sup>; (v) es un instrumento para la construcción de equidad social<sup>2</sup>, y (vi) es una herramienta para el desarrollo de la comunidad, entre otras características (Corte Constitucional. sentencia T-787 de 2006).

---

<sup>1</sup> Ver Sentencia C-170 de 2004, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>2</sup> Ídem.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

La Corte Constitucional refuerza el artículo 67 de la Carta como un derecho fundamental y un servicio público, cuya finalidad es lograr el acceso de todas las personas al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura, y formar a todos en el respeto de los derechos humanos, la paz y la democracia, entre otros.

Al respecto la Corte ha expresado:

La educación es un derecho que implica un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. Ésta se encuentra regulada en los artículos 67, 68 y 69 de la Constitución Política, como un derecho de carácter fundamental y de servicio público, que contiene una función social (Corte Constitucional. Sentencia T-153 de 2013).

De esta forma se presentan una serie de disposiciones establecidas por la Corte Constitucional en su proceso de interpretación y de salvaguarda de las normas constitucionales, jurisprudencia que amplía el ámbito de la comprensión del derecho fundamental a la educación, en tanto debe posibilitar la gestión pacífica de los conflictos, sean estos al interior de la escuela o fuera de ella, ya que el espacio del aprendizaje es el lugar en donde tranquilamente se deben exponer las diferencias y encontrar el camino para la convivencia.

### **1.3 Ley 115 de 1994**

La Ley General de Educación al entrar en vigencia introduce importantes cambios en el objeto y los fines de la educación, apuntando al desarrollo dinámico del ser humano, para que pueda insertarse en la sociedad, como un ser autónomo, participativo, comprometido, y productivo entre otros.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

El artículo 5° de la ley General de Educación, ley 115 de 1994, establece cuales son los fines de la educación, de los cuales se resaltan los que se orientan a la formación integral de los estudiantes y específicamente el numeral noveno que refiere de forma explícita el desarrollo de capacidades orientadas a la participación en la búsqueda de alternativas de solución de problemas, lo que muestra que esta es una tarea que se viene proponiendo por años. Ellos son:

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines:

1. El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le ponen los derechos de los demás y el orden jurídico, **dentro de un proceso de formación integral**, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos.
2. La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad., así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.
3. La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
4. La formación en el respeto a la autoridad legítima y a la ley, a la cultura nacional, a la historia colombiana y a los símbolos patrios.
5. La adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos, y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales, adecuados para el desarrollo del saber.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

6. El estudio y la comprensión crítica de la cultura nacional, y de la diversidad étnica y cultural del país, como fundamento de la unidad nacional y de su identidad.
7. El acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura, el fomento de la investigación y el estímulo a la creación artística en sus diferentes manifestaciones.
8. La creación y el fomento de una conciencia de la soberanía nacional y para la práctica de la solidaridad y la integración con el mundo, en especial con Latinoamérica y el caribe.
9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico, y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural, y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país.
10. La adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de la vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica y del riesgo y de la defensa del patrimonio cultural de la nación.
11. La formación de la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.
12. La formación para la promoción y preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación el deporte y la utilización del tiempo libre, y

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

13. La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo.

El numeral noveno específicamente hace referencia a la implementación en los establecimientos educativos de una formación que permita hallar los mecanismos alternativos necesarios para la solución de conflictos, en este caso, escolares. En este sentido la escuela debe educar para la paz y para la convivencia en el ámbito de la educación formal, es decir, en el contexto de la escuela, habida cuenta de las circunstancias de violencia que afectan al país, pero también porque la escuela tiene una responsabilidad ineludible en la formación de ciudadanos capaces de ejercer la democracia, respetar los derechos humanos y relacionarse entre sí de manera constructiva.

Con este propósito, se establece desde la misma norma (Ley General de Educación) en su artículo 14 la obligatoriedad del estudio acorde con el literal “a” de la constitución y la formación cívica y con el literal “d” la educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación de los valores humanos, artículo modificado por la ley 1013 de enero de 2006 que modifica tanto el literal “a” como el “d”, al primero le agrega la creación de una asignatura denominada urbanidad y cívica y al segundo la enseñanza de la urbanidad, entendida desde la misma ley como todas aquellas orientaciones sencillas acerca del comportamiento humano que tienen como fin mejorar la convivencia social. Así mismo con la ley 1029 de junio de 2006 se modifica nuevamente el artículo 14, aquí se da una explicación sobre algunos asuntos que se deben incluir en el estudio de la constitución, estableciendo como obligatorio que se brinden nociones básicas sobre

jurisdicción de paz y mecanismos alternativos de solución de conflictos, entre otros, se enumeran estos por su relación directa con el tema tratado en el presente trabajo.

### **1.4 Plan decenal de educación**

El plan decenal es considerado en la ley general de educación como un instrumento para la organización de la prestación del servicio educativo, estipula que el Ministerio de Educación Nacional, en coordinación con las entidades territoriales, preparará por lo menos cada diez años un plan educativo que tendrá carácter indicativo, será evaluado, revisado permanentemente y considerado en los planes nacionales y territoriales de desarrollo.

La formulación del plan permite llevar a cabo el derecho de la ciudadanía y de las organizaciones sociales para participar democráticamente en la planeación, gestión y control de la educación.

A partir de la promulgación de la ley General de Educación se han elaborado planes decenales educativos para orientar la política pública en materia de educación. Los planes decenales son procesos de planeación. El plan decenal es una carta de navegación que dirá qué va a pasar y qué se debe lograr en los próximos años en materia educativa con los niños, niñas y adolescentes. Un plan nacional decenal se convierte en referente y fuente de consulta permanente no tanto por mandato sino como instrumento de persuasión, si su contenido posee fuerza social, ciudadana e institucional.

El plan decenal adquiere relevancia en la medida en que permite establecer el valor que tiene la educación en el presente y en el futuro, y abre la posibilidad de reflexionar sobre las oportunidades que, a través de ella, se pueden ir generando para los niños, niñas y adolescentes.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

La ciudadanía necesita un espacio adecuado para expresar sus acuerdos y preocupaciones, visiones y aportes. El Plan es una herramienta expedita para establecer la conexión entre los ámbitos social e institucional con la educación, en una relación que permita la evaluación de los planes y programas. El Plan es un medio que proporciona el contexto de esa puesta en común con miras al fortalecimiento de la institucionalidad acorde a las necesidades de desarrollo del Estado.

El primer plan decenal, formulado para el período 1996 – 2005, consideró la convivencia pacífica y la interacción con el mundo, como los principales propósitos y derroteros en torno a los cuales debe orientarse la educación hacia el futuro; este plan, considerado como una política educativa de Estado, fue el producto de una amplia movilización social.

Dentro de los objetivos del plan decenal se propuso convertir a la educación en un propósito y asunto de todos como eje del desarrollo humano, social, político y cultural de la nación; contribuir al establecimiento de la democracia, el fomento de la participación ciudadana y la construcción de la convivencia pacífica; la utilización del conocimiento científico y tecnológico para alcanzar el desarrollo sostenible y la preservación del medio ambiente; la afirmación de la unidad y la identidad nacional dentro del respeto a la diversidad cultural; la superación de factores de inequidad en el acceso y la calidad de la educación; el impulso y la organización de todos los esfuerzos de los grupos sociales en un nuevo sistema nacional de educación que incluya la educación formal, no formal e informal.

Para el logro de estos objetivos el plan decenal propuso ocho estrategias generales: la integración del Sistema Educativo Nacional; elevar la calidad de la educación inicial, básica, media y superior técnica, tecnológica y universitaria; la expansión y diversificación de su



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

cobertura escolarizada y no escolarizada; la promoción de la equidad al cuidar la atención a poblaciones especiales; el fortalecimiento de la institución educativa y su autonomía; el mejoramiento de la gestión de los niveles territoriales; la promoción de la cultura y ampliación del horizonte educativo, y la dignificación y profesionalización de los educadores.

El plan nacional decenal de educación 2006-2015 es el segundo ejercicio de ese tipo que se lleva a cabo en el país, y parte de reconocer que existe un acumulado; es decir, valora lo que se ha experimentado en los últimos diez años desde diversos sectores, instituciones y ópticas.

El punto de referencia y de partida inicial fue el balance del plan decenal anterior (1994-2005) y, particularmente, de su incidencia en la política pública educativa y en la agenda ciudadana y mediática. El gobierno, a través del Ministerio de Educación Nacional, propició su análisis con el fin de complementarlo con otros balances territoriales, institucionales y sectoriales.

Tanto el plan nacional decenal 1996-2005 como el Plan 2006-2015 comparten su propósito de ser provocadores y motivadores para que la educación siga estando, pero cada vez mejore su posición, en las agendas pública, institucional, mediática y ciudadana. Y como en educación los temas no concluyen, sino que se transforman por las diversas dinámicas institucionales, sociales, globales o derivadas de la sociedad del conocimiento, entre otras, existe una clara relación entre los retos de la anterior década y los que presenta este segundo.

En este mismo sentido se presenta el Plan decenal 2016 – 2026, que sin ser ajeno a la realidad educativa y partiendo del diagnóstico de su situación actual, presenta a finales del año 2017, 10 desafíos estratégicos generales para los siguientes 10 años:

- Regular y precisar el alcance del derecho a la educación.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

- La construcción de un sistema educativo articulado, participativo, descentralizado y con mecanismos eficaces de concertación.
- El establecimiento de lineamientos curriculares generales, pertinentes y flexibles.
- La construcción de una política pública para la formación de educadores.
- Impulsar una educación que transforme el paradigma que ha dominado la educación hasta el momento.
- Impulsar el uso pertinente, pedagógico y generalizado de las nuevas y diversas tecnologías para apoyar la enseñanza, la construcción de conocimiento, el aprendizaje, la investigación y la innovación, fortaleciendo el desarrollo para la vida.
- Construir una sociedad en paz sobre una base de equidad, inclusión, respeto a la ética y equidad de género.
- Dar prioridad al desarrollo de la población rural a partir de la educación.
- La importancia otorgada por el Estado a la educación se medirá por la participación del gasto educativo en el PIB y en el gasto del Gobierno, en todos sus niveles administrativos.
- Fomentar la investigación que lleve a la generación de conocimiento en todos los niveles de la educación.

Para cada uno de estos desafíos se presentan unos lineamientos que orientan la consecución de los mismos, de los cuales se pueden resaltar respecto al tema del presente trabajo los siguientes:

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

- Fortalecer la formación ciudadana para asegurar una convivencia sana y respetuosa, de manera que todas las escuelas en Colombia se conviertan en territorios de paz.

- Concebir las instituciones educativas como territorios de paz, reconociendo los contextos sociales, económicos, culturales y ambientales de cada región y fomentar que la comunidad educativa contribuya a la solución de las problemáticas en cada territorio.

- Implementar una formación integral permanente para la ciudadanía a través del desarrollo de competencias ciudadanas, comunicativas y habilidades socioemocionales y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica y cultura de paz en la comunidad educativa y todos los niveles del sistema educativo de manera transversal en todo el currículo.

- Crear y fortalecer grupos de trabajo que promuevan la formación en deberes ciudadanos, convivencia, resiliencia y Cátedra para la Paz.

- Fomento de la cultura del amor, de la paz, el respeto, la responsabilidad social, la no violencia y la vivencia de los valores

- Crear los observatorios de paz a nivel institucional que nos permitan la identificación de los conflictos y lograr su superación de forma temprana para la construcción de la convivencia escolar.

Con todo lo anterior se puede afirmar que el proceso de construcción de un servicio de educación orientado a la convivencia pacífica y a la transformación del conflicto, no es algo nuevo, por el contrario han sido diversas las políticas públicas orientadas a este fin, pero como todo proceso, requiere tiempo, son metas a mediano y largo plazo que implican que se sumen

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

todas las instituciones formadoras y se incluyan a todos los miembros de las comunidades educativas.

### **1.5 Ley 1620 de 2013**

La ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario, decreto 1965 del 11 de septiembre de 2013, aportan al mejoramiento de la calidad educativa y a la formación para el ejercicio de la ciudadanía, al convertirse en herramientas de política pública que organizan el sector educativo para contribuir al fortalecimiento de la convivencia escolar. De igual forma, la ley hace énfasis en la necesidad de entender la convivencia escolar como un asunto colectivo, cuya responsabilidad es compartida entre la comunidad educativa y otros sectores involucrados.

El objetivo de esta ley, en concordancia con el mandato Constitucional y la Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, es promover y fortalecer la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes de los niveles educativos de preescolar, básica y media, dentro y fuera de la escuela, para llegar contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural. Se afirma que con esta ley el Gobierno logrará crear mecanismos de prevención, protección, detención temprana y de denuncia de aquellas conductas que atentan contra la convivencia como lo son la violencia, la deserción escolar, el embarazo en la adolescencia, entre otros.

En este contexto, el Sistema Nacional de Convivencia Escolar promueve principios como la participación, la corresponsabilidad, la autonomía, la diversidad y la integralidad; reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y a la comunidad educativa como la responsable de formar para el ejercicio de los mismos.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

La Ley estructura comités de convivencia a nivel nacional, departamental, municipal y dentro de las instituciones educativas, como elementos articuladores de la convivencia en los diferentes espacios en los que se establecen y donde desarrollan su tarea de prevención, promoción y seguimiento.

La estructura interna de la ley da cuenta de 40 artículos 6 capítulos, que se refieren a temas de educación sexual y reproductiva, derechos, violencia, haciendo énfasis en esta última, su pretensión es atacar la violencia producida al interior de los establecimientos educativos.

Algunas ideas críticas sobre la ley han establecido que:

La lectura comprensiva de la ley 1620 de 2013, permite señalar, con alguna reserva, aspectos que se consideran positivos pero que corren el riesgo de convertirse en letra muerta si no se atienden a la intención con que fueron concebidos o no se resuelven los aspectos poco claros -y a veces contradictorios- que aparecen en su texto (Puerta, Builes y Sepúlveda, 2015, p. 19).

Entre los aspectos problemáticos de la ley destacan los investigadores citados en precedencia:

La falta de unidad temática, equivocaciones en la utilización del lenguaje, enfoques de la ley poco claros, planteamiento policivo excesivo, aspectos de salud que se identifican como males individuales y no construcciones sociales, la excesiva regulación normativa.

La ley 1620 de 2013 le apunta a la formación de:

- i) Competencias ciudadanas
- ii) Educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

iii) Prevención y mitigación del acoso escolar o bullying (matoneo)

iv) Prevención y mitigación del ciberacoso escolar o ciberbullying.

v) Fomentar y fortalecer la educación por y para la paz, desarrollo de identidad y convivencia escolar.

vi) Fomentar mecanismos de prevención, protección, detección temprana y denuncia de aquellas conductas que atentan contra la convivencia escolar, ciudadanía y derechos humanos.

### **Sus funciones son:**

1. Definir la operación del Sistema en cada uno de sus niveles e instancias.
2. Coordinar la gestión del Sistema Nacional en los niveles nacional, territorial y escolar, para el cumplimiento de su objeto.
3. Armonizar y articular las acciones del Sistema Nacional con las políticas nacionales, sectoriales, estrategias y programas relacionados con la construcción de ciudadanía, la convivencia escolar y los derechos humanos sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar.
4. Formular recomendaciones para garantizar el adecuado desarrollo, complementación y mejoramiento de la ruta de atención integral en los establecimientos educativos en el marco del Sistema Nacional.
5. Definir, vigilar, evaluar y realizar seguimiento a las acciones del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

prevención y mitigación de la violencia escolar, a partir de los reportes del Sistema de Información Unificado del que trata el artículo 28 de la Ley.

6. Garantizar que la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar sea adoptada por los niveles, las instancias y entidades que forman parte de la estructura del Sistema y que asuman la responsabilidad de su puesta en marcha en el marco de sus funciones misionales.

7. Coordinar con la Comisión Nacional Intersectorial para la Promoción de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos las acciones que le son propias en el ámbito escolar, en particular aquellas que en el marco de las funciones de la Comisión estén orientadas al logro de los Objetivos del Desarrollo del Milenio, específicamente los referidos a incidir en la reducción del embarazo juvenil y de las enfermedades de transmisión sexual, como un indicador integral de desarrollo social.

8. Promover y liderar estrategias y acciones de comunicación, que fomenten la reflexión sobre la convivencia escolar, la prevención, mitigación y atención del acoso escolar, la violencia escolar y la disminución del embarazo en la adolescencia, la divulgación de la Ley y de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, vinculando a los medios de comunicación nacional, regional y comunitarios.

9. Coordinar la creación de mecanismos de denuncia y seguimiento en internet, redes sociales y demás tecnologías de información a los casos de ciberbullying.

10. Las demás que establezca su propio reglamento.

### **1.5.1. Responsabilidades de los establecimientos educativos**

1. Garantizar a sus estudiantes, educadores, directivos docentes y demás personal de los establecimientos escolares el respeto a la dignidad e integridad física y moral en el marco de la convivencia escolar, los derechos humanos, sexuales y reproductivos.

2. Implementar el comité escolar de convivencia y garantizar el cumplimiento de sus funciones acorde con lo estipulado en los artículos 11,12 y 13 de la misma Ley.

3. Desarrollar los componentes de prevención, promoción y protección a través del manual de convivencia, y la aplicación de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, con el fin de proteger a los estudiantes contra toda forma de acoso, violencia escolar y vulneración de los derechos humanos sexuales y reproductivos, por parte de los demás compañeros, profesores o directivos docentes.

4. Revisar y ajustar el proyecto educativo institucional, el manual de convivencia, y el sistema institucional de evaluación de estudiantes anualmente, en un proceso participativo que involucre a los estudiantes y en general a la comunidad educativa, a la luz de los enfoques de derechos, de competencias y diferencial, acorde con la Ley General de Educación, la Ley 1098 de 2006 y las normas que las desarrollan.

5. Revisar anualmente las condiciones de convivencia escolar del establecimiento educativo e identificar factores de riesgo y factores protectores que incidan en la convivencia escolar, protección de derechos humanos, sexuales y reproductivos, en los procesos de autoevaluación institucional o de certificación de calidad, con base en la implementación de la Ruta de Atención Integral y en las decisiones que adopte el comité escolar de convivencia.



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

6. Empezar acciones que involucren a toda la comunidad educativa en un proceso de reflexión pedagógica sobre los factores asociados a la violencia y el acoso escolar y la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos y el impacto de los mismos incorporando conocimiento pertinente acerca del cuidado del propio cuerpo y de las relaciones con los demás, inculcando la tolerancia y el respeto mutuo.

7. Desarrollar estrategias e instrumentos destinados a promover la convivencia escolar a partir de evaluaciones y seguimiento de las formas de acoso y violencia escolar más frecuentes.

8. Adoptar estrategias para estimular actitudes entre los miembros de la comunidad educativa que promuevan y fortalezcan la convivencia escolar, la mediación y reconciliación y la divulgación de estas experiencias exitosas.

9. Generar estrategias pedagógicas para articular procesos de formación entre las distintas áreas de estudio.

Se ordena que los manuales de convivencia deberán identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitirán aprender del error, respetar la diversidad y dirimir los conflictos de manera pacífica. El educador tendrá el rol de orientador y a los estudiantes se les concederá el rol de mediador para intervenir en proceso de negociación ante conflictos entre pares o casos de violencia escolar o matoneo, que no refieran una situación que requiera la intervención de otras entidades como policía de infancia y adolescencia, bienestar familiar, entre otras. El manual deberá incorporar los principios y responsabilidades que establece la ley, sobre los cuales se desarrollarán los factores de promoción y prevención y atención de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

Se establecen así tres tareas fundamentales, la prevención, la promoción y la protección, que permiten hablar de un manejo del conflicto desde una perspectiva pacífica tratando de transformarlos en pro de la convivencia escolar de manera que no lleguen a escalar a violencias, que acorde con la misma ley requieren un trato diferencial según el tipo de situación presentada.

## 2. Convivencia escolar

Importante en la escuela no es sólo estudiar,  
no es sólo trabajar,  
es también crear lazos de amistad,  
es crear un ambiente de camaradería, es convivir, es unirse.

Ahora bien, es lógico...  
que en una escuela así sea fácil estudiar,  
trabajar, crecer, hacer amigos, educarse, ser feliz.

(Fragmento - Paulo Freire)

La convivencia escolar puede ser entendida como el proceso periódico de interrelación que se crea entre los diferentes miembros de una comunidad educativa. No se limita a la correlación entre las personas, sino que circunscribe las formas de interacción de las diferentes jerarquías que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva permanente. Este se determina en gran medida en el momento de compartir, de compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños.

Sin embargo, la existencia de integrantes de distinta jerarquía y de distintas generaciones (profesores, estudiantes, personal de limpieza, de seguridad, de cafetería, visitantes, entre otros), hace de la institución escolar un espacio proclive al surgimiento de conflictos que alteran el clima escolar que debe acompañar los procesos de aprendizaje que se desarrollan en su interior.

Por ello es importante la existencia y el desarrollo una política de convivencia escolar que tenga como propósito promover, orientar y articular un conjunto de acciones en favor de la

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

formación y el ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar, tales como el respeto por la diversidad, la participación, la colaboración, la autonomía y la solidaridad.

En este sentido, una estrategia para lograr una mejor convivencia y prevenir la ocurrencia de conflictos que alteren el quehacer educativo, es la existencia en las escuelas de un plan o programa de Convivencia Escolar.

Este apartado del trabajo busca reconocer la importancia de la convivencia escolar y describir las principales características y aportes para el desarrollo de un programa de gestión escolar del conflicto.

### **2.1 Aproximación al concepto de clima escolar y de convivencia escolar**

**2.1.1 Clima escolar.** La Convivencia Escolar, posee una gran variedad de connotaciones y conceptualizaciones, que dependen de los contextos en los cuales se vive. Pluralismo que potencia los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de las aulas de clase.

Sin embargo, antes de abordar el estudio de dichas connotaciones y conceptualizaciones se quiere introducir el tema del clima escolar, por considerar que este es un concepto más amplio que incluye el de convivencia escolar.

Hablar de calidad educativa en la actualidad, implica no sólo revisar y mantener actualizado el modelo pedagógico y los contenidos curriculares empleados las instituciones educativas, sino también incluir elementos que favorezcan una buena convivencia escolar y que sin duda posibiliten una formación integral de los estudiantes (Herrera, & Cortés, 2014).

Para alcanzar una definición del concepto de Clima escolar se debe acudir al estudio de diversas teorías psicosociales, relacionadas con la interacción entre necesidades y motivaciones

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

de las personas con los factores de tipo social. Tales teorías tienen sus inicios en los postulados de Kurt Lewin (1890 – 1947) analizados a partir de Lacouture (1996), basados en el modelo interaccionista, y que posteriormente se expandieron en Estados Unidos, con los aportes de Murray (Cornejo & Redondo, 2001).

Una definición de clima escolar es:

El conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinadas por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo a dicho centro, condicionante, a la vez de los distintos procesos educativos (Cere, 1993:30).

Otra definición es la de Valdés, Treviño, Castro, Carrillo, Bogoya, Costilla y Acevedo (2008), quienes entienden el clima escolar como:

El grado en el cual el estudiante se siente a gusto en la escuela y en el aula de clases, con base en los sentimientos que despiertan diferentes situaciones del contexto educativo relacionados con sus compañeros y docentes, tiene en cuenta aspectos relacionados con el grado de tranquilidad que siente el estudiante cuando se encuentra en la escuela, el grado de pertenencia a la institución y la relación con sus compañeros (p.53).

Otras definiciones se refieren al clima escolar como la interacción entre el ambiente y los sujetos que en el interactúan, como:

El clima escolar está definido como la cualidad del ambiente escolar experimentado por los estudiantes, docentes y directivos, que al basarse en la percepción que poseen sobre el

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

contexto escolar, determina sus conductas (Hoy & Miskel, 1996 Citado por Herrera & Rico, 2014).

Para Arón y Milicic (1999), el clima escolar se clasifica en nutritivo y tóxico.

a. Los climas nutritivos: Ofrecen a las personas la sensación de motivación a participar en todas las actividades que se establecen en la escuela, poseen disposición y entusiasmo por aprender y en general aquellas actividades en donde se generan procesos de interacción que favorecen una convivencia positiva (Arón & Milicic, 1999).

b. Los climas tóxicos: Se caracterizan por evidenciar una convivencia negativa, interacciones que se derivan en conflictos no favorables para los procesos de enseñanza-aprendizaje ni de interacción entre los miembros de la comunidad educativa (Arón & Milicic, 1999).

En general, en el desarrollo del presente trabajo se entiende el clima escolar como el vínculo de interacciones y valores presentes en el proceso educativo en circunstancias determinadas, con rasgos tales como: un marco moral colectivo en una organización; determina actitudes, expectativas y conductas; es influenciado por la organización; y se presenta de distintas formas dependiendo de las prácticas y distintas unidades organizativas. (Poole, citado por Tuvilla, 2007).

**2.1.2 Convivencia escolar.** El diccionario usual de la Real Academia Española define el término convivir de una forma muy simple: Vivir en compañía de otro u otros. Esto por si solo parece muy simple, ya que la vida misma desde el momento del nacimiento, implica vivir junto a otros, precisamente este primer ámbito de relación se da en el ámbito de la familia, posteriormente otras instituciones entran a complementar el rol de la socialización, de crear las

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

condiciones para ampliar el conjunto de personas que van a estar a nuestro alrededor incidiendo en nuestras vidas en forma directa o indirecta.

De acuerdo con Berra Bortolotti y Dueñas Fernández (2009), la convivencia de las personas es un hecho social, pero ésta hay que construirla ya que comprende entre otros muchos factores, un proceso de enseñanza - aprendizaje.

En este sentido, el escenario de la escuela es un escenario ineludible, caracterizado por periodos de permanencia muy largos, éste representa el espacio de socialización por excelencia para enseñar a los educandos a convivir.

Los establecimientos educativos han implementado con el apoyo del Ministerio de Educación Nacional una serie de planes y programas que buscan impulsar la creación y el desarrollo de políticas de convivencia escolar cuyo objetivo es promover, orientar y articular acciones a favor de la formación y el ejercicio de los valores de convivencia, como el respeto por la diversidad, la participación, la colaboración, la autonomía y la solidaridad. Con el objetivo de prevenir la ocurrencia de conflictos que alteren el quehacer educativo (Ministerio de Educación Nacional, 2014).

La convivencia en el ámbito escolar se ha entendido como el proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás (Carretero, 2008).

Para Ortega (2005) citado en Carretero 2008, la convivencia encierra todo un campo de connotaciones y matices cuya suma nos revela la esencia que vincula a los individuos y que les hace vivir, armónicamente en grupo. En el contexto popular, en el contexto sociojurídico y psico-educativo, en el contexto popular hace referencia al espacio físico que se comparte así como a las convenciones y normas conjuntas. En el sentido socio-jurídico, la convivencia

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

significa la existencia de una esfera pública que permita el respeto de los derechos de cada uno sin discriminación o distinción por razones personales, de clase o grupo y en la dimensión psico-educativa, el término convivencia refiere un análisis de los sentimientos y emociones que se exigen para relacionarse bien con los demás. Una dimensión social y moral que incluye el reconocimiento del otro, como semejante y diferente al mismo tiempo.

El significado de la convivencia, Ortega (2007), se puede sintetizar como, que éste representa el factor de cohesión de los grupos y las instituciones. Para este autor la convivencia escolar se puede comprender desde tres puntos de vista:

i) El primero corresponde a la forma en que las personas se interrelacionan en un lugar físico, compartiendo diferentes escenarios, actividades, convenciones y normas. Los sujetos deben aceptar y respetar las ideas e intereses de los otros, favoreciendo la resolución de conflictos en forma dialogada.

ii) El segundo punto de vista tiene que ver con el ámbito jurídico o normativo y que corresponde a la forma en que la sociedad construye leyes laborales y cívicas, para que cada persona ejerza sus derechos como ciudadano y ciudadana sin discriminación o distinción de clase social.

iii) El tercer punto de vista es el psicológico y educativo, el cual hace alusión al análisis de sentimientos y emociones que deben existir para relacionarse con los demás, siguiendo pautas sociales de apego, reciprocidad afectiva y creación de criterios morales, bajo un principio de alteridad y tolerancia.

La convivencia no ha de entenderse sólo como la ausencia de violencia, sino principalmente como el establecimiento de relaciones interpersonales y grupales



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

satisfactorias que contribuyan a un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo en la institución escolar, potenciando así mismo el funcionamiento democrático de la escuela, lo que, a su vez, favorecerá también la existencia de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad escolar (Ortega, 2007).

La convivencia escolar, definida por el Ministerio de Educación Nacional en la “Guía Pedagógica: Manual de Convivencia” (s.f):

...se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. (p.25)

La convivencia escolar ha sido asunto de estudio en las últimas décadas, especialmente en las facultades de Educación y más reciente aún en las de Derecho de diferentes universidades, en respuesta a la necesidad sentida desde las mismas comunidades educativas y orientada al cumplimiento de metas y propuestas en los diferentes planes de desarrollo del gobierno y planes decenal presentados, es así como por ejemplo en desarrollo del programa de gobierno 2014-2018 el ejecutivo se planteó entre otros objetivos, el formar para la paz, y al respecto afirma:

...la educación se convierte en la herramienta más poderosa para promover la equidad y la paz. De igual manera, a través de la educación, las personas desarrollan las habilidades que requieren para la interacción con otros, la convivencia pacífica, el respeto de los derechos y la diferencia.... (p.67)

### **2.2 Conductas que afecta la convivencia escolar**

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

En general entre las conductas que afectan la convivencia escolar encontramos todas aquellas expresiones negativas que se manifiestan en forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos (Cyberbullying). Agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia, son algunos de los comportamientos de acoso escolar cometidos por parte de uno o de varios estudiantes. Es común confundir el acoso con la agresión.

El acoso se diferencia de la agresión porque es una conducta sistemática y reiterativa en una relación de poder claramente desigual. La agresividad en sentido vulgar, hace referencia a quien es propenso a faltar al respeto, a ofender o a provocar a los demás, se presenta como una mezcla de situaciones con diferentes patrones, orientados a conseguir distintos propósitos. El acoso escolar es un tipo de violencia que se manifiesta por agresiones físicas, psicológicas o sociales repetidas, que sufre el niño o niña en el entorno escolar ocasionada por sus compañeros (Cepeda & Cuervo, 2008). El acoso escolar o *bullying*, término inglés derivado de "bull", se caracteriza por incluir conductas de diversa naturaleza como burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático e insultos; tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo.

Para Piñuel y Oñate (2008) el acoso escolar es: "...un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un niño por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo, amenazarlo y que atentan contra la dignidad del niño".

Dentro del acoso escolar se pueden presentar diferentes formas de agresión, desde la simple burla, hasta el sometimiento moral y extorsivo, que obliga a la víctima -niño, niña o

adolescente- a satisfacer caprichos que en su mayoría son humillantes por parte de los intimidadores o victimarios.

### **2.3 El acoso escolar y el entorno educativo**

La escuela puede identificar las situaciones de acoso a través de la programación de actividades académicas, recreativas y de integración en los descansos. Los directivos docentes y los docentes de cada establecimiento educativo deben realizar acciones tendientes a la identificación de situaciones de acoso escolar que se erijan como planes de choque para contrarrestarlas, establecer normas de convivencia que, en todo caso, deben ser explícitas, cambiantes y propias del entorno y las características de cada establecimiento educativo (Cepeda y Caicedo, 2012)

Así mismo, con apoyo del gobierno nacional se deben implementar actividades en las cuales el respeto por el otro, la colaboración y la construcción conjunta de saberes conlleve a la apropiación de una serie de conocimientos que difundan el respeto por el otro, por su dignidad y sus diferencias.

En la escuela de calidad no solo sacar buenas notas debe ser una prioridad, sino que se debe educar para el respeto, debe proponer y desarrollar procesos integrales de formación en cada una de sus actividades, generando espacios de comunicación entre estudiantes, padres de familia y profesores.

### 3. Una mirada sobre el conflicto

#### 3.1 El conflicto y la Escuela

En la época actual, se asiste a una propagación de declaraciones, ensayos, investigaciones entre otras, dedicados a estudiar y analizar los conflictos escolares y sus consecuencias en la convivencia escolar. La mayoría de ellos, buscando las causas del mismo, culpabilizan a unos y otros, por ejemplo a los estudiantes, o al profesorado, o a la familia, o al sistema social, dependiendo del que lo analiza. Da la sensación de que los directamente implicados quieren eludir responsabilidades señalando culpable a otros.

El conflicto existe y, cada día se visibiliza más, solo basta con entrar a cualquier colegio público o privado, para percibir que los conflictos por insignificantes o trascendentales que sean, están presentes, son parte de las relaciones sociales.

El conflicto es siempre social, tanto en su origen como en sus efectos o consecuencias. El conflicto escolar que puede reflejarse en la actitud de un estudiante o de un grupo de estudiantes, no es un proceso acumulativo individual. Si es individual, se trataría de un problema, en general resuelto por la propia familia o por el propio entorno (claustro, asociación de padres, instituciones...). De acuerdo con Fragoso y Pérez (2001), se puede concluirse que sólo se puede hablar de conflicto cuando es una situación de grupo, una relación social que repercute en el resto del colectivo del centro educativo.

La palabra conflicto proviene del latín *conflictus* y significa oposición choque (Puerta & Builes, 2011). Este es objeto de estudio de muchas disciplinas como la psicología, la ciencia política, el derecho o la sociología. Desde el punto de vista jurídico le interesa al derecho

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

estudiar el conflicto porque éste busca la solución no violenta de las controversias y en este sentido, la transformación de las mismas.

Existe una predisposición a percibir el conflicto como algo negativo, como un evento al que hay que evitar, que se basa en varias razones. En primer lugar, porque se lo asocia con la violencia, la eliminación o anulación de la contraparte, en segundo lugar porque no se le percibe como una oportunidad, sino por el contrario, como un perjuicio y en un tercer lugar, por la incapacidad de afrontarlo.

El conflicto es sí mismo no es malo, el tipo de vínculo que posea el grupo que aborda, en este caso, las instituciones educativas, sus motivaciones y su comunicación pueden darle al conflicto una dimensión positiva.

El conflicto es un proceso, es decir, es construido por las partes en disputa y tiene un surgimiento, un desarrollo y un desenlace, y va trazando un “canal”, crea una pauta de interacción. Por eso es tan importante enseñar pautar de resolución cooperativa del conflicto (Funnis, 2000)

En una perspectiva crítica del conflicto, el conflicto es necesario para la transformación de las estructuras, las prácticas y los valores educativos, promoviendo la resolución pacífica y constructiva de conflictos, rescatando en éste, por lo tanto, una dimensión educativa, ya que promueve la comunicación, la interdependencia y la autonomía. Lo contrario a esta concepción del conflicto origina una mala regulación del conflicto, abrirá paso a generar violencia, por ello se hace necesario que los establecimientos educativos realicen una labor importante en la transformación del conflicto, de lo contrario los estudiantes que no fueron debidamente

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

atendidos o no pudieron ser debidamente atendidos por el sistema educativo pueden terminar siendo una carga para sí mismos, su familia y la propia sociedad.

El conflicto aparece como una construcción de las personas en la interacción que establecen en su vida cotidiana. A diario, en las relaciones sociales se encuentran diversos puntos de vista, interpretaciones de situaciones y opiniones sobre diferentes aspectos de la vida (economía, política, etc.); diferencias que pueden configurar la formación de un conflicto. La escuela no es ajena a esta realidad social.

La escuela se convierte, así, en un escenario complejo donde confluyen visiones del mundo, intereses, aspiraciones, juegos de poder, necesidades y expectativas que, a veces, van en la misma dirección y otras en sentido contrario, generando la posibilidad de producir choques entre los actores cuyos resultados pueden convertirse en violencia de cualquier índole o en transformación de relaciones, de acuerdo con la gestión que se realice y con las políticas de convivencia escolar establecidas. (Puerta & Builes, 2009)

El contexto o entorno social del cual hacen parte las instituciones educativas, es decir, todos los miembros de la comunidad educativa que la conforman, es un elemento necesario en el análisis o reflexión sobre el conflicto escolar general o particular que se presente, de esta manera la visión que se tenga de él podrá favorecer una posición más reflexiva frente a las partes y a su vez permitir la búsqueda de soluciones que ayuden a la formación personal y a la transformación social; generando como lo expresa Bertha Mary Rodríguez (2006): en lo personal, fortalecer el carácter y hacer madurar y en la vida social, ser un motor de la convivencia haciendo evidente la presencia del otro y la interdependencia que existe entre los seres humanos, rebasando las fronteras personales y grupales, hacia la necesidad de acoplamiento y equilibrio.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

Las instituciones formadoras como la familia y la escuela, entornos socializadores, han de tomar una posición frente al conflicto, convirtiéndolo en un factor de crecimiento, que ayude a fomentar habilidades sociales en los miembros que la conforman, generando una cultura de transformación, en donde se busque integrar los intereses y necesidades desde la diferencia y la tolerancia, situaciones para las cuales se hace necesaria la formación, de donde se pueda dar el reconocimiento de las diferencias, de las diversas posiciones frente a un mismo asunto, de las múltiples maneras en que se puede generar un conflicto y a su vez de las múltiples opciones para transformarlo. “Pero la escuela no ha mirado el conflicto en sí mismo; le ha costado aceptar la existencia del mismo porque se mantiene la idea tradicional de que el conflicto es el daño del orden, y que es un delito” (Luján, 2009)

En este sentido, vuelve nuevamente a intervenir el concepto que respecto al conflicto se maneje, pues “un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben la situación como un apuro, en el que hay que defenderse del otro. Si se le concibe así, no hay más que dos posibles resultados: perder o ganar.” (Lederach, 1992); de manera que no será posible desarrollar competencias para la resolución de conflictos, sino se cree o se tiene la concepción del conflicto como un elemento transformador, en el cual es necesario la intervención de los implicados o afectados desde esta postura, de lo contrario no será fácil lograr la transformación a través de métodos alternativos, en el que el diálogo es un elemento fundamental, cada uno se sentirá perdedor si cede en cualquier aspecto, mientras que cuando se permite pensar en todo lo que se puede lograr aceptando y reconociendo la responsabilidad individual y social en el conflicto, se reconoce que el conflicto entre las personas existe y debe mobilizarse para transformarlo positivamente, generando un alto sentido de responsabilidad frente a las acciones inadecuadas o

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

que causan daño a otros y forjando la colaboración de todos los involucrados en dar una respuesta incluyente.

El conflicto aparece como una construcción de las personas en la interacción que establecen en su vida cotidiana, a la que llegan como actores con intereses, una historia, un contexto cultural y una prácticas y sentidos que los configuran (Herrera, 2002), la interacción social que se presenta a diario en las instituciones educativas no está alejada de este elemento de la naturaleza humana, por el contrario, es visible en una forma clara a menor o mayor grado de complejidad acorde con a las partes en él involucradas.

Los educandos, los maestros, los directivos, inclusive los padres de familia hacen parte de esta interacción y por esto la fuente promotora de conflictos en una institución no sólo está demarcada en la relación de pares, es más complejo aún, teniendo en cuenta además que no se pueden interpretar alejados de la realidad social en la que está inmerso nuestro país. En este sentido y en palabras de Jarex (2001) no se trata de negar las diferencias y los conflictos sino de afrontarlos de forma positiva, es decir, de forma no violenta.

El conflicto podemos entenderlo como parte de nuestra cotidianidad, pues lo experimentamos en el hogar, el trabajo, la universidad, en nuestra relación de pareja; en forma latente o manifiesta, el conflicto está inmerso en el marco de nuestras relaciones sociales (Valenzuela, 1994).

Mientras el ser humano exista como tal y forme parte de una sociedad en donde se encuentran sinnúmero de diferencias, está inmerso en conflictos que se pueden vislumbrar desde la infancia, con los hermanos, con los compañeros de clase, más adelante con los compañeros de trabajo, con los amigos y con la pareja sentimental y otros un poco más complejos por intereses



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

políticos o económicos, en donde el problema no es el conflicto sino la forma como éste se manifiesta y más aún como se afronta, como se maneja, si en lugar de verlo como un elemento de destrucción se asume como un factor de crecimiento, como una realidad en la vida sobre la cual se debe tomar una postura de transformación.

El conflicto ha sido considerado como un elemento inherente a la existencia humana, en algunas ocasiones como factor de lucha, crecimiento y cambio, pero muchas otras como elemento de destrucción. Es así como a través de la historia de la humanidad, grandes sucesos se han producido por diferencias en las ideas, la cultura, los ideales, la política, entre otras; “el conflicto en sí mismo no es positivo o negativo; lo que se puede calificar así es la forma humana de reaccionar frente a un reto de esta naturaleza” (Rodríguez, 2006).

Una de las funciones primordiales de la escuela en el mundo de hoy es la de enseñar a vivir juntos y a convivir con base en el respeto a las diferencias y a los derechos de los demás.

No obstante, se debe trabajar no sólo desde la escuela, sino desde la familia y la sociedad en general, todos aquellos que de una u otra manera están relacionados con los niños. Alcanzar la paz y la convivencia pacífica y armónica, es un objetivo de la sociedad y especialmente de la escuela, la convivencia pacífica es una manera de vivir que exige aprenderla puesto que, como cualquier otra manera de vivir, es el resultado del aprendizaje. Es necesario educar para cualificar las relaciones sociales y humanas, para vivir en forma pacífica y para tramitar adecuadamente las diferencias.

Desde pequeños podemos aprender a resolver los conflictos de forma no violenta, situación que además facilitará la creación de una nueva cultura del conflicto. En este sentido es

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

bueno familiarizarnos desde la Educación infantil con diversas estrategias para la toma de conciencia sobre el conflicto y su resolución por medios no violentos. (Jares 2001)

En busca de este propósito, es indispensable repensar la postura de las instituciones educativas, de los miembros que conforman su comunidad, respecto al conflicto ya no como un elemento de destrucción sino como un elemento de la naturaleza humana que a partir de su transformación favorece el crecimiento de la sociedad en la que se presenta, para ello se hace importante, además de verlo con una nueva visión, conocer los elementos que lo conforman, favoreciendo su interpretación y análisis.

### **3.1 Elementos del Conflicto: Las tres PES**

Como se ha afirmado los conflictos perduran en los factores sociales que originan la forma como evoluciona la sociedad. Germinan en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, fracasos; corresponden a la diferencia entre conductas en lo social, familiar o personal (Fuquen, 2003).

En Colombia la convivencia es cada vez más compleja. La problemática ha desbordado la capacidad de respuesta y de manejo de los mecanismos tradicionales para manejarlo, por lo cual es necesario afrontarlo desde una perspectiva positiva como una oportunidad de aprendizaje; como un reto y un desafío intelectual y emocional que refleje experiencias positivas y se conviertan en un motor de desarrollo que permitan asumir y enfrentar un proceso continuo de deconstrucción, construcción y reconstrucción del tejido social desde una teoría no-violenta que motive al cambio. Allí es donde la escuela se convierte en un espacio de posibilidades, de oportunidades para la transformación del conflicto.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

En la escuela, los conflictos gestionados por vías pacíficas, son oportunidad para formar por competencias ciudadanas integradoras, pues hacen posibles opciones creativas, para su transformación (Puerta & Builes, 2011).

La identificación del conflicto implica reconocer sus elementos constitutivos:

- 1) La existencia de partes (por lo menos de dos)
- 2) Intereses contrapuestos, o los mismos intereses frente a un bien escaso.
- 3) Conocimiento y reconocimiento, por las partes, de la existencia del conflicto.
- 4) Que una de las partes crea (o efectivamente este sucediendo) que la otra impone o intenta, mediante la realización de actos u omisiones, imponerle sus intereses (Valenzuela citado por Puerta y Builes, 2011)

Es importante precisar (debido a que se les citará seguido) que se comparte la posición de los docentes e investigadores Isabel Puerta y Luis Fernando Builes de la Universidad de Antioquia, quienes han propuesto una metodología muy importante para abordar la gestión del conflicto al interior de la escuela desde una perspectiva transformadora del mismo.

Recogen la propuesta de Juan Pablo Lederach, la teoría de las tres pes. Persona, problema, proceso. Elementos que se pasarán a exponer:

- i) Persona. Son quienes se hallan involucrados en el conflicto porque tienen intereses que pugnan entre sí o los mismos intereses frente a un bien que no está disponible o es escaso. Estos conflictos se pueden presentar entre los pares o entre profesores y estudiantes o estudiantes y egresados, pero generalmente se da el primer caso.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

ii). Problema. Determina las diferencias entre las personas y que las sitúa en las situaciones donde éstas colisionan por diferentes motivos complejos o triviales que los distancian. Su comprensión es importante para entender el conflicto y sus alcances.

iii). Proceso. El conflicto se puede mover en espiral o en escalada. Una vez que se produce la implosión se asienta, complejizando todo en la medida en que otros actores pueden entrar a hacer parte del mismo, lenguajes, miradas y actitudes en general generan un clima de violencia distanciando más las partes, en esta etapa se desconoce al otro como interlocutor menoscabando su dignidad.

Los autores citados han incluido en su propuesta dos elementos adicionales: el contexto y el escenario, retomando la propuesta que parte de estudios realizado por la Universidad Autónoma:

iv) El contexto. Que es el entorno en el que se desarrolla el conflicto, en este caso concreto es el espacio físico, cultural, socioeconómico y político en el que se desenvuelve.

v) El escenario. Es el lugar que permite la integración de un análisis más específico del conflicto, permite delimitar las circunstancias que producen el conflicto

**Conflicto: 3P + E + C**

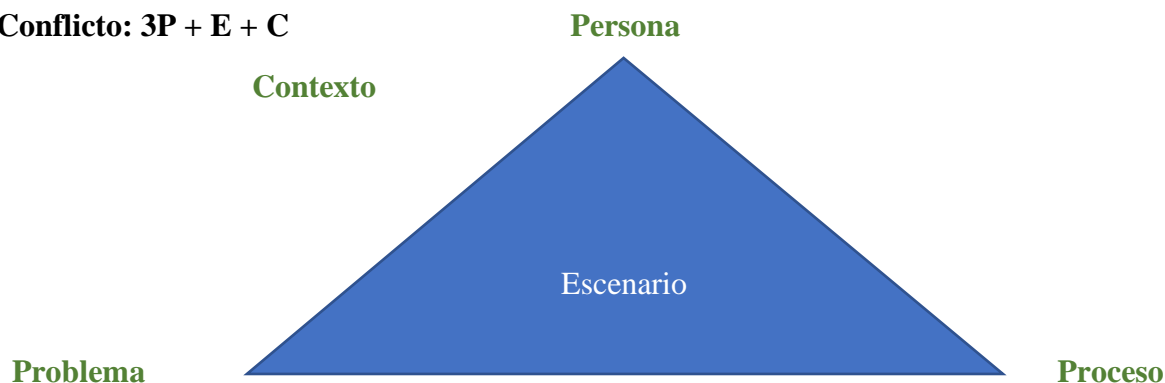


Ilustración 1. Elementos del conflicto. Fuente:(Puerta & Builes, 2011)

#### 4. Hacia la transformación del conflicto

El fin de la educación no es hacer al hombre rudo,  
por el desdén o el acomodo imposible al país en que ha de vivir,  
sino prepararlo para vivir bueno y útil en él

José Martí

La educación es un componente que posibilita la construcción de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores oportunidades de crecimiento personal y comunitario. En la escuela se reflejan aspectos de la sociedad, como la presencia de conflictos que al escalar pueden terminar en situaciones de violencia contra los demás o contra sí mismo. En ella tradicionalmente se puede establecer con apoyo del manual de convivencia las situaciones que afectan o no la convivencia escolar, éstas generalmente se han castigado o premiado aplicando el modelo de justicia retributiva, al sostener que éste proporciona una respuesta moralmente aceptable frente a la situación que se presenta.

Sin embargo, si se entiende el conflicto como una situación normal en las relaciones humanas y además de acuerdo con Lederach (2009) “un motor de cambio”, la escuela requiere brindar un tratamiento diferente a los mismos. Se propone entonces desde esta perspectiva promover el diálogo como herramienta de comunicación y entendimiento de manera que se llegue a la reducción y eliminación de la violencia y se logre manejar constructivamente el conflicto.

La transformación permite que las situaciones conflictivas se conviertan en situación de diálogo y de intercambio (Paris Albert, 2005), resaltando la cooperación y la empatía como

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

elementos esenciales en este proceso de reconocimiento, empoderamiento, reconciliación y responsabilidad respecto al conflicto.

En palabras de Bush y Folguer (1996) citados en Paris Albert (2005) el reconocimiento es la capacidad que tiene cada una de las partes afectadas en un conflicto de ver las necesidades y los intereses de los otros y otras como si fueran los propios y el empoderamiento hace referencia a la capacidad que cada persona tiene de transformar sus conflictos por ella misma.

La transformación de conflictos es visualizar y responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales para crear proceso de cambio constructivos que reducen la violencia e incrementan la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales y responden a los problemas de la vida real en las relaciones humanas (Lederach, 2009)

Si se reconoce que el conflicto es una dinámica normal y continúa en las relaciones humanas que trae consigo el potencial para un cambio positivo (Lederach, 2009) y como fenómeno natural se transforma en un elemento potencial para crecer constructivamente, se puede entonces desde esta perspectiva promover procesos de cambio como lo propone Lederach (2009) en lo personal, en lo relacional, en lo estructural y en lo cultural. Cambios que de acuerdo a lo expuesto por Paris Albert (2005) y por Lederach (2009) se ven reflejados en lo personal en la emociones y percepciones propias, en lo relacional en la afectividad y la comunicación, en lo estructural en sus propias causas, en la minimización de la violencia y en la maximización de la participación de las personas, y en lo cultural en los rasgos culturales de donde se presenta.

Encaminados en este propósito de cambio se vienen presentando diversas propuestas a lo largo de los últimos años, que visualizan el conflicto como un fenómeno natural y procuran la

transformación positiva del mismo, propuestas de trabajo desde el enfoque de la justicia restaurativa que presentan los Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos (MARC) como una opción favorable ante las diferencias que se puedan presentar en la sociedad, mecanismos que se dividen en unos de carácter heterocompositivo, tales como el arbitraje; y otros de carácter autocompositivo como la conciliación, la negociación y la mediación, entre otros, estas últimas se han propuesto en el marco de gestión de conflictos en las instituciones educativas como alternativas que apuntan desde el reconocimiento y la comunicación al mejoramiento de la convivencia escolar.

### **4.1 La Justicia Restaurativa**

Es un tipo de justicia que nace como alternativa crítica, en el marco de la justicia penal, que al decir de Zehr (2007) “se centra más en las necesidades que en los castigos” de sus actores; que enfoca su atención en el que ha sido afectado, sin desconocer al agraviador y, además, vincula a aquellos que tengan interés en el proceso como familiares, amigos entre otros. Parte de la proposición de que el delito daña no solo a las víctimas sino a la sociedad y específicamente a las relaciones que se tejen alrededor del hecho, produciendo una disolución del tejido social.

En palabras de Howard Zehr (2007) la Justicia Restaurativa es:

Un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible.

La Justicia Restaurativa se caracteriza porque pretende ser menos punitiva (lo que en el caso de la Justicia Consensual llega a la total anti-punibilidad), por su orientación a la víctima (y

esto vale no sólo en el ámbito penal sino en cualquier conflicto del carácter que sea), y porque el dialogo es un elemento central (Larrauri Pijoan, 2004). El diálogo es, precisamente, el medio por el cual puede alcanzarse el consenso.

Sus características son:

El diálogo, la negociación, la voluntariedad de las partes para acceder al proceso y la reparación de los perjuicios; este último elemento es absolutamente irrenunciable. “Sea cual sea la metodología que se emplee para lograr la restauración, ninguna de ellas puede obviar el compromiso del ofensor de reparar integralmente a la víctima” (Puerta, et al., 2015)

Van Ness (citado por Carvajal Pardo, 2010) enuncia tres principios básicos de la Justicia Restaurativa:

1°. Ayudar a volver a su estado inicial (antes del conflicto) a los afectados.

2°. Posibilitar participación voluntaria y plena de los perjudicados en la respuesta al hecho delictivo.

3°. Garantizar que el Estado preserve un orden público justo y que la comunidad contribuya en la construcción y mantenimiento de la paz justa.

El ofensor debe ser consciente del daño causado, y debe al reconocer su responsabilidad, lo debe reparar (Uprimny & Saffon, 2005).

**4.1.1 Justicia restaurativa en la escuela.** La educación no puede ser una práctica sin vinculación con la realidad, y debe contemplar las demandas concretas de la sociedad, pero ésta no debe ser la única condición, sino que además no debe perder de vista las dimensiones éticas y psicológicas del sujeto a educar.



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

La Justicia Restaurativa es en la escuela se presenta como un modelo posibilitador del fortalecimiento de la convivencia, la formación de ciudadanía y la construcción de democracia mediante la implementación de proceso de formación política de diálogo y de crítica frente a la toma de las decisiones que afectan la vida, para ello proporciona los siguientes elementos:

1°. **Participación.** Tal como se expresa en el apartado anterior, la justicia restaurativa parte de la inferencia de que el daño no solo afecta a la víctima, sino que también produce disoluciones en el tejido social, en este sentido, en las instituciones educativas con su aplicación se fomenta la participación de los miembros de la comunidad educativa, y en ocasiones de la comunidad aledaña y alienta a tomar decisiones en la indagación de propuestas adecuadas para la resolución de la situación que se presenta.

2°. **Solidaridad.** La contribución en el proceso restaurativo permite que la comunidad educativa se reúna entorno a una causa común, que es la reparación del daño causado y la reintegración de la víctima y el ofensor a la comunidad sin estigmatización.

3°. **Reconocimiento.** El diálogo como herramienta de reconocimiento del otro y del auto-reconocimiento.

4°. **Responsabilidad.** Al escuchar se sensibiliza el ofensor, le ayuda a comprender las consecuencias de su acción o de su omisión, y la asunción de responsabilidades frente al hecho. Además, la participación de los miembros de la comunidad educativa, la hace responsables en la búsqueda de la reparación y reconstrucción del tejido.

5°. **Autonomía.** Ayuda a comprender que existen límites a las libertades que se poseen y que deben respetarse, a partir de acciones tendientes al auto reconocimiento bien sea como víctima o como victimario.

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

6°. **Empoderamiento.** La Justicia Restaurativa permite a los miembros de la comunidad educativa resolver sus propios conflictos y les brinda las herramientas para hacerlo.

7°. **Transformación.** La Justicia Restaurativa cambia la idea de que existe solo un modelo de justicia exponiendo otro camino, en el que la participación de sus miembros, transforma los ambientes, fortalece las relaciones, y mejora el vivir juntos.

Así, la aplicación de la Justicia Restaurativa en la escuela proporciona espacios de confianza y apoyo que empoderan a los miembros de la comunidad educativa, crea vínculos —a través del reconocimiento— que fortalecen las relaciones que se tejen dentro de los establecimientos educativos.

“Se dan, así, elementos formativos que introyectan la necesidad de la observancia de ciertos comportamientos que inciden en el bienestar de la comunidad escolar”. (Puerta, 2010, p. 124)

Lo anterior es un referente apropiado que permite adentrarse en la implementación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, de los cuales se han trabajado en diversas instituciones educativas, acorde a la literatura consultada, con mayor ahínco y con resultados visibles la negociación y la mediación, por lo que se desarrollan a continuación; siendo la segunda sobre la que más se han realizado trabajos de investigación y práctica en las instituciones educativas, al ser considerada en palabras de Paris Albert (2005) como una de las técnicas más propicias para alcanzar los presupuestos de la transformación.

### 4.2 Negociación

Reconocida como el sistema autocompositivo por excelencia, involucra a las partes en el reto de encontrar la solución a su problema, solución que debe satisfacer a cada una de las partes involucradas en la situación a tratar.

Por tanto, cuando se habla de negociar, se hace referencia a una manera civilizada de resolver conflictos mediante un proceso de búsqueda y formalización de acuerdos, que satisfagan los intereses de cada parte. En el fondo lo que se busca es obtener aquello que por otros medios sería más gravoso, asegurando compromisos duraderos de las partes, con el fin de lograr acuerdos útiles para las mismas.

Para negociar se requiere que las partes sean identificables, que estén dispuestas a pensar acuerdos y contraer compromisos.

#### **4.2.1 Negociación por intereses.** Esta es la desarrollada en Harvard (Fisher, et all 1985).

La meta fundamental es llegar a descubrir las razones que llevan a los negociadores a estar sentados a la mesa de negociación, es decir, a conocer los intereses reales de los negociadores. La satisfacción de estos intereses se convierte en el objetivo de los negociadores.

Más que variar de una posición a otra tras analizar una contrapropuesta, para llegar a un compromiso acordado, los negociadores se dedicarán a la búsqueda de un enfoque común que les permita resolver el problema que comparten, e intentan identificar sus intereses antes de examinar soluciones específicas (Fisher, et al 1985)

Puntos básicos que se tienen en cuenta en las negociaciones por intereses, en este tipo de negociación hay cuatro puntos básicos:

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

- 1°. Las personas: Separe las personas de los intereses.
- 2°. Los intereses: Concéntrese en los intereses, no en las posiciones.
- 3°. Opciones: Genere una variedad de posibilidades antes de decidirse a actuar.
- 4°. Criterios: Insista en que el resultado se base en algún criterio objetivo (Fisher, 1985).

Se incluyen, además:

- 5°. Comunicación. Escucha activa o bilateral.
- 6°. Relación: para solucionar el conflicto debe darse el reconocimiento de una relación, esta implica que las partes trabajen colaborativamente.
- 7°. Alternativas. Estas son personales de cada una de las partes, cuando se llega a la mesa se debe pensar que más allá de los propios intereses de cada uno, este individualmente tiene intereses y si se pretende solucionar hay que tenerlos en cuenta (Puerta & Builes, 2011)

### **4.3 Mediación**

La mediación es un proceso de resolución de conflictos donde un tercero neutral e imparcial participa como lo indica su nombre como mediador, ayudando a las partes en forma cooperativa para que se encuentre una solución al conflicto.

La mediación es una forma de justicia consensual en la que de manera voluntaria y en compañía de un tercero neutral, las partes involucradas en un conflicto buscan alternativas para solucionarlo, en encuentros que abren espacios de diálogo, escucha y argumentación, en los que los involucrados pueden manifestar su sentir frente al otro, construir colectivamente la verdad de lo sucedido a través de la información que aportan al proceso y a su vez asumir una postura

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

responsable con relación a la situación conflictiva mediante los acuerdos y compromisos que se deriven del proceso, lo que constituye a la mediación no solo como una alternativa para la resolución de conflictos, sino que además es una fórmula que proporciona elementos para la formación de sujetos políticos (Puerta Lopera, et al 2015)

En este proceso el mediador propone un recorrido de compromiso: Escuchar en lugar de confrontar y hablar en lugar de actuar.

Las partes se pueden comunicar, aclarar situaciones, entender lo que su actitud o conducta genera, ponerse "en los zapatos del otro", y fundamentalmente determinar si existe la posibilidad de un acuerdo.

En este sentido, el Centro de Mediación de La Universidad de Antioquia y La Fundación Social con fundamento en lo expuesto por el Centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de comercio de Santiago de Chile, presenta los principios de La Mediación:

- Búsqueda y fortalecimiento de la autonomía de todas las partes para la toma de decisiones

- Seguridad personal y protección frente al riesgo: se debe garantizar a las partes que no sufrirán daño corporal o psicológico en la mediación

- No solo se centra en lo que pasó entre las partes sino en su futuro de convivencia juntos y con bienestar.

- Hace énfasis en los intereses comunes y así permite lograr, con mayor posibilidad, la toma de decisiones y el logro de acuerdos satisfactorios para los intereses de los mediados.

- Consideración de las necesidades de todos los interesados

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

En esta misma línea se pueden resaltar algunos objetivos de la mediación escolar:

- a. Construir un sentido más fuerte de cooperación entre la comunidad y la escuela.
- b. Mejorar el ambiente en el aula.
- c. Mejorar las relaciones entre los estudiantes, los estudiantes y los maestros, en general entre todos los miembros de la institución educativa.
- e. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo.
- f. Resolver conflictos entre iguales que interfieran en el proceso educativo.
- g. Favorecer el incremento de la autoestima de cada uno de los integrantes del grupo.
- h. Facilitar la comunicación y mejorar los vínculos en la vida cotidiana.
- i. Reestablecer lazos de compañerismos y cooperación
- j. Reconocer en el conflicto una posibilidad de crecimiento personal
- k. Disminuir las sanciones evitando que el conflicto escale

Implementar en las escuelas la mediación a cargo de un grupo de mediadores especializados es de suma importancia, dadas las circunstancias que en ellas se viven. La mediación es un proceso basado en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva frente al conflicto. Este cambio generará otro clima en la escuela y una mejor actitud frente al aprendizaje. La comunidad educativa aprenderá a tener una actitud constructiva frente al conflicto, tan necesaria para una sociedad democrática y pacífica (Blanco, 2003).

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

El objetivo del mediador no es moldear determinados resultados o elecciones de las partes, sino, mediante el apoyo a cambios constructivos en la interacción entre ellas, permitirles elegir por sí mismas las opciones más claras y seguras, basadas en una mayor comprensión de cada una respecto de la otra parte y de los problemas que han surgido entre ellas. (Folger, 2008)

Teniendo claro el valor de la mediación y la importancia del mediador, se hace necesaria la formación de miembros de la comunidad educativa, estudiantes, maestros, padres de familia en este rol, de manera que puedan ser atendidas las situaciones que de forma voluntaria las partes involucradas decidan hacer uso de esta herramienta.

La mediación como una herramienta de la justicia consensual da lugar a la transformación del conflicto, donde las partes a través del diálogo y la negociación establecen acuerdos para favorecer su convivencia y, por lo tanto, no presentar situaciones que afecten la convivencia en la institución, favoreciendo un clima escolar más pacífico.

El decreto 1965 de 2013 que reglamenta la ley 1620 del mismo año, en su artículo 42 establece un mínimo de elementos que se deben desarrollar en los protocolos de atención de las diferentes situaciones que se pueden presentar en las instituciones educativas, clasificadas en tipo I y entre ellas se hace mención a mediar de manera pedagógica, situaciones en las cuales podrán intervenir estudiantes que hayan sido formados como mediadores. Igualmente hace referencia a la reparación de los daños causados, tanto en las situaciones clasificadas como tipo I y como tipo II, haciendo alusión a la justicia restaurativa que busca el restablecimiento de los derechos y al mismo tiempo propende por la reconciliación.

Denota así la norma un espíritu de transformación en la manera habitual de tratamiento de conflictos en las instituciones escolares tanto de carácter público como privado, una

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

transformación que implica una formación y una conceptualización tanto para estudiantes como para maestros y padres de familia, respecto al conflicto y los métodos alternativos de tratamiento del mismo, en procura de evitar se escale a la violencia y al tradicional proceso disciplinario de sanción.

Se trata, como decía el histórico Manifiesto Russel-Einstein de 1955, de "aprender a pensar de forma nueva". Para ello, el primer paso es romper con la estigmatización negativa del conflicto (Jeres, 2001)

Encaminados en este propósito en el año 2014 los docentes investigadores de la Universidad de Antioquia Luis Fernando Builes, Isabel Puerta y Martha Sepúlveda presentan una propuesta de protocolos para la atención de las situaciones Tipo I y Tipo II en el marco de la Ruta de Atención Integral del Sistema Nacional de Convivencia Escolar, en el cual se retoma el proceso de la mediación por etapas. Acogiendo la propuesta de Jhon Lederach plantean la ruta de mediación que se puede implementar en las Instituciones Educativas y que hace parte de la formación de los mediadores.

### **4.3.1 El proceso de mediación por etapas.**

1. Premediación: ubica el momento previo y preparatorio de la mediación, permitiendo tener en cuenta todos sus aspectos.

2. Entrada: Se inicia el proceso con esta fase, generando confianza, legitimación y estableciendo las reglas del juego, explicando el sentido, alcances y contenidos de la mediación.

3. Cuéntame: Cada parte expone su posición sin ser interrumpida, las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron el conflicto.



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

4. Ubicarnos: En esta fase se delimita el problema, se pone orden y se identifican los extremos del conflicto. Se priorizan las necesidades.

5. Arreglo: Se aplica la teoría de la negociación por intereses identificando cada uno de ellos para proceder con su negociación. Allí el mediador está atento a las posiciones de uno y de otro.

6. Acuerdo: Allí se organizan todas las ideas, se valoran las propuestas y se consideran las implicaciones de uno y de otro.

7. Cierre: Nuevamente se evalúan las ideas depuradas, se comienza la construcción del informe final para mayor precisión de las decisiones adoptadas y se construye por escrito el acuerdo si las partes así lo han decidido.

8. Seguimiento: En él se realiza el acompañamiento en el cumplimiento de los acuerdos a los que se han llegado durante el proceso de la mediación.

**Procedimiento de Mediación.**

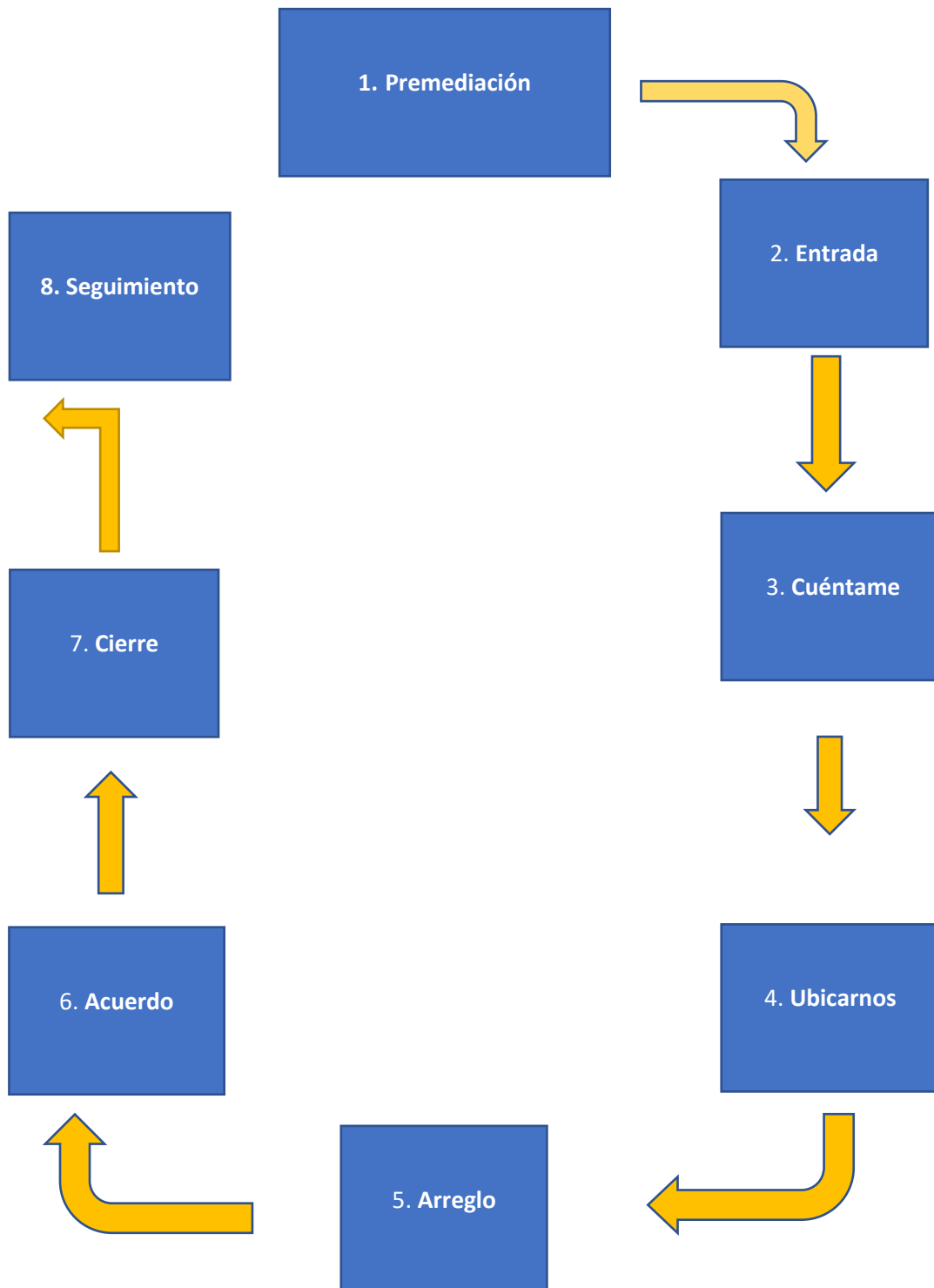


Ilustración 2. Procedimiento de Mediación. Fuente: Puerta & Builes, 2011

## 5. Reflexiones finales

1. La educación en Colombia se ha establecido como un derecho fundamental y a través de diversas normas se fortalece este derecho, es así que, a partir de la promulgación de la constitución de 1991, se han desarrollado por el legislador leyes y decretos reglamentarios que presentan a la escuela como un ente formador, que no sólo se debe preocupar por el desarrollo cognitivo de sus estudiantes, si no, y probablemente con mayor ahínco, en su formación como ciudadanos. La existencia de un cúmulo de normatividad al respecto nos reafirma el papel preponderante de las instituciones educativas en el desarrollo del individuo, dado que allí se llega desde la primera infancia y se pasa gran parte del tiempo hasta la adolescencia y la juventud, no es en vano que este sea un punto de gran importancia en los diversos programas de desarrollo de los gobernantes durante el periodo del ejercicio de su función. Se debe seguir propendiendo por una educación de alta calidad, que no sólo responda a los estándares nacionales e internacionales a nivel académico sino que también favorezca la vida pacífica en sociedad.

2. El tema de la convivencia escolar es un tema de interés constante y diario, pues cada día se presente en la realidad de las instituciones educativas diferentes tipos de situaciones que pueden afectarla, por ello es un tema de interés general, que a pesar de ser estudiado durante muchos años, requiere cada día su fortalecimiento y desarrollo.

3. Las Instituciones educativas no han omitido su función en la formación del ser, no obstante se ha trabajado desde la norma, la disciplina y el castigo, siendo éste último un elemento implementado y sustentado, inclusive, desde el manual de convivencia, que como norma jurídica abriga a todos los miembros del establecimiento educativo, quienes están obligados a su cumplimiento; sin embargo, con los estudios actuales sobre convivencia escolar se puede afirmar

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

que su razón de ser no es la aplicación de una justicia retributiva, éste debe acomodarse a las exigencias de una formación que dé cabida a otras formas de justicia, como la justicia restaurativa. El manual de convivencia debe adecuarse a las exigencias de respeto a la dignidad de los miembros de la comunidad educativa.

4. La escuela es un espacio para formar ciudadanos, construir democracia, y mejorar la convivencia, y la Justicia Restaurativa posee elementos que lo hacen posible. La Ley 1620, su Decreto Reglamentario 1965 y la Guía N°49 (Ministerio de Educación Nacional-MEN, 2013), al facilitar la implementación de los MARC al interior de la escuela intentan generar un cambio de mentalidad respecto su función formativa, pasando de una perspectiva disciplinaria y sancionadora hacia los estudiantes que se ven inmersos en situaciones que afecten la convivencia, a una de contenido pedagógico basada en la promoción y prevención de las situaciones. Perspectiva que solo es posible si los establecimientos educativos aplican plena y adecuadamente, además de la Ley 1620, la Ley 1029 y lo concerniente a el uso de los MARC, la reparación del daño causado y restablecimiento de derechos (Puerta, et al., 2015, p. 88).

5. Como se expuso en el desarrollo del presente trabajo el conflicto en sí mismo no es positivo o negativo, depende de la visión que se tenga de éste la manera como se puede llegar a abordar, es por ello, que se hace necesaria la sensibilización de docentes y directivos docentes frente al tema, esclareciendo su relación y diferencia con las violencias, de tal forma que se pueda llegar a la conclusión que la existencia del conflicto es inherente al ser humano y que las instituciones educativas están permeadas por esta realidad, por lo que acorde a lo expresado por Puerta y Builes (2009) de acuerdo con la gestión que se realice frente a éste y con las políticas de convivencia que estén establecidas, él se puede convertir en un elemento de transformación de relaciones y no escale a violencia de cualquier índole. La existencia del conflicto permite la

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

contribución y la estructuración de espacios, de oportunidades para gestión pacífica de los mismos, en donde se posibilita la formación ciudadana de los miembros de la comunidad educativa.

6. La perspectiva de transformación de conflictos se ha venido acrecentando en los últimos años, no obstante, como lo expresa Paris Albert (2005) Todavía queda mucho por hacer. Debemos trabajar mucho más para que las ideas de la transformación alcancen una práctica total y absoluta. Es tarea de la escuela fomentar esta nueva visión, resignificar el conflicto, creando proceso de cambio constructivo que favorezcan las relaciones sociales saludables, en donde la participación, el diálogo y la responsabilidad se convierten en elementos esenciales de este proceso.

7. La escuela como espacio de socialización está necesariamente asociada a expresiones de conflicto, por ello se hace necesario entenderlo para poder intervenir de una forma positiva en la transformación del mismo y formular algunas estrategias para la gestión pacífica de éstos y así generar una cultura en las instituciones que permita pensar que cuando hay conflicto en la escuela se puede acudir a los métodos alternativos de resolución de conflictos, tales como la negociación o a la mediación que tienen como elemento esencial el diálogo para su desarrollo.

Es importante la formación de los miembros de la comunidad educativa en métodos alternativos de resolución de conflictos, entendiendo que con ellos se optimiza el funcionamiento de los sistemas sociales, pues promueven el aprendizaje de patrones positivos de interacción y convivencia que trascienden al individuo, que permitan comprender que aunque el conflicto es inevitable, la violencia si se puede mitigar con la enseñanza y adecuado manejo de los mecanismos como la negociación y la mediación. La formación se viene dando en las

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

instituciones educativas a maestros, estudiantes y padres de familia, sin embargo, es un proceso que requiere tiempo y disposición tanto de formadores como de la comunidad educativa a formar, así por ejemplo, en la Institución Educativa la Milagrosa – sitio donde desarrollo mi actividad laboral actualmente – este proceso de formación se dio en el año 2018 y en el municipio de Bello se ha estado dando paulatinamente en los últimos años dichas formación tanto en las instituciones educativas de carácter público como en las de carácter privado.

8. Las Instituciones educativas de Colombia tienen en sus manos una gran responsabilidad como instrumentos de formación ciudadana y partiendo de la percepción positiva del conflicto como un elemento inherente a las relaciones humanas y posibilitador de crecimiento y transformación, deben promover la formación permanente de la comunidad educativa sobre el conflicto y su posibilidad transformativa, favoreciendo como lo expone Jares (2001) la familiarización desde la Educación infantil con diversas estrategias para la toma de conciencia sobre el conflicto y su resolución por medios no violentos, la preparación continua de los docentes y la participación de los padres de familia y/o acudientes, así como de los jóvenes estudiantes en diversas actividades que permitan formar una nueva cultura sobre el conflicto y su transformación.

**6. Referencias**

- Arón, A. & Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal: Un programa de mejoramiento*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.
- Berra, M. y Dueñas, R. (2009). Convivencia escolar y habilidades sociales. *Revista científica electrónica de Psicología*. 7, 159-165.
- Carretero, A. (Coord.) (2008). *Vivir convivir: convivencia intercultural en centros de educación primaria*. Granada: Andalucía Acoge.
- Carvajal, A. (2010). Justicia Restaurativa: construyendo un marco englobador para la paz. *Criterio Jurídico*, 10(1), 9–34.
- Cere. (1993). *Evaluar el contexto educativo*. Documento de Estudio. Vitoria: Ministerio de Educación y Cultura, Gobierno Vasco.
- Cepeda E., Caicedo G. (2012). Acoso escolar: caracterización, consecuencias y prevención *Revista Iberoamericana De Educación*, 61(3), 1-7.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie6131075>
- Cepeda, E., Pacheco, P., Garcia, L. (2008). Acoso Escolar a Estudiantes de Educación Básica y Media - Bullying amongst students attending state basic and middle schools”. *Revista Salud Pública*. 10(4). P.517-528. ISSN 0124- 0064.
- Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-787 de 2006. Magistrado Ponente: Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra. Bogotá, D.C., catorce (14) de septiembre de dos mil seis (2006).
- Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-153 de 2013. Magistrado Ponente: Alexei Julio Estrada. Bogotá D.C., veinte (20) de marzo de dos mil trece (2013)
- Colombia. Corte Constitucional. Sentencia T-137 de 2015 Magistrada Ponente: María Victoria Calle Correa. Bogotá, D.C., veintisiete (27) de marzo de dos mil quince (2015).

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

Colombia. Senado de la República. (1991). Constitución Política de Colombia. Diario oficial.

Colombia. Senado de la República. (Febrero 8 de 1994) Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación

Colombia. Senado de la República.(Marzo 15 de 2013) Ley 1620 de 2013. Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.

Colombia. Presidencia de la república. (Septiembre 11 de 2013) Decreto 1965 de 2013. por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Cornejo, R y Redondo, J. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la región metropolitana. *Última Década*, 15, 11-52

Fisas, V.(1998). Una Cultura de Paz. En V. Fisas. (Eds.) *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Unesco.

Fisher, U. & Patton, B. (1985), *Sí de acuerdo Cómo Negociar Sin Ceder*. Editorial Norma.

Folder, J. (2008), *la mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas*. Revista de Mediación. Año 1 No 2. En: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-02-02.pdf>

Fragoso, A. M., Pérez, J. (2001). Reflexiones sobre el conflicto escolar y sus consecuencias *Comunicaciones al Congreso Conflictos Escolares y Convivencia en los Centros Educativos Mérida*. p. 117-122



## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

- Funnis Laponni, S (2000) Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, 3(2000) 91 - 106
- Fuquen, M. E. (2003) Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1). pp. 265-278. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Herrera, D. (2002) Aproximaciones al Conflicto escolar y Perspectivas de tratamiento y Transformación. *En: Revista educación Hoy*, (31) 150 Pag 81 – 94
- Herrera, K., Rico, R., & Cortés, O. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18.
- Jares, Xesús R. (2001). Educación y conflicto como retos de la educación infantil. Ponencia Congreso Europeo: Aprender a ser, aprender a vivir juntos - Santiago de Compostela
- Laderach, J.P. (1996). *Mediacion. Gernika – Lumo: centro de investigaciones por la paz.* Gernika, Gogoratz
- Lederach, J.P (2009). El pequeño libro de transformación de Conflictos
- Larrauri Pijoan, E. (2004). Tendencias actuales de la justicia reparadora. En F. Pérez Álvarez (ed.), *Serta in Memoriam Alexandri Baratta* (págs. 439-464). Salamanca: Editorial Universidad de Salamanca.
- Ministerio de Educación Nacional, (2014). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Guía Nro. 49. Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013 Recuperado de <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia>
- Ministerio de Educación Nacional. (2017) Plan decenal de educación 2016 - 2026 [http://www.plandecenal.edu.co/cms/images/PLAN%20NACIONAL%20DECENAL%20DE%20EDUCACION%20DA%20EDICION\\_271117.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/cms/images/PLAN%20NACIONAL%20DECENAL%20DE%20EDUCACION%20DA%20EDICION_271117.pdf)

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

- Ortega R. (2007). La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela. *Idea La Mancha, revista de Educación de Castilla*. (4). p. 50-54  
[/www.researchgate.net/publication/39219654\\_La\\_convivencia\\_un\\_regalo\\_de\\_la\\_cultura\\_a\\_la\\_escuela](http://www.researchgate.net/publication/39219654_La_convivencia_un_regalo_de_la_cultura_a_la_escuela)
- Paris Albert, S. (2005) La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz. Tesis Doctoral, Universidad Jaume I de Castellon de la Palma
- Puerta, I., Builes, L. F. (2009) Formas de tratamiento de conflictos escolares. En: Universidad de Antioquia, Vicerrectoría de Extensión (eds) Abriendo espacios flexibles en la escuela. (p.183 – 200)
- Puerta, I., Builes, L. F. & Sepulveda, M. C. (2015). *Convivir pacíficamente. Oportunidades que ofrece la ley 1620 de 2013*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Puerta, I. (2010). Justicia Escolar. In C. I. Rios Acevedo (Ed.), *Memorias. Seminario Educación y cultura política* (Primera., pp. 113–126). Medellín: Litoimpresos y Servicios Ltda.
- Rodríguez, A. L. (2009). Módulo 1. El enfoque de la acción sin daño. Documento de la serie «Acción sin daño y reflexiones sobre prácticas de paz: una aproximación desde la experiencia colombiana», Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Programa de iniciativas universitarias para la paz y la convivencia, PIUPC; Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, COSUDE.
- Rodríguez, B.M (2006) Los Métodos alternativos de Solución de Conflictos: una estrategia inteligente para facilitar la convivencia. *En Revista de Trabajo Social*. (3). Pág. 124 – 139.  
<http://cicsa.uaslp.mx/bvirtual/progracadm/facdrecho/mtramagpe/Medios%20de%20soluci>

## LA ESCUELA Y EL CONFLICTO

%C3%b3n%20de%20conflictos/Documento/Libros/MASC%20BM%20Rodr%C3%adguez%20Villa.pdf

- Tuvilla, J. (2006). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía.
- Uprimny, R., & Saffon, M. P. (2005). Justicia Transicional y Justicia Restaurativa: tensiones y complementariedades. *En Ediciones Uniandes* (Ed.), entre el perdón y el paredón. Preguntas y dilemas de la justicia Transicional (Primera., pp. 211 – 232). Bogotá, D.C.
- Valenzuela, P.E. (1994) La Estructura del Conflicto y su resolución. En: Reyes, F. (Comp.) *Democracia y Conflicto en la Escuela* (p.55 – 64) Santa Fe de Bogotá: Instituto para el Desarrollo d la Democracia “Luis Carlos Galán”, Ministerio de Educación, Organización de Estados Americanos. Recuperado en:  
[https://docs.google.com/file/d/0B\\_pug7dtkztvmtdqdv9vtgczms/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/file/d/0B_pug7dtkztvmtdqdv9vtgczms/edit?usp=sharing)
- Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de la Justicia Restaurativa*. (V. E. (coord.), Trad.) Pensilvania, United States of America: Good Books.