

Dinámica del conflicto en la Institución Educativa

Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen

Municipio de San Lorenzo – Nariño

Dinámica del conflicto en la Institución Educativa
Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen
Municipio de San Lorenzo – Nariño

FELIX ANDERSON MELO MORA
EDGAR ALFREDO MONTAÑO TIMANA
JAIME OMAR MORA DIAZ
MARIA XIMENA PAVAS MARTINEZ

Universidad de La Salle
Convenio Institución Universitaria CESMAG
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Docencia
San Juan de Pasto, 2009

Dinámica del conflicto en la Institución Educativa
Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen
Municipio de San Lorenzo – Nariño

Félix Anderson Melo Mora

Edgar Alfredo Montaña Timana

Jaime Omar Mora Díaz

María Ximena Pavas Martínez

Mg. Adriana Mora Eraso

Tutora

Universidad de La Salle

Convenio Institución Universitaria CESMAG

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Docencia

San Juan de Pasto, 2009

Universidad de La Salle

Convenio Institución Universitaria CESMAG

Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Docencia

Hno. Carlos Gómez Restrepo
Rector Universidad de La Salle

P. Evaristo Acosta Maestre
Rector I. U. CESMAG

Hno. Alberto Prada Sanmiguel
Decano Facultad de Ciencias de la Educación

Mg. Fernando Vásquez Rodríguez
Director de la Maestría

Dr. Carlos Valerio Echavarría Grajales
Director Línea de investigación Educación Ciudadana, ética y política

Mg. Adriana Mora Eraso
Tutora

San Juan de Pasto, 2009

CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE ANEXOS	10
RESUMEN	11
INTRODUCCION	12
PROBLEMA	15
Descripción del problema	15
Formulación del problema	18
Objetivos	18
<i>Objetivo general</i>	18
<i>Objetivos específicos</i>	19
Justificación	20
Marco contextual	23
MARCO REFERENCIAL	29
Antecedentes	29
Marco teórico	37
<i>Generalidades del conflicto</i>	37
<i>Definiciones del conflicto</i>	39
<i>Enfoques del conflicto</i>	43
<i>Perspectivas del conflicto</i>	45
<i>Perspectiva positiva</i>	45
<i>Perspectiva negativa</i>	45
Tipologías del conflicto	46
Dinámica del conflicto	54
<i>Factores que generan conflicto</i>	57
<i>Actitudes frente al conflicto</i>	64

<i>Manifestaciones del conflicto</i>	66
<i>Acciones para abordar el conflicto</i>	76
METODO	81
Fundamentos del método	81
Técnicas de recolección	83
<i>La observación</i>	83
<i>La entrevista cualitativa</i>	84
Población y muestra	86
Registro de información	87
Proceso de análisis de la información	90
<i>Metodología para destilar información</i>	91
<i>Etapa No 1 Armado de la entrevista</i>	91
<i>Etapa No 2 Organización de la información por criterios</i>	93
<i>Etapa No 3 Recurrencias y predicados.</i>	94
<i>Etapa No 4 Construcción de descriptores.</i>	95
<i>Etapa No 5 Listado y mezcla de descriptores</i>	95
<i>Etapa No 6 Campos semánticos.</i>	96
<i>Etapa No 7 Campo categorial.</i>	97
<i>Descripción del campo categorial</i>	99
<i>Interpretación de la información</i>	108
<i>La institución educativa y sus factores generadores de conflicto</i>	108
<i>Las personas, y sus características como generadores de conflictos</i>	109
<i>El ruido en la comunicación</i>	114
<i>La estructura, un factor para tener en cuenta en la Institución Educativa</i>	116
<i>Y cómo son las actitudes de quienes afrontan el conflicto?</i>	120
<i>Así reaccionan frente a los conflictos</i>	123
<i>Sembrando conflictos, cosechando progreso</i>	131
<i>Es mejor provenir que entrar en crisis</i>	132
<i>Analizar para reflexionar y solucionar</i>	135
<i>Bienvenido un tercero para mediar</i>	138
CONCLUSIONES	141
PROSPECTIVA	146
PROPUESTA	149
<i>Título “Guardianes de paz, la mejor alternativa para la convivencia”</i>	150
Presentación	150
Objetivos	152
Objetivo general	152
Objetivos específicos	152

Justificación	153
Metodología	155
Cronograma	159
Resultados esperados	160
LISTA DE REFERENCIAS	161
BIBLIOGRAFIA	164
ANEXOS	171

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Ubicación del Municipio de San Lorenzo (Nariño), fuente: plan de desarrollo municipal.	24
Figura 2: Fachada de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, fuente Proyecto Educativo Institucional.	25
Figura 3: Comunidad educativa en la iniciación de los juegos intercursos, fuente Proyecto Educativo Institucional.	27

Figura 4: Maestranter en el proceso investigativo. Fuente 149
investigación.

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Definiciones del conflicto	42
Tabla 2: Tipologías del conflicto	53

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Guión de Entrevista Docentes	171
Anexo B: Guión de Entrevista Estudiantes	173
Anexo C: Guión de Observación	175
Anexo D: Cuadro de Observaciones	176

RESUMEN

El interés de esta investigación está centrado en caracterizar la “dinámica del conflicto”, mediante la sistematización de un proceso realizado con una población de 16 Docentes, 350 Estudiantes y 235 Padres de familia de los cuales se extrajo una muestra intencional de la totalidad de estos actores. Se llevó a cabo en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento del Carmen, Municipio de San Lorenzo - Departamento de Nariño. La investigación se enmarca en el paradigma cualitativo y acude al método etnográfico que utiliza como técnicas de recolección: La observación sistemática y La entrevista cualitativa, además como herramienta de registro y reflexión, se empleo el diario de campo. El informe da cuenta del proceso metodológico con relación al análisis y la interpretación de la información. Entre los hallazgos significativos están el desconocimiento de la dinámica del conflicto como una herramienta necesaria para el progreso institucional y para el crecimiento personal, así mismo confunden el conflicto como sinónimo de violencia y finalmente no existen acciones organizadas para el manejo de situaciones de conflicto en la escuela. Los descubrimientos que se hallaron en la investigación son el punto de partida para la construcción de la propuesta “Guardianes de paz, la mejor alternativa” cuyo objetivo fundamental radica en establecer un centro de gestión para abordar el conflicto desde una perspectiva crítica del mismo, y poder generar procesos de

concertación o de resolución propicios, a través de la participación de los distintos actores de la comunidad educativa, desde el contexto pedagógico.

PALABRAS CLAVES: Dinámica del conflicto, factores, actitudes, manifestaciones, manejo del conflicto.

INTRODUCCIÓN

En muchas Instituciones Educativas los conflictos no son concebidos como una oportunidad de mejoramiento, de transformación de cambio y de aprendizaje, ni tampoco como una oportunidad de llegar a ser proactivos, es decir, que sea posible darle solución a un problema antes de que este se agudice. Así mismo, los planteles educativos no son una instancia que facilita y motiva el aprendizaje y el crecimiento a partir de un error, todo lo contrario invitan a la vergüenza, al miedo, al temor de cometerlos y, por tanto, el conflicto debe ocultarse, negarse o disimularse. Cuando las instituciones educativas perciben estos conflictos en sus aulas de clase, entre sus estudiantes, directivos, o en la comunidad, se discriminan, se asumen posiciones acomodadas que en la mayoría de los casos dilatan el proceso de solución.

Por la complejidad anteriormente mencionada “en educación el conflicto se manifiesta en todos los actores del proceso de enseñanza aprendizaje. En momentos de cambio, de incertidumbre, de transformaciones, en el docente confluyen los conflictos de distinta manera que suponen: que no se puede enseñar como aprendió. Construye el aprendizaje de manera diferente a la construcción que hoy hace el

alumno y que la sociedad le exige; el currículo con el cual se formó y enseñó, ya no responde a las expectativas escolares” Mazzarella y Meza (2000, P.12).

Los conflictos no solo se presentan en los maestros, se manifiestan en todos los actores; el directivo al tratar de ejercer su papel de acuerdo con la normatividad legal, al realizar su autonomía, al manejar un personal humano, al hacer cumplir un horario, en fin; los estudiantes en su proceso de enseñanza aprendizaje muestran un sin número de conflictos, como la rebeldía con sus profesores, cuando tiene diferencias con sus compañeros, la agresión física y verbal hacia sus semejantes y a los docentes, al no hacer sus tareas y trabajos en clase, etc; los padres de familia cuando se mencionan los problemas de sus hijos en la entrega de informes, cuando hacen comentarios que los profesores no enseñan bien, al pedir cambio de profesores por su metodología o estrategia pedagógica, la mala programación de reuniones, al pedirles dinero para material didáctico, las rifas, la inconformidad de la planta docente, en fin, problemas que son tema de la dinámica de los conflictos dentro y fuera de la institución educativa.

En este sentido, el interés por realizar ésta investigación titulada “ La Dinámica del Conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Municipio de San Lorenzo (Nariño)”, se relaciona principalmente con la línea de investigación Educación ciudadana, ética y política dirigida por el Dr. Carlos Valerio Echevarria Grajales que busca dar a conocer a la comunidad aportes significativos y reflexiones que conlleven a generar debates constructivos sobre la realidad de nuestras instituciones educativas en la temática relacionada con el proceso del conflicto. De igual manera estos lineamientos fomentan en los estudiantes lasallistas el espíritu crítico, precursor de nuevos conocimientos que favorezcan el avance del contexto y su realidad. De igual manera y con base en el Proyecto Educativo Universitario Lasallista se buscó a través de las directrices de esta investigación dar a conocer a la comunidad aportes investigativos para que quienes están involucrados con los cánones de la educación, los ejecuten y brinden una mejor calidad de esta en nuestro país.

Por otra parte se orientó la investigación hacia el proceso del conflicto en este plantel educativo, el trabajo se encaminó en identificar los factores desencadenantes del conflicto, describir las actitudes que asumen los actores ante la presencia de conflictos, de igual manera revelar las distintas manifestaciones de los actores y finalmente las acciones que se abordan para la resolución de los mismos.

Se escogió este tema, porque se considera que el conflicto es inherente a los seres humanos, puede tener un potencial constructivo o destructivo, dependiendo de la manera de enfrentarlos y puede proporcionar un ambiente necesario para el desarrollo y el crecimiento personal y grupal, por lo tanto constituye un proceso necesario hacia el cambio. Esto permite el aporte de nuevos conocimientos y planteamientos innovadores frente a los conflictos, que puedan adoptarse en esta Institución educativa trascendiendo hacia otros establecimientos educativos, para contribuir en el manejo de las dificultades y generar una sana convivencia.

El proceso investigativo, se enmarcó dentro del paradigma cualitativo, ya que se orientó hacia la comprensión de la realidad que se deseaba investigar, utilizando instrumentos como la entrevista y la observación sistemática debido a que ellos facilitan información amplia desde la perspectiva de sus propios actores.

Desde este aspecto la dinámica del conflicto, se realizó a través del reconocimiento de una realidad que se configura en el contexto escolar y por fuera de él, compartida por los distintos actores que la conforman y que por lo tanto es susceptible de explorarse, describirse, analizarse y comprenderse por medio de la interpretación de la realidad. De igual forma, en la investigación cualitativa se pretende conocer la realidad de la Institución Educativa y de su entorno, desde la cotidianidad misma de sus actores, con el fin de profundizar la comprensión de sus situaciones sociales relevantes, para lograr lo señalado su característica principal es la utilización de un diseño flexible y abierto.

En este proceso investigativo se encontró, que a pesar de que los factores desencadenantes del conflicto como los personales, de comunicación, de estructura o del entorno, son básicos para que haya un verdadero aprendizaje y transformación continua del conflicto; en lo referente a las actitudes que asumen los actores ante un

conflicto estas son de competición, acomodación y evasión; en cuanto a las manifestaciones el conflicto es concebido como un sinónimo de violencia, es decir, que las personas admiten que hay conflicto cuando este se evidencia mediante un acto violento ya sea verbal, físico o emocional; y finalmente la institución no posee acciones claras para el manejo y resolución pacífica de los conflictos, mas bien recurren comúnmente a la violencia y la destrucción de las partes.

Se diseñó una propuesta encaminada a crear y fortalecer las acciones y mecanismos para la resolución pacífica del conflicto, mirándolo como una oportunidad de cambio y además que es necesario para una verdadera transformación y aprendizaje, en la formación integral de los estudiantes.

PROBLEMA

Estudios realizados, y por ende los antecedentes provenientes de diversas fuentes, indican la existencia del conflicto al interior de las comunidades educativas, que de alguna forma afectan la convivencia dentro de ellas. Sin embargo, se conoce muy poco acerca de cuáles son esos conflictos, o qué los genera, o de qué forma se manifiestan por los distintos actores y de igual manera que acciones se emprenden para asumirlo dentro del centro educativo. En este sentido la investigación estuvo orientada al estudio de la dinámica del conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del Municipio de San Lorenzo – Nariño.

Descripción Del Problema

El conflicto es inherente a los seres humanos, es un fenómeno pluricausal, que forma parte de las interacciones de las personas y como tal no está determinado biológicamente, sino que depende del contexto, de los contextos educativos, de la situación social y del desarrollo de los sujetos en particular.

Es común encontrar en las Instituciones Educativas las concepciones del conflicto, en las cuales se lo entiende como algo negativo, destructivo, como sinónimo de violencia que al ser detectado debe erradicarse de inmediato; las personas involucradas en el conflicto son consideradas revoltosas, intolerantes, agresivas o violentas, por lo tanto la finalidad es neutralizarlas de manera coercitiva.

Esta perspectiva no es ajena al ámbito escolar en donde a través del castigo, la disciplina y la represión se intenta acabar con el conflicto. Sin embargo este no desaparece, más bien permanece latente y se refleja posteriormente manifestándose de forma violenta.

Este tipo de situaciones que están presentes en la cotidianidad escolar han motivado muchas investigaciones orientadas a conocer las manifestaciones del conflicto, las formas violentas del conflicto y la utilización del diálogo como mecanismo para la solución pacífica del mismo.

En tal sentido, los conflictos de la Institución Educativa Nuestra Señora Del Carmen no eran ajenos a esta constante. Estos podían tener un potencial constructivo o destructivo, en relación con la manera de enfrentarlos y resolverlos. Es verdad, que a menudo el conflicto crea tensión, ansiedad y molestia, pero como el enfado, estos sentimientos en sí mismo no son siempre malos y pueden proporcionar un ambiente necesario para el desarrollo y el crecimiento; “el conflicto en el aula puede proporcionar una tensión creativa que sirva para inspirar la solución de problemas y para motivar el cambio individual o grupal, por lo tanto constituye un paso necesario hacia el aprendizaje personal y hacia el proceso de transformación del entorno para la mejora de la convivencia y de la optimización institucional.

La Institución Educativa Nuestra Señora Del Carmen, no siempre es el espacio de convivencia deseado para los niños y adolescentes, ya que en primera instancia el concepto de conflicto para la comunidad educativa en general se asocia a la violencia, es decir que a pesar que el conflicto está presente no lo reconocen y lo niegan por el hecho de no estar manifiesto en términos tangibles como la violencia, la agresión física o verbal, las peleas, discusiones, alegatos, manoteos entre otros. De otra parte al investigar sobre los antecedentes de la Institución Educativa revelaron que la planta física fue construida para funcionar como centro penitenciario y carcelario. Posterior a ello y debido a la necesidad de tener un colegio en la región, fue adecuada como plantel educativo; las condiciones de infraestructura constituyen un factor generador de conflictos entre los actores que hacen uso de estas instalaciones, pues su espacio reducido, falta de zonas verdes y recreativas, carencia de espacios deportivos, aulas escolares inapropiadas, iluminación y ventilación no propicia, ausencia de tienda escolar, cafetería, biblioteca son algunas falencias que provocan choques y generan conflictos.

Sin embargo y pese a estas carencias de estructura física en la Institución Educativa se organiza y planifica el aprendizaje y la formación de los educandos con el objetivo de fortalecer y construir valores de convivencia, de solidaridad y de diálogo entre la comunidad educativa; pero la escuela y la familia dejaron de ser los únicos responsables de la formación y educación de las personas; hoy en día se recibe la influencia de los medios de comunicación, con mensajes e información que no son adecuados, legítimos y viables para determinadas comunidades educativas, afectando distintas facetas de la convivencia humana. Como consecuencia, la educación es cada día más compleja, lo que lleva a cuestionar sus propósitos formativos.

El problema en realidad no es la presencia del conflicto por cuanto ya se expresó este puede tener un potencial creativo, interesa entonces el proceso dinámico que presenta a medida que se evidencia a través de los factores que lo desencadenan, las determinadas actitudes que asumen los diversos actores, las manifestaciones que lo caracterizan, y las acciones que se acogen para abordarlo. Partiendo de ello, como

investigadores nos cuestionaba qué pasa sino se conoce la dinámica del conflicto?, puede tratarse sus manifestaciones, desconociendo el verdadero origen?, puede originarse que la violencia se puede precipitar?.

Como se afirmó anteriormente, el conflicto forma parte de la vida cotidiana en todos los niveles y ámbitos, constituye un aspecto de notable importancia en la vida de las personas y de la sociedad en todos los tiempos. Es innegable que dentro de la comunidad del Corregimiento Del Carmen, las relaciones interpersonales se pueden deteriorar, manifestándose múltiples conflictos que tienen su ocurrencia en cualquiera de los escenarios sociales. Los desacuerdos, las tensiones, los enfrentamientos intra o intergrupales que pueden adoptar un carácter violento o destructivo, o que dañen la convivencia son algunos de los ejemplos que suelen ocurrir en la cotidianidad de la escuela.

Para el desarrollo de esta investigación interesaba identificar cuáles eran los factores que de acuerdo con la especificidad del entorno generaban conflictos entre los actores y que podrían afectar el adecuado funcionamiento institucional.

Aunque los conflictos formen parte de la cotidianidad de las escuelas, muchas veces las personas involucradas en ellos desconocen el potencial creativo de su presencia, y solo reconocen la violencia en sus diversas formas de expresión negativa, por lo tanto el problema que se abordó sobre la dinámica del conflicto buscó una comprensión de la realidad a través de la descripción densa de los factores desencadenantes, las actitudes que se asumen, las manifestaciones y formas de solución que se están manejando para que comience a visualizarse otras vías posibles de abordaje de los conflictos en instituciones educativas que además están insertas en zonas donde los problemas de la macro estructura social indican una alta presencia de violencia como vía de afrontamiento de dicha conflictividad.

Formulación del problema

¿Cómo es la dinámica del conflicto, que se presenta en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Municipio de San Lorenzo (Nariño)?

Objetivos

En este aparte del informe, se da a conocer los propósitos como investigadores a partir de la identificación de un objetivo general que guarda estrecha relación con la formulación del problema y unos objetivos específicos que se entienden como los criterios discriminados y cimentadas que al abordarse de forma sistematizada permiten alcanzar el objetivo general.

Objetivo General

Caracterizar la dinámica de los conflictos que se presentan en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Municipio de San Lorenzo – Nariño.

Objetivos Específicos

Identificar los factores que generan conflicto en La Institución Educativa.

Describir las actitudes que asume la comunidad educativa ante los conflictos.

Describir las manifestaciones de los actores de la comunidad educativa ante la presencia de conflictos.

Identificar las acciones que están abordando en la Institución Educativa para el manejo de conflictos.

Elaborar una propuesta encaminada a la implementación de un centro de gestión orientado al abordaje del conflicto desde una perspectiva crítica.

JUSTIFICACION

Colombia un país golpeado por la violencia; presenta cotidianamente múltiples conflictos; infortunadamente las instituciones educativas no permanecen ajenas a esta constante. Desde el punto de vista ético y político el comportamiento escolar está inmerso en todas las áreas del conocimiento, así mismo se ve influenciado por la crisis social a la cual se enfrenta el país. Bajo esta perspectiva convivir armónicamente y en paz no es solo un papel asignado a la escuela, sino una responsabilidad de todos para la formación integral de ciudadanos que aporten en la construcción de una sociedad mejor.

La sociedad actual esta marcada por hechos violentos, que los podemos apreciar en los medios de comunicación e inclusive en las experiencias cotidianas de nuestras vidas. Esta situación ha generado un ambiente de conformidad y desesperanza en la gente, ante la aparente incapacidad de poder convivir en paz.

Por otra parte la complejidad del ser humano, la variedad de culturas, etnias, estratos sociales entre otros aspectos, conforman una diversidad de situaciones que en determinado momento chocan y forman conflictos, que una vez inician, siguen su desarrollo hasta su resolución. Por ello, es conveniente analizar uno de los aspectos de actualidad, como es la dinámica del conflicto presente en las instituciones educativas, protagonizados por los diversos actores que las conforman. El análisis de los conflictos y de la violencia que, en ocasiones, se deriva de ellos, y de las

consecuencias educativas y sociales que se desprenden de esas situaciones, adquiere una importante relevancia en la actualidad, dada la repercusión que han alcanzado los fenómenos que se asocian a sus manifestaciones. Este impacto se debe, sobre todo, a la proliferación de noticias en los medios de comunicación masivos, con mensajes que parecen responder a un determinado clima social un tanto alarmista.

De este modo, es allí donde por medio de esta investigación se busca caracterizar la dinámica del conflicto que se presenta en las Instituciones Educativas de nuestro departamento como es el caso de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, ubicada en el Municipio de San Lorenzo – Nariño. Para ello, es preciso identificar los factores que generan conflicto, describir las actitudes y manifestaciones de los actores e identificar las acciones que están abordando para el manejo de conflictos y finalmente elaborar una propuesta que conlleve a mejorar la convivencia social del plantel con base en las debilidades que se encontraron.

Para el grupo investigador fue importante conocer cómo el hombre como sujeto social aprende de los acontecimientos de la vida cotidiana, de las características del medio ambiente, de las informaciones que en él circulan y de las personas que enmarcan su entorno, para de esta manera llegar a un mejor conocimiento que facilite la interacción y la comunicación social de su realidad. Que mejor oportunidad para hacer esta búsqueda en una institución que por todas sus interacciones podía contar con conflictos nacientes y sin resolver. Y que mejor momento para presentar esta propuesta y decir alto aquí, existen otras alternativas de confrontar esas diferencias. Porque la institución desconoce el problema, lo esconde o lo evade, y no plantea alternativas aconsejables para abordar el conflicto.

Al respecto Jares afirma que “la escuela, como institución, ni es aconflictiva ni se limita a reproducir la ideología dominante, aunque lo haga – teorías de la reproducción- sino que produce simultáneamente conflictos culturales, políticos y económicos muy reales en el interior y en el exterior de nuestro sistema educativo” (Jares, 2002: p. 64).

El interés como investigadores radicó en caracterizar la dinámica del conflicto que atraviesan los diferentes miembros de la institución, los posibles enfrentamientos presentados, su desarrollo, evolución y desencadenamiento, en otras palabras el proceso del conflicto. Por otra parte fue importante conocer las alternativas de solución que se plantearon para manejar el conflicto escolar y no seguir solucionándolo a través de imposiciones disciplinarias que no hacen más que esconder el conflicto y dejar que este permanezca latente, creciendo a escondidas y de pronto llegue a un punto crítico, donde estalle y afecte a otros a través de sus peores manifestaciones “agresiones físicas, verbales, insultos y otros”.

La problemática de la dinámica del conflicto tiene repercusiones y suscita preocupación en todos los niveles de nuestras sociedades se observa tanto en el tratamiento institucional que se le da, como en la investigación que está ha suscitando. Por tal razón esta investigación acerca de la dinámica del conflicto en el campo educativo se proyecta a mejorar el ambiente escolar, a propiciar un clima adecuado de aprendizaje, a convertir la escuela en un modelo participativo, democrático y tolerante que repercute en el mejoramiento de trabajo en clase y en la facilidad de aprendizaje ya que abre espacio a la comunicación asertiva.

Todos estos aspectos en un futuro darán como resultado generaciones de estudiantes, propulsores del diálogo y de concertación, respetuosos de sus ideas y de las ideas de los demás, tolerantes y comprometidas con su palabra. Es la oportunidad para que las personas de regiones y contextos afectados por la violencia ubicados en sitios lejanos tengan la oportunidad de ver, analizar, interpretar y buscar salidas pacíficas. Eso es lo que busca este proyecto inculcar en esas generaciones de niños y niñas, jóvenes y señoritas la resolución pacífica, esa es una contribución a un estado donde la violencia crece día a día y se sale de las manos de gobernantes, comunidades, de la misma familia y que mejor forma de combatirla desde el aula escolar, desde los centros educativos. Un pensamiento del grupo es que allí es donde se debe sembrar semillas de paz, ese es el espacio para concientizar a docentes, padres de familia de otras alternativas de buscar la paz en Colombia.

En la medida en que se comprenda la dinámica del conflicto los actores involucrados en esta investigación, tanto docentes, estudiantes, directivos y padres de familia se sentirán identificados con el proceso, podrán asumir los conflictos escolares como una oportunidad de crecimiento personal y colectivo, como un espacio para aprender de los errores propios y de los otros desde una connotación constructivista y positiva, extendiendo esta opinión, estos resultados a todo el departamento para que se tome en serio los conflictos como oportunidades de crecimiento y transformación de las problemáticas escolares.

Marco Contextual

En la parte nororiental del departamento de Nariño se encuentra enclavado, entre grandes montañas un paraje, con una temperatura promedio de veinte grados centígrados y una población hidalga y laboriosa, se trata de El Corregimiento El Carmen ubicado en el Municipio de San Lorenzo y este al Norte del Departamento de Nariño, limita al nor-oriental con el municipio de La Unión, por el occidente con el Corregimiento de Santa Cecilia, por el sur con la sección de San Rafael, al norte con la Quebrada Salinas y al oriente con la Quebrada Santana. La mayor parte del corregimiento es quebradizo, el origen de los suelos está constituido por rocas volcánicas provenientes del volcán Doña Juana. Este municipio, posee suelos abundantemente fértiles, sobre todo para las plantas de raíz y frutales como la naranja, mandarina, papaya entre otras. Es una región eminentemente rural de clima cálido, templado y frío con alturas que oscilan de 1000 a 2000 metros sobre el nivel del mar, de vocación agropecuaria, siendo su principal actividad la caficultura con una marcada tendencia a la producción comercial lo que implica la necesidad de formar jóvenes a nivel de educación media competentes, bien sea para la producción o el ingreso a la educación superior.

El Corregimiento, está compuesto por doce veredas y su casco urbano, con una población aproximada de 3.800 Habitantes y de ellos aproximadamente 850 entre 5

y 18 años de edad se encuentran matriculados desde el nivel de Pre-Escolar hasta la educación media en los centros educativos del Núcleo Educativo de El Carmen.

Posee tres vías de acceso una de ellas permite el ingreso directo vía panamericana, cabecera municipal de San Lorenzo y Corregimiento de El Carmen; Una segunda vía de acceso desde la capital del departamento así: Pasto, Buesaco, La Unión y Corregimiento de El Carmen. Siendo la segunda ruta la más utilizada por la facilidad en el transporte. El promedio de tiempo entre el municipio de Pasto y el Corregimiento del Carmen es de cuatro horas y media. De los 105 kilómetros de recorrido un 70% corresponde a vía destapada lo cual dificulta el acceso, para los habitantes que deben realizar distintas actividades asociadas a su trabajo, estudio, salud, entre otras.

Figura 1. Ubicación del municipio de San Lorenzo en el departamento de Nariño.



Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de San Lorenzo (Nariño) 2007

Los habitantes del corregimiento del Carmen por su ubicación distante de la cabecera municipal de San Lorenzo carecían de centros educativos para los niveles de básica secundaria y media vocacional, por tal razón, surgió la necesidad que en la población carmelita haya un plantel educativo de tales características, fue así como, los miembros de la comunidad junto con el Padre Guillermo Narváez Sáenz, se reunieron con las directivas del colegio Nacional Juanambu del municipio de La Unión para solucionar las necesidades y requerimientos, de una población con ganas de educarse y mejorar su calidad de vida; en consecuencia este comité, hizo que se oficialice una extensión del Colegio Juanambu en el corregimiento, iniciando con apenas 13 estudiantes en el grado sexto.

Ante las diversas dificultades como el transporte y las vías de acceso en buen estado; la jornada escolar empezó a partir de la 1:00 P.M. con la colaboración de los padres de familia para que los docentes lleguen sin inconvenientes a participar de sus experiencias y conocimientos.

Sin embargo, las múltiples dificultades, la carencia de una instalación eléctrica estable y permanente, los contratos mal pagados a los docentes, conllevó a que las directivas tomaran una decisión difícil de no continuar con la extensión del plantel educativo. Pese a ello, esta no fue una disposición totalmente infortunada, ya que las gestiones adelantadas por el padre Guillermo Narváez, hicieron que la Administración Municipal de San Lorenzo, asumiera su responsabilidad sobre el Centro Educativo, para convertirse en el año de 1994 en Colegio Nuestra Señora de Carmen con los niveles de básica secundaria y media vocacional.

Posteriormente en el año lectivo 2003-2004 continuaron sucediendo hechos de mucha importancia en el historial del plantel: La construcción de un aula múltiple

para eventos culturales, recreativos, escolares y comunitarios, el nombramiento a nivel departamental del personal docente y administrativo, y lo más trascendental fue la conformación de una sola institución Educativa denominada “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN”, integrada por el colegio Nuestra Señora del Carmen, y la escuela Rural Mixta Nuestra señora del Carmen, bajo una sola administración, que ofrece el servicio educativo en los niveles preescolar, Básica primaria, Básica secundaria y media vocacional.

Figura 2. Fachada de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen.



Fuente: Archivo fotográfico P.E.I

Ahora bien la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen está conformada por 14 centros educativos asociados de educación básica completa y media vocacional, con 12 aulas una por cada grado; Una biblioteca caracterizada por el insuficiente material bibliográfico; Un aula de informática con 11 equipos de computo, 2 oficinas destinadas a la rectoría y secretaría; Una cocina para preparar alimentos que recibe el apoyo del ICBF y finalmente seis baterías sanitarias.

Cabe anotar que la institución carece de: un comedor donde los estudiantes puedan consumir adecuadamente sus alimentos, zonas de recreación y deporte,

laboratorios de Ciencias Naturales, mobiliario adecuado para los estudiantes, equipo de amplificación, implementos deportivos, artísticos, culturales entre otros.

La institución cuenta con 16 docentes licenciados de los cuales 8 son de concurso que hacen parte del nuevo estatuto docente y aunque permanecen en la región durante la semana, los fines de semana se desplazan a sus hogares en Pasto. Ocho docentes pertenecen al régimen docente antiguo, y están radicados en la región. El personal administrativo y de apoyo está conformado por una secretaria y una empleada de servicios generales. El número total de estudiantes en la sede principal es de 349 de los cuales 173 son mujeres y 176 son hombres.

La experiencia de trabajo de la institución educativa nuestra señora de El Carmen, en la formación de bachilleres académicos, desde sus inicios de, generó serios interrogantes en torno a su tipo de modalidad académica que no satisface las expectativas de los estudiantes y desarrollo agropecuario de la región. El mayor número de estudiantes provienen de las veredas que están situadas alrededor del casco urbano del corregimiento, los estudiantes se caracterizan por ser muy pasivos, pero con ganas de ser partícipes y transformadores de la comunidad.

Figura 3. Comunidad Educativa en la iniciación de los Juegos Intercursos.



Fuente: Archivo fotográfico P.E.I

Los hogares de los cuales provienen los estudiantes son por lo general de familias numerosas, donde aún se conserva la unidad familiar, a pesar de contar con grados de escolaridad mínimos.

Pese a la ubicación en una zona del departamento de Nariño en la que se evidencia la presencia de fenómenos de violencia como paramilitarismo, narcotráfico violencia común, entre otros. La comunidad resulta poco afectada por el conflicto armado, de igual modo no se ve la presencia de cultivos ilícitos, está en contacto directo con la institución se relaciona en todos los aspectos socioculturales, son participativos y colaboradores, se dan cuenta de que el trabajo de formación de un niño es un proceso en el cual deben participar todas las esferas de la Institución Educativa, llámese, docente, directivo o padre de familia sin embargo su presencia para algunas personas, no es constructiva sino por el contrario trata de obstaculizar y criticar el desarrollo de la Institución.

La gente se caracteriza por su hospitalidad y amabilidad, son personas entregadas a su trabajo agrícola y a la productividad del café de exportación, no desaprovechan las capacitaciones que de las diferentes entidades les brindan para mejorar en la calidad de su máximo producto. La mayor parte de los habitantes, dependen de su trabajo diario: el jornal, que es la única fuente de empleo en la región.

Dentro de las organizaciones y entidades presentes en el corregimiento se encuentra La Junta de Acción Comunal, ICBF, Cooperativas de caficultores, centros de salud, La Parroquia, se cuenta con servicios de agua, luz, telefonía móvil, Internet.

Con relación a la docencia, el maestro, en particular, no parece contar con una imagen favorable por parte de los habitantes, pues anteriormente, los docentes de la institución no ostentaban título que los acreditara para ejercer su cargo, eran bachilleres como lo manifiestan estas mismas personas, y en consecuencia no era un tema que generaba conflicto ni roces entre los docentes y la comunidad. Posteriormente a raíz del concurso docente del año 2005, casi en su totalidad el personal docente de la básica secundaria cambió, ahora cuentan con títulos acreditados, niveles académicos que le permiten ser partícipes y colaboradores en la formación de los niños y jóvenes, desafortunadamente el concurso generó un conflicto mayor, porque los habitantes de la región afirman que se les usurparon los empleos a sus coterráneos, y asimismo consideran que la educación desmejoró ya que los docentes no permanecen en la región y solo piensan y quieren viajar a su ciudad de residencia.

En el marco de esta investigación cobra importancia tener en cuenta la contextualización presentada, por cuanto muchos de los aspectos referenciados podían tener relación con la dinámica de los conflictos que ahí se presenten.

MARCO REFERENCIAL

Son innumerables los estudios que a nivel del conflicto se han desarrollado a nivel mundial, en los últimos años ha venido creciendo esa necesidad de comprender el conflicto organizacional, no desde esa visión destructiva sino desde un punto de vista benéfico para el grupo, y es precisamente lo que intentan mostrar todos estos estudios, no asumir el conflicto como un problema para la organización, donde solo se mire las dificultades que este carrera.

Los estudios acerca de este tema muestran resultados que cambian la forma de percibir los conflictos, y son estudios que a nivel de nuestro país se proyectan en jóvenes y señoritas, niños y niñas desde temprana edad, y es tan creciente esta necesidad que las instituciones educativas del municipio de Pasto, en su mayoría cuentan con su proyecto de resolución de conflictos. Es notorio el descuido en lugares distintos a la capital del departamento en donde aun no se implementa propuestas favorables tendientes a mejorar la convivencia y los conflictos quedan en el aire sin resolver.

Antecedentes

A nivel internacional. El señor Norka Arellano de Loginow, Doctor en Ciencias Sociales. Presenta su documento titulado “La violencia escolar como manifestación de conflictos no resueltos”. De la investigación Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional Arellano (2002), en este artículo el se planteó como objetivo indagar las manifestaciones del conflicto escolar en las instituciones educativas objeto de estudio, empleando como metodología una investigación de tipo descriptivo, basada en los aportes teóricos de: Castells, Cascón, Salazar, Martínez, Gómez y Codutti entre otros. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva, resaltando la existencia de manifestaciones de violencia escolar y una resolución de conflictos de manera adecuada, lo cual justificó el desarrollo de proyectos educativos y de formación a docentes en cuanto a la prevención del conflicto.

En la introducción de este artículo se expresa: *“El marco contextual definitorio de la situación social, educativa, económica y política de América Latina, está afectado por el desempleo, la marginalidad, el caos financiero, la exclusión social, la corrupción, la inseguridad, el desprestigio de las instituciones y la ingobernabilidad. Ante el momento de conmoción y la sensación de pesimismo confrontada por la sociedad actual, el panorama se agrava por el hecho de que el sistema educativo con estructuras estereotipadas parece petrificado para dar respuestas a este fenómeno, se ve así como toda esta red de problemas sociales, generan estallidos violentos manifestados de múltiples maneras; en Latinoamérica, se tiene el caso colombiano con miles de familias desplazadas de su sitios de origen, en Brasil con miles de niños en las calles, Haití con una violencia política y una pobreza extrema”*. Arellano (2002).

Por su parte, la violencia escolar como manifestación de conflictos no resueltos, explica que *“Desde hace varios años se viene hablando de una crisis en casi todos los ámbitos de la vida social, siendo notorio que se está dañando el tejido social, lo cual se manifiesta en la escuela mediante episodios de violencia que pueden tener como denominador común, la existencia de conflictos interpersonales, no resueltos,*

que han degenerado y agravado hasta el punto de usar la violencia, como un proceso destructivo y totalmente negativo para el grupo”. Arellano (2002).

De esta consideración se deriva la negatividad intrínseca de la violencia haciéndose imperativo que el educador reconvierta el conflicto, regulándolo de forma creativa, siendo capaz de desarrollar el tratamiento positivo del mismo y dar lugar a la construcción de experiencias significativas.

Dentro de este contexto, es necesario destacar la necesidad de entender que las situaciones de conflicto que se tejen entre los sujetos de la acción social, deben convertirse en experiencias de aprendizaje para el conjunto de la comunidad educativa, lo cual incidirá en la transformación institucional. Es un camino que contribuye en la Escuela, a realizar el tránsito de ser el órgano de control y orden en que se ha convertido, hacia una experiencia de conocimiento humanista y emancipadora que forme al ciudadano del mañana, como un ser esencialmente democrático y respetuoso de los derechos del hombre.

Pudiéndose afirmar, que la violencia directa ejercida en la escuela es, una manifestación de conflictos no resueltos, producto de un modelo educativo excluyente y autoritario donde a través del poder se aliena el sujeto, repercutiendo esto en la forma de abordar los conflictos, a través del ejercicio de la autoridad, del castigo, entre otros, provocando un clima de tensión y generando manifestaciones negativas en el comportamiento, que alteran las interacciones, fracturan los dispositivos de control y desequilibran las relaciones de fuerza y poder dentro de la institución educativa.

A nivel nacional. Se encontraron varias investigaciones entre ellas destacamos los siguientes: El estudio que presentan: Los doctores: Alvarado, Sara Victoria y Echavarría Grajales, Carlos Valerio, Doctores en educación y Ciencias sociales respectivamente. El título de su trabajo es *“La participación: una mirada desde la niñez y la juventud. El caso del programa niños, niñas constructores de paz del CINDE y la Universidad de Manizales en Colombia”*. La investigación desarrollada en Manizales cuenta con un grupo de investigadores reconocidos a nivel Nacional expertos en el estudio del conflicto. Este estudio buscó ser *abordado desde la*

perspectiva de niñas y niños, jóvenes y señoritas, trabajo que involucra, tejer y comprender diferentes significados, conceptos, sentidos y percepciones que los autores del conflicto tienen frente a este, así como las diversas prácticas y fundamentos que ellas y ellos consideran participativas. Además de proporcionar diversos tipos de acciones (institucionales, familiares y comunitarias) en las que ellas y ellos sientan que están vinculados, que su voz se tenga en cuenta y que sus acciones contribuyen a una formación importante en la convivencia o la construcción de un bien común. Por otra parte, generar una interacción entre adultos, niñas, niños y jóvenes, basada en el reconocimiento y en asumir que el otro-a es un interlocutor válido, que sus propuestas tienen un sentido y un lugar en la construcción de lo público.

Trabajo que orienta los procesos de socialización y formación política a la transformación de actitudes, valores, sentidos y prácticas, así como al desarrollo del potencial humano como posibilidad de desarrollo de su subjetividad política (su afecto, su potencial comunicativo, su referente ético-moral, su capacidad de resolución de conflictos, su potencial político como sujetos de ciudadanía plena). Finalmente, orientar acciones a la transformación de las instituciones formadoras, de manera tal que éstas asuma una posición más democrática y participativa en la toma de decisiones.

Con estas orientaciones en el año 1996, en el Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud del CINDE y la Universidad de Manizales se “*desarrolló una propuesta educativa de construcción de paz en niñas, niños y jóvenes*”. Dicho proyecto tuvo su origen en la investigación “*imaginarios, actitudes y valores de las y los niños frente a la violencia y la paz, base para el diseño de una propuesta de construcción de paz, diseñada e implementada por las y los propios niños*”. A partir de los resultados de este estudio, del análisis de la situación de violencia a la que estaban expuestos en sus contextos institucionales, familiares y comunitarios y del análisis crítico sobre cómo las distintas alternativas de educación para la paz desarrolladas en el país, no tienen en cuenta su voz, los niños y las niñas, diseñaron con el acompañamiento de los adultos, la propuesta pedagógica de construcción de

paz que fue implementada por los propios niños y niñas en sus instituciones para su validación y posterior uso a nivel nacional. Esta propuesta es aplicada por los y las jóvenes en sus instituciones durante estos últimos cuatro años, y se ha venido investigando, por una parte, sobre el proceso y sus efectos. Se está realizando una medición de sus actitudes frente a la equidad, a la aceptación activa de la diferencia, frente a la participación y frente a la democracia, como opción de validación del modelo; y por otra, sobre los sentidos y las prácticas de participación democrática que los y las jóvenes participantes van desarrollando en el proceso.

Otro estudio a nivel de nuestro país es el que proponen: Mónica S. Dulcic educadora, especializada en educación en valores, en los ámbitos de formación y elaboración de materiales didácticos, Paulina Fajardo Parra psicóloga, especializada en diseño y aplicación de programas educativos y formación al profesorado. En su propuesta Educación para la paz. Las autoras manifiestan que existen conductas que favorecen la resolución de conflictos de forma pacífica: saber escuchar, saber defender la posición de cada uno respetando los sentimientos de la otra persona, saber pedir perdón cuando se comete una falta. Por otro lado, algunas conductas “entorpecen” la resolución de conflictos, como los insultos, las amenazas y las generalizaciones. Las agresiones verbales precisamente forman parte del tipo de maltrato que aparece con mayor frecuencia en los jóvenes en los centros educativos. El aprendizaje de las habilidades sociales y de comunicación es básico para resolver o regular conflictos de forma pacífica. Algunos de los objetivos de esta publicación son:

Ofrecer un instrumento práctico de uso en el aula para la resolución de los conflictos cotidianos. Brindar herramientas de observación y análisis de situaciones-problema con el fin de prevenir comportamientos de violencia más graves. Promover en el alumnado el desarrollo de las habilidades de comunicación necesarias para una resolución de conflictos no violenta: escucha activa, expresión de sentimientos.

En la presentación del documento La educación para la paz y el conflicto las autoras expresan “El mundo actual se caracteriza por el predominio de una cultura de violencia. Ésta afecta a millones de personas en todo el planeta que sufren conflictos

armados, situaciones de pobreza, injusticia, violación de derechos humanos, entre otros. También en los ámbitos más cercanos como la familia o la escuela la violencia se utiliza como un medio para resolver problemas. Las respuestas a un conflicto son múltiples y abarcan desde la negociación hasta la destrucción del adversario. Con frecuencia se legitima el uso de la fuerza como vía de resolución de los conflictos.

El desarrollo de una cultura de paz deberá conllevar un esfuerzo para combatir, superar, eliminar aquello que en la tradición y en el subconsciente contribuye a perpetuar y legitimar la cultura de la violencia. La noción de violencia se ha ido enriqueciendo con la aportes de autores como Galtung, que han planteado que junto a la violencia directa relacionada con la agresión, existen otras formas de violencia, que proceden de las estructuras sociales, políticas y económicas o de la propia cultura. (Galtung 1998:P.15)

Según este autor la educación para la paz es una educación para el conflicto que propone modelos didácticos basados en el conflicto como estrategia de aprendizaje. El conflicto se sitúa en el centro de las relaciones humanas y sociales, siendo un factor positivo en éstas y en el cambio, o destructivo según la manera de regularlo. Educar en y para el conflicto es uno de los retos de la educación para la paz. Se trata de abordar el conflicto desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia.

Por otra parte tenemos otro estudio importante a nivel nacional de los doctores Carlos Valerio Echavarría Grajales y Eloísa Vasco Montoya quienes presentan su artículo “*Justificaciones morales de lo bueno y lo malo en un grupo de niñas y niños provenientes de contextos violentos y no violentos de una ciudad de la zona andina de Colombia, Universidad de Manizales y CINDE*”, que parte de una investigación cuya línea estudia los fundamentos éticos de la ciudadanía. El estudio exploró las justificaciones morales sobre lo bueno y lo malo y sobre lo justo y lo injusto en un grupo de niños y niñas de una ciudad de Colombia. Algunas de las técnicas utilizadas para recolectar la información fueron talleres pedagógicos durante los cuales los niños manifestaron y ejemplificaron de diversas maneras (dibujos, dramatizaciones,

discusiones de grupo, entrevistas grupales) lo que para ellos era lo bueno y lo malo y sus razones para ello. Otra técnica fue un estudio de diseño de casos múltiple en dos contextos con niños de cuarto grado entre los 9 y 11 años. Entre los resultados mas importantes se puede destacar que los niños y niñas de ambos contextos comparten algunas preocupaciones morales tales como la preservación de la naturaleza, la protección de la vida y el mantenimiento del orden vigente. Pero también se encontraron diferencias en especial en el contexto violento donde los niños enfatizaron la preservación de la propia vida y la lealtad. Por su parte en el contexto no violento se encontró un marcado énfasis en la perspectiva política con referencia al orden legalmente establecido. Finalmente se concluye en esta investigación que el énfasis de los niños y niñas del contexto violento ven la lealtad como principio de acción, que requiere mayor estudio porque podría configurar un posible tercer principio moral de regulación mas allá de los dos principios ya establecidos de la justicia y del cuidado.

Siguiendo al Doctor Carlos Valerio Echavarría Grajales junto con otros autores entre los que se destacan Héctor Fabio Ospina Serna, Sara Victoria Alvarado Salgado, Julio Arenas, nos presentan el documento “Formar para la paz en escenarios educativos – Manual de formadoras y formadores”, que sirve de guía para fomentar la construcción de paz aplicable a niños y niñas y cuyo contenido es un relato sobre las vivencias de un niño de 11 años que vive en Colombia en el año 2005, comparte los días con sus abuelos, y realiza todas las actividades de un niño de su edad, pero que al mismo tiempo añora mucho a su madre. Esta es una historia que solo se utiliza como pretexto para compartir con la gente y con las instituciones educativas la experiencia de un proyecto de formación para la paz, ambicioso quizás pero positivo y viable. Este proyecto denominado “Niñas, niños y jóvenes constructores de paz”, viene siendo abordado desde el año 1998 en un total de 29 instituciones educativas “de alta problemática social en Colombia” grupo de instituciones en los que hacen parte escuelas, colegios oficiales e instituciones de protección, de las 3 capitales de los departamentos del Eje Cafetero.

El proyecto se concibió a partir del planteamiento del problema de la violencia en Colombia y de la búsqueda de soluciones. Se llegó a la conclusión de que las soluciones pensadas surgen generalmente de la mirada adulta. Nació entonces la propuesta: “intentemos escuchar la voz y las palabras de las niñas, niños y jóvenes; hagamos un esfuerzo por saber cómo entienden ellas y ellos la violencia, en dónde la identifican, en qué situaciones la viven, qué tanto les duele, cómo les afecta, qué entienden por paz, cómo se imaginan una vida no violenta”. Interrogantes que fueron respondidos por los niños mediante la aplicación de talleres, entrevistas, encuestas, diálogos y diversas actividades desarrolladas en las instituciones educativas. Fue así como se pudo acceder a las voces, palabras y conceptos de una muestra importante de la gente no adulta, y aun con el margen de error que tiene el ejercicio de escuchar, se obtuvo una base concreta a partir de la cual se diseñó una propuesta educativa, que es en lo que consiste, en síntesis, este proyecto. Esta propuesta educativa para la construcción de paz diseñada y llevada a cabo por las propias niñas, niños y jóvenes. Se pretende impactar en las actitudes, los valores y los imaginarios base de los procesos de construcción de paz de las niñas, niños y jóvenes, por medio del desarrollo de los potenciales afectivo, creativo, ético y político.

A nivel regional: La Universidad Cooperativa de Colombia seccional Pasto como política alternativa para la solución de conflictos y en procura de mejorar las relaciones interpersonales, además de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa, en el año 2006, implementó en la Institución Educativa Municipal Mariano Ospina Rodríguez (INEM), el Centro de Mediación Escolar. Ello con el propósito de infundir entre los estudiantes respeto por su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión, para que se sensibilicen acerca de la solución de sus controversias de manera pacífica y eficaz, desarrollando habilidades generadoras de liderazgo y promotoras de un ambiente de cordialidad y convivencia.

El objetivo general de este proceso fue analizar el impacto del Centro de Mediación Escolar de la Universidad Cooperativa de Colombia – Pasto, a través de las prácticas de resolución de conflictos escolares como una forma para prevenir la

violencia mediante el acercamiento al diálogo entre las partes encontrando que es difícil trabajar una población que maneja alto índice de violencia y maltrato, que nace dentro de la familia, los niños, niñas y adolescentes llevan consigo estas experiencias al colegio, creando ambientes conflictivos difíciles de ser manejados por la misma planta docente, teniendo que recurrir en muchas ocasiones a autoridades policivas.

Algunos factores que dificultaron su implementación son: Los niños, niñas y adolescentes han crecido muchas veces en el olvido de sus padres y no tuvieron la orientación y el apoyo necesarios para incentivar principios y valores que los ayuden a ser mejores personas. Estas situaciones hacen que se dificulte el logro de los resultados que se desean dentro del proyecto, es por tanto necesario la participación de toda la comunidad estudiantil hablese de estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo para que participen activamente en el desarrollo del proyecto y para ser actores de este proceso que permita llevar a su vidas personales y familiares la práctica del mecanismo de solución de conflictos como lo es la mediación escolar.

La participación de los padres de familia se ha evidenciado como una debilidad para la ejecución y realización del proyecto ya que en la gran mayoría de los casos, ellos no cuentan con el tiempo y la disponibilidad para asistir a los talleres y a las capacitaciones, que son indispensables para vincularse de manera integral en este proceso.

Se registra que la experiencia fue bastante importante dentro de la Institución Educativa Municipal y fue reconocida por el Rector del plantel, igualmente en la visita de los Pares Académicos en abril de 2008 a la Facultad de Derecho, detallaron este proyecto como una fortaleza para la proyección social del programa.

Marco Teórico

Generalidades Del Conflicto

Los campos de aplicación de la resolución de conflictos abarcan todas las manifestaciones humanas y sociales, desde los conflictos con uno mismo hasta conflictos internacionales, pasando por los conflictos familiares, comunitarios, laborales y sociales; conflictos presididos algunas veces por las innumerables expresiones de la violencia; conflictos que tienen diferente origen, diversidad de formas de comportamiento, para su expresión, pueden ser entendidos como; susceptibles de solucionar sin violencia, incluso sin imponer nada, interviniendo más en el entorno que sobre los actores mismos de los conflictos.

Una de las formas más actuales de considerar el conflicto es la que plantea Robbins en su libro *Comportamiento Organizacional*, en donde aporta diferentes puntos de vista del conflicto analizado desde varias corriente o enfoques. (Robbins, Stephen. 1994, P.461)

Estos puntos de vista son:

Los conflictos se presentan en todas las sociedades, donde quiera que se mire se observa disputas que se encuentran latentes, están brotando o se manifiestan de manera abierta.

Se pueden mencionar conflictos que surgen en el núcleo familiar entre amigos, originando disputas que en muchos casos producen deterioros prolongados en la relación. En las organizaciones sociales aparecen escenarios donde con frecuencia nacen conflictos que las tocan de manera individual o grupal, en vecindarios, empresas, asociaciones, instituciones, centros educativos. En el mismo lugar de trabajo surgen disputas entre compañeros, jefes, empleados, subalternos que muchas veces afectan sus emociones, sentimientos y su desempeño laboral.

La trascendencia de este fenómeno lleva a todas las sociedades a dotarse de instituciones que procuren conducir los conflictos hacia soluciones razonables de convivencia. Con menor o mayor éxito, éste es el sentido de la Política, de la Justicia,

de la Religión, del Ejército de la Policía y las ONGS; también lo es de buena parte los esfuerzos de psicólogos, médicos, pedagogos y de muchos otros que procuran preservar el fruto del trabajo productivo, por la seguridad que permita disfrutarlo y busque formas de convivencia que alejen la guerra o que la detengan.

Ahora ya no se puede invocar la fatalidad de la condición humana entregada a la guerra y a los conflictos. Los conocimientos de que se disponen indican la conveniencia urgente de contribuir a implementar y desarrollar una forma distinta de solucionar los problemas, que ya no pasa por su inútil represión, por la amputación violenta de éstos; se sabe que los conflictos pueden ser transformados en algo positivo y que el bien común no es ninguna desgracia. Aportaciones desde el campo de la biología, de la psicología, de la historia o de la sociología, por citar algunos orígenes, han contribuido a configurar un cuerpo teórico sobre el conflicto, fundamentado en la observación, la reflexión y comprobación histórica, el uso de modelos matemáticos y la constatación sociológica o económica sobre los costos de los conflictos, sus causas y la forma en que se desarrollan y crecen.

Robbins (1994) menciona un tipo de conflicto emergente que surge de causas personales y sociales, un ejemplo de este tipo viene a darse con las incongruencias de status. Cuando los subalternos son más capaces para resolver con eficiencia los problemas y rebasan a sus superiores. Podría decirse que son situaciones de conflicto que emergen y tienen una naturaleza personal y social ya que implican normas individuales y de grupo, pero dependerá del modo en que las personas perciban la situación, que el conflicto se presente o no.

Desde el punto de vista de la psicología el autor A.N. Whitehead aporta un breve apunte sobre este concepto y dice: “La noción de conflicto es clave y eje central del pensamiento de la Psicología Social. El conflicto es inherente a la interacción humana.” (Whitehead A.N. 2002, P. 39) Por lo tanto abarca conflictos entre los hombres y entre las áreas y ámbitos en los que se desarrolla la vida cotidiana de los individuos, grupos, instituciones y comunidades.

La resolución de los conflictos se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común.

Por su parte la sociología considera que *“el conflicto de las estructuras sociales no hace que las sociedades funcionen como un todo orgánico y bien ordenado sino que, por el contrario, lo que hace es perpetuar una distribución desigual de los recursos económicos y políticos de la población.”* Botomore (2000, P 76).

Definición del conflicto

La definición más simple sobre conflicto, y la que la mayoría de nosotros posiblemente elegiríamos, es la que se refiere a una situación en la que dos personas no están de acuerdo con la forma de actuar de una de ellas, o con que una de ellas tome las decisiones. Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses son afectados o que existe el peligro de que sean afectados.

Existen muchas definiciones, pero, para efectos de nuestra explicación se tomó la que presenta Stephen Robbins, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto social. Robbins (1994b) define el conflicto, con estas palabras: *“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”*. De esta forma se puede conceptualizar que todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido.

Otro aspecto que también es importante destacar es que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de comunicación, que como se verá posteriormente, puede llevarse a cabo por distintos medios. En este proceso es donde interactúan dos o más partes, haciendo que se produzca el conflicto. Una manifestación aunque sea silenciosa indica la presencia de la comunicación, pues se acompaña de gestos, mensajes o pausas, por ejemplo cuando no quiero hablar, no me interesa lo que dices, etc. Además hablar de comunicación resulta pertinente si se tiene en cuenta que es el medio más necesario para solucionar los conflictos.

Existen varios autores que han hecho sus investigaciones en el campo del conflicto a nivel organizacional, por tanto son muchas las definiciones existentes, sin embargo la mayoría de ellas tienen algunos aspectos en común como son la percepción del conflicto, la oposición, la incompatibilidad, la diferencia de objetivos, los intereses, por tanto podemos definir el conflicto como (Jares, 2001) afirma conflicto *“es toda actividad en la que unas personas contienden con otros por la consecución de unos objetivos.”* Jares añade que algunas personas o grupos en disputa están caracterizados por la incompatibilidad ya sea personal, en valores, o intereses.

Otras definiciones sobre el conflicto son las que lo consideran como un proceso continuo en la vida del hombre que no puede ser catalogado como bueno o malo sino que inicia cuando es una de las partes la que se siente perjudicada negativamente y entra en contraposición con la otra, es decir que en un conflicto es preciso considerar el papel que juegan las emociones y sentimientos y la manera cómo se lo asuma que se puede convertir en una oportunidad de crecimiento personal y de aprendizaje en el que ambas partes pueden lograr un enriquecimiento mutuo y continuo además de encontrar una manera adecuada de expresar para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar los ambientes en los que se interrelacionan.

A continuación se presenta un cuadro resumen de los autores que sostienen estos postulados.

Tabla 1 Definiciones de Conflicto.

Definiciones del conflicto	
Rozenblun (1986)	El conflicto es parte natural de nuestra vida; no es ni bueno ni malo, simplemente existe.
Kenneth Thomas (1992)	Es el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne
Cohen (1995)	El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los
Van de Vliert (1998)	Se dice que dos individuos, un individuo, un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra.
Jhonson y Jhonson (1999)	Lo conflictos se producen continuamente. Son una parte normal e inevitable de la vida escolar.
Vinyamata (1999)	Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas. Las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e internacionales se expresan y fundamentan en el conflicto.
Torrego (2000)	Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus oposiciones, intereses y necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

Fuente: Revisión bibliográfica para esta investigación, síntesis propuesta por los investigadores.

Enfoques del conflicto

Desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional, el de las relaciones humanas y el interactivo.

El Enfoque Tradicional que tuvo vigencia en las décadas de 1930 a 1940. *“Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones”* (S. Robbins, 1994b, P. 1).

El punto de vista tradicional enmarca un enfoque primitivo del conflicto suponiendo que todo conflicto era malo. Se veía al conflicto en forma negativa y se utilizaba como sinónimo de términos como violencia, destrucción e irracionalidad para reforzar su connotación negativa. Por definición, el conflicto era dañino y debía evitarse.

Explica Robbins que este tipo de conflicto “es el resultado disfuncional de una pobre comunicación, una falta de franqueza y confianza entre la gente y la falla de los administradores para responder a las necesidades y aspiraciones de sus empleados.” (S. Robbins, 1994b, P. 3).

En el anterior concepto de Robbins al mencionar que “todo conflicto es malo, ciertamente ofrece un enfoque sencillo para observar el comportamiento de las personas que crean conflictos. Puesto que la labor sería entonces evitar todo conflicto y dirigir la atención a las causas del conflicto para corregir este mal funcionamiento a fin de mejorar el desempeño del grupo y de la organización. Aunque los estudios de

investigación proporcionan ahora fuertes evidencias para cuestionar la idea de que este enfoque ayude a la reducción de conflictos y dé como resultado un alto desempeño de grupo, muchos de nosotros todavía evaluamos las situaciones de conflicto utilizando esta norma ya obsoleta.”

Por otra parte la Humanidad ha dedicado buena parte de sus esfuerzos a encontrar solución a sus conflictos, unos conflictos que han llegado a ser aceptados como una desgracia, un problema irresoluble propio de la condición humana, que, como máximo, podía aspirar a intentar regular, gestionar o reprimir.

Para resolverlo o prevenirlo, plantea Robbins que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.

En cuanto al enfoque de las Relaciones Humanas fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Robbins sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable, que debemos aceptarlo como tal. Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Esta perspectiva, significó un avance en el manejo o gestión de conflictos.

Entre tanto el Enfoque Interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. *“Un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación”* (S. Robbins, 1994b, P. 1).

Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro.

Concluye el autor la exposición de estos puntos de vista del conflicto mencionando “que es evidente, que es inapropiado e ingenuo considerar que él es completamente bueno o completamente malo. El que sea bueno o malo depende del tipo. Más específicamente, es necesario diferenciar entre el conflicto funcional y el disfuncional” (S. Robbins, 1994b, P. 3).

Esto indica que el conflicto puede ser funcional y disfuncional y una breve comparación entre los dos puede expresar que “El punto de vista interaccionista no proponen que todos los conflictos sean buenos. Más bien, algunos conflictos apoyan las metas de grupo y mejoran su desempeño; éstas son formas funcionales, constructivas de conflicto. Además, existen conflictos que disminuyen el desempeño de grupo; éstas son las formas disfuncionales o destructivas del conflicto.” (S. Robbins, 1994b, P. 4).

Con base en lo anterior el grupo investigativo centró la investigación bajo los lineamientos del Enfoque Interactivo ya que este redefine el conflicto como una oportunidad de cambio, como una transformación necesaria para el aprendizaje significativo de las experiencias diarias que tenemos unos con otros y además proporciona herramientas necesarias para fortalecer el crecimiento personal y grupal.

Perspectivas del conflicto : La forma en que vivenciamos los conflictos, las emociones que pongamos en juego, las estrategias de afrontamiento que utilicemos dependerán mucho de la perspectiva que tengamos sobre ellos, perspectiva que puede ser negativa, lo que dificultará bastante las cosas, o positiva que facilitará su resolución.

Perspectiva positiva: Es necesario aprender a convivir con los conflictos y afrontarlos de manera positiva y constructiva. Hay varias razones para defender esta idea (Cascón, 2000a, P. 32).

- El conflicto puede convertirse en una palanca de transformación social. Sin conflicto no hay cambio, no hay crecimiento, no hay posibilidades de mejora para

determinadas estructuras y situaciones discriminatorias e injustas que existen en la escuela y en la sociedad.

- El conflicto puede ser una herramienta pedagógica. Las profesoras y profesores necesitan recuperar su auténtico perfil profesional, su papel como educadores, que se ha reducido mucho en los últimos años.

- La perspectiva positiva del conflicto nos lleva a la consideración de la diversidad como un valor y como fuente de enriquecimiento mutuo. Es evidente que convivir con la diversidad y con la diferencia conlleva divergencias y conflictos, pero, desde esta perspectiva, se dispone de instrumentos para su transformación positiva por medio de la cooperación y la solidaridad.

Perspectiva negativa: La visión que se tiene generalmente sobre el conflicto en los centros educativos, y que es coincidente con la que existe en la sociedad, es una visión negativa, derivada de la ideología tecnocrático-conservadora, que lo percibe como algo no deseable, sinónimo de violencia, patológico y, en consecuencia, como algo que hay que evitar por todos los medios (Jares, 1996, 2001b).

Esta visión negativa, que provoca actitudes de rechazo, huida e incluso temor ante la posibilidad de verse involucrados en situaciones conflictivas, está basada en una serie de circunstancias que o bien hemos experimentado personalmente o que están presentes en la sociedad, en los medios de comunicación, en los propios materiales curriculares y en los contenidos escolares, en las normas no escritas de relación interpersonal... Veamos alguna de ellas (Cascón, 2000a):

- La forma habitual de enfrentar los conflictos es la destrucción de una de las partes, la agresión, el insulto, la violencia, etc.

- La implicación en conflictos, y esto es algo que produce sensación de malestar, afecta la autoestima y deja unas heridas que, en ocasiones, son imposibles poder borrar.

- Muchas educadoras y educadores sienten que no tienen suficiente y adecuada formación para enfrentar los conflictos de manera positiva.

- La resistencia al cambio de determinadas escuelas y docentes no facilita la búsqueda de alternativas y la implicación en procesos de transformación.

Esta percepción y estos posicionamientos suponen en la práctica un gran peligro porque no sólo contribuyen a seguir ocultando situaciones de desigualdad, sino que impiden que se vean los conflictos como oportunidades positivas de transformación (Colectivo Amani, 2004 P.87). Es necesario, por tanto, cambiar de perspectiva y abandonar esa tradicional visión negativa del conflicto.

Tipologías Del Conflicto

Existe una gran diversidad de procesos o situaciones que pueden denominarse conflicto o que lo evocan y esto conlleva a clasificar un sin número de tipologías así mismo formas de abordarlo, en esta investigación se hará principal énfasis al conflicto organizacional que puede conducir a buscar nuevas formas de relación que lleven a la distensión y a la construcción de nuevos acuerdos. Por lo tanto los conflictos pueden ser catalogados teniendo en cuenta su alcance o las fuentes del conflicto, su contenido, naturaleza y nivel en el que se producen entre otras. Algunos autores definen a los conflictos dependiendo de su carácter destructivo en las que dificultan las relaciones con los demás y constructivo cuando este se convierte en una oportunidad de cambio, como vehículos para crear nuevas estructuras de las relaciones humanas y también los podemos abordar desde el campo escolar donde particularmente se ejecutó esta investigación.

La clasificación de los conflictos según su alcance y sus efectos se puede observar desde diferentes ángulos o perspectivas que amplían el concepto de este fenómeno y que a la vez orientan para su mejor interpretación; es así que se tiene a Fernández Ríos , Rascado y a Rico (2000) En su libro “La clasificación de los tipos de conflicto.” Fernández, (2000, P.124). Quienes después de utilizar diversos criterios y tomando a Pondy (1967) que analizó 7 estudios empíricos de conflictos en organizaciones e identificó dos grandes tipos de según el alcance de los mismos; el de relación y el estratégico.

El Conflicto de relación. Que no altera la estructura organizativa; tampoco se modifican las relaciones de autoridad, distribución de recursos o de

responsabilidades funcionales, haciendo que la fluidez y eficacia relacionales se afecten en forma positiva.

Por otro lado el conflicto estratégico. Se crea deliberadamente con el objetivo de afectar la estructura organizativa, es decir, para obligar a la organización a redistribuir la autoridad, los recursos o responsabilidades funcionales. Como se puede ver esta clase de conflictos son dinámicos y a la vez proporcionan mecanismos para hacer que una institución o entidad pueda desarrollarse y no se estanque, razón que los convierte en necesarios al interior de la organización.

De igual manera Deutsch, propone clasificar los conflictos según los efectos principales que producen valorando el conjunto del proceso conflictivo, no desde la perspectiva de una de las partes en un momento determinado. Según este criterio los conflictos pueden ser:

Conflictos constructivos: cuyos resultados son satisfactorios para todos los participantes: “el mayor bien para el mayor número posible”. Deutsch M. (1949, p 567).

Conflictos destructivos: cuyos resultados solo pueden ser evaluados como satisfactorios para alguna de las partes si esa parte considera como criterio de satisfacción la pérdida que sufre la otra parte aunque no obtenga bien alguno. Son sin solución aparente en los que ambas partes pierden, e incluso dejan de tener objetivos positivos y mantienen el conflicto con objetivos negativos para evitar pérdidas propias y causar pérdidas a la otra parte.

“Deutsch (1969) también distingue los conflictos en función de los asuntos sobre los que versan, aunque enfatizando el origen temático de los mismos, y señala las siguientes categorías: Control de recursos, como el dinero, poder, y el espacio; al mismo tiempo Preferencias personales incompatibles con las de los otros; Intereses, deseos o valores contrarios o simplemente diferentes; información o creencias distintas.

Con respecto a lo anterior se cita la clasificación del conflicto abordada en el modulo profesional denominado: “El conflicto y la negociación en las organizaciones, año 2007.” Thomas, K.W. (1992). Donde se presenta una

clasificación del conflicto de manera interpersonal e intergrupala y a nivel individual y organizacional:

Conflictos Interpersonales e intergrupales

(a). El conflicto interpersonal lo definen como: Los conflictos que surgen entre dos personas y representan un serio problema porque afectan profundamente a sus emociones. Surgen de diversas fuentes, como pueden ser: El cambio organizacional, los choques de personalidad, las escalas opuestas de valores, las amenazas del status, lo más común, por percepciones y puntos de vista contrarios.

En este tipo de conflicto se pretende proteger el buen nombre de la persona como es la autoimagen y autoestima contra la posibilidad de daño que le pueden ocasionar los demás, por lo que si el nombre propio está amenazado genera un serio malestar y las relaciones se ven deterioradas dando lugar al conflicto. Se termina esta definición mencionando que “Algunas veces las personalidades o los caracteres incompatibles de las dos personas provocan el choque, o bien el conflicto surge por deficiencias en la comunicación o por diferencias de percepción.” Thomas, K.W. (1992).

(b). El Conflicto Intergrupales es definido como el conflicto entre dos o más grupos de personas los cuales causan problemas serios a las empresas y a los individuos involucrados. Estos conflictos tienen su fuente de origen en diversas causas, como pueden ser: Distintos puntos de vista, la fidelidad al grupo o al líder del mismo, la rivalidad o lucha por la supremacía entre los líderes y por último, la competencia por los recursos.

Los autores explican este conflicto es donde dos o más grupos entran en contienda y cada grupo pretende disminuir la fuerza del otro, adquirir poder y mejorar su imagen.

Así mismo los conflictos a nivel individual y organizacional apuntan a dar a conocer otra perspectiva del conflicto en el primer caso decisiones personales o infundadas en el individuo que generan conflicto y en el segundo caso decisiones de la institución u organización que afectan el grupo o las personas involucradas.

Los autores definen estos 2 tipos de conflictos así: El Conflicto a Nivel Individual. Este conflicto surge cuando las necesidades del individuo chocan con las

de la organización, y se puede reflejar en la frustración, el conflicto de intereses y el conflicto de roles o papeles.

Complementando esta definición los autores explican que “la frustración se da cuando el individuo no alcanza una meta propuesta de haber asumido una conducta determinada para lograrla. El conflicto de intereses es el conflicto psicológico interno que se presenta cuando el individuo tiene que tomar una decisión y está al frente de dos alternativas incompatibles y se ve obligado a elegir. El conflicto de intereses se genera cuando el rol que desempeñamos en un área de nuestra vida choca o entra en oposición con el papel que desempeñamos en otra esfera.” Thomas, K.W. (1992).

El Conflicto a Nivel de Organización (Organizacional) es definido como “el institucionalizado que tiene su origen frecuentemente en los intentos de la empresa por organizar su estructura, planeando las asignaciones de trabajo y la distribución de los recursos.” Thomas, K.W. (1992).

“Los autores de este módulo explican el conflicto como “aquel donde comúnmente el personal de cada departamento se concentra notablemente en las actividades internas del mismo y en las necesidades de este y hace menor caso a las necesidades de los otros, perdiendo la perspectiva organizacional. Esto trae consigo una lucha por los recursos que presenta características de conflicto, porque muchas personas experimentan una lealtad más profunda por su sección que por la organización en general. También puede ocurrir cuando la organización establece una jerarquía. Los jefes con un rango jerárquico menor suelen enfocarse en problemas y decisiones a corto plazo y los jefes de rango jerárquico superior generalmente se enfocan en problemas globales de mediano y largo plazo, lo que trae como consecuencia que entren en desacuerdos que generarán ciertos conflictos” (Lapponi y Damián, 2001, P 485).

Todos los estudios expuestos hasta el momento reflejan una clara preocupación por los autores de entender el conflicto en todas sus manifestaciones de hecho en el campo escolar las investigaciones no se quedan atrás y ya se han abordado temáticas en colegios que arrojan pautas interesantes acerca del conflicto que se vivencia en el ámbito educativo, conflicto clasificado de una manera comprensiva para que los

docentes y demás personas interesadas en este apasionante tema tengan una pauta teórica de la situación social que rodea las aulas escolares.

Cabe en esta parte del trabajo anotar algunos artículos que el grupo de investigación no puede dejar de mencionar como referencia teórica, artículos como la guía “Conflicto y resolución de conflictos escolares”, trabajo realizado por Silvina F Lapponi y Damián Saint – Mezard en sus páginas 2 a 7 publicada en el año 2001 donde realiza una descripción detallada de situaciones escolares y de tipo organizacional que con llevan a generar situaciones de conflicto.

Los autores exponen en esta guía una clasificación de los conflictos los cuales pueden responder a disputas por problemas de relación, emociones fuertes, distintas o falsas percepciones, estereotipos, escasa o falsa comunicación o conducta negativa repetitiva. Agresión, lucha, diferentes patrones de conducta o en las expectativas de conducta. Insultos, desvalorización.

“Problemas de información falsa o falta, diferentes puntos de vista o interpretaciones de la información, sobre lo prioritario y el procedimiento a seguir con respecto a dicha información y su evaluación. Rumores, confusión, malos entendidos o interpretaciones. Estos dos primeros tipos de conflictos son los que responden más a niveles interpersonales de las disputas.” Lapponi y Damián (2001).

Intereses y necesidades incompatibles de recursos sustantivos, de contenido, o de procedimiento. Por necesidades psicológicas. Por la actividad, el trabajo o las tareas. Por tener, acceder, prestar tiempos, espacios, recursos, objetos. Aquí se sitúan los conflictos en torno a la definición del proyecto institucional, a la operacionalización y concreción del proyecto educativo y las ideológico-científicas.

Por preferencias, valores o creencias: criterios para evaluar conductas, percepciones morales, estilos de vida, ideología, religión, de valores cotidianos o últimos, sobre uno mismo o sobre los otros. Sobre las normas de convivencia. Implica la forma de entender el mundo: bueno, malo, verdadero, falso, justo, injusto. Se trata de sistemas de creencias (percibidas como) incompatibles. Incluye también los conflictos en torno a la pluralidad de pertenencias e identidades.

Conflictos estructurales: cómo se estructura una situación, definiciones de roles, condicionamientos temporales, relaciones geográfico-físicas, poder o autoridad desigual o en competencia, control de los recursos, condicionamientos legales. Estructuras desiguales, opresivas; escasez de recursos.

En esta guía presentan de manera concreta, una clasificación de los conflictos en educación dependiendo del lugar en el que se sitúen en tres niveles:

Del sistema o sistémico. “En este grupo entran todos aquellos conflictos vinculados con la administración educativa, con la organización y gestión del sistema. Los problemas de la profesión, la ineficacia de la administración, los problemas y las competencias por las transferencias educativas, la desmovilización de las Asociaciones de Madres y Padres, la falta de mecanismos para canalizar los problemas de violencia juvenil están dentro de este grupo.” Lapponi y Damián (2001).

Del centro o institucional. “Aquí el conflicto afecta a la comunidad educativa concreta en cuestión, la plantilla y cualificación con los que cuenta el centro, los recursos, la organización y gestión del centro. En este ámbito, a su vez, se puede reconocer otros subniveles, como el interpersonal (por ejemplo un padre y el orientador), el grupal (por ejemplo, la panda de los “revoltosos” de un curso y el conserje), el colectivo (por ejemplo, el grupo de madres y padres y el equipo directivo).” Lapponi y Damián (2001).

Del aula. En este caso tiene que ver con las personas vinculadas a ese grupo aula específico: el profesorado, el alumnado e indirectamente, sus familias. En este ámbito, a su vez, se puede reconocer otros subniveles: el interpersonal y el grupal.

Se incluye un cuarto grupo que viene hacer, el de los conflictos ajenos al sistema educativo, pero cuyos problemas afectan más o menos directamente, como el aumento de la inmigración, los conflictos interculturales, la violencia juvenil, el paro, la integración de la mujer al mercado laboral y la crisis del modelo familiar, y un largo etcétera de problemas políticos, económicos y sociales.

Otras Tipologías del conflicto que se muestran en la guía y que ayudan a entender cada uno de ellos pueden ser, que estos resultan ser agresivos, o por el contrario, no

agresivos. De esta manera, en función de ciertos aspectos se los clasifica: En conflictos en función del contenido: Culturales: de objetivos, de creencias, de valores o de principios. Políticos, como por ejemplo, asignación de premios y castigos. Técnicos, por pautas técnicas, espaciales, de diseño, de recursos, etc.

Conflictos en función del tamaño, existen conflictos entre individuos, entre individuos y grupos, entre grupos (muy) pequeños o (muy) grandes.

Todas estas tipologías nos invitan a profundizar acerca del conflicto y en ningún caso se puede reducir estas clasificaciones términos simplistas. Deben ser vistas como elementos necesarios para la transformación de las estructuras, las prácticas y valores educativos promoviendo la resolución pacífica, rescatando como lo hacen muchos autores una dimensión educativa que afronta el conflicto y reconoce no solo los beneficios del clima organizacional sino que promueve la comunicación, la participación, la interdependencia y la autonomía.

A continuación se muestra el resumen de las diferentes categorías del conflicto:

Tabla No. 2

CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS	
<i>Según su alcance y sus efecto:</i>	
Pondy (1967)	Conflicto de relación, Conflicto estratégico
Morton	Conflicto constructivo, Conflicto destructivo
<i>En función de los asuntos sobre los que versan:</i>	
Deutsch (1969)	Control de recursos, preferencias personales incompatibles, intereses, deseos o valores, información o creencias
<i>Conflictos en las organizaciones (2007), lo clasifican:</i>	
Thomas, K.W.	Conflictos interpersonales e intergrupales Conflictos a nivel individual y organizacional
<i>A nivel organizacional:</i>	
Profesor Zaccagnini	Conflictos racionales, Conflictos interpersonales
Silvina F Lapponi y Damián Saint	<i>A nivel escolar los conflictos pueden responder a:</i> problemas de información falsa o falta de interés y necesidades incompatibles, por preferencias, por valores o creencias y por los conflictos estructurales
	<i>Dependiendo del lugar en el que se sitúen:</i> Del sistema o sistémico; Del centro o Institucional; Del aula
	<i>En función del contenido:</i> Culturales, políticos y técnicos

	<i>En función del tamaño:</i> Entre individuos; Entre individuos y grupos; Entre grupos (muy) pequeños o (muy) grandes
--	--

Fuente: Revisión bibliográfica para esta investigación, síntesis propuesta por los investigadores.

Dinámica Del Conflicto

En la cotidianidad de la vida el ser humano, se encuentra con muchos problemas, dificultades, discrepancias, diferencias, desacuerdos, y oposiciones debido a la naturaleza humana y a la convivencia con los demás. Siempre está sujeto a tener toda clase de vicisitudes o sucesos donde muchas veces se ve enfrentados a situaciones, factores, actitudes, manifestaciones, en fin, a toda clase de circunstancias donde se presentan, generan o están latentes conflictos con los demás.

En este sentido, el conflicto es parte de la condición humana, y de su comportamiento, es un elemento natural y ligado a las relaciones entre las personas y grupos, en ese contacto con los demás, se presentan contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencian al ser humano como capaz de articularse consigo mismo y con los demás.

Sin embargo, al estudiar el conflicto, no solo se debe preguntar por su historicidad sino también por su dinámica, en la cual se ven obligados a responder en términos de las fases del conflicto, de su intensidad o sobre el comportamiento de los actores, el impacto del conflicto en la sociedad, o todos estos asuntos en conjunto y que se presentan al mismo tiempo” (Entelman, 1996, P 170). Al respecto Redorta (2004, P 369) dice “la idea de que tiene una dinámica en parte previsible se impone como algo a considerar, y que este ciclo tiene una estructura del tipo: tensión, punto culminante

y distensión” A esto se añade, que el conflicto como proceso nace, crece, se desarrolla, es decir tiene un cambio dinámico de transformación, en el cual puede desaparecer o disolverse, o permanecer estacionario o crecer de tal forma que pueda crecer a niveles mucho mayores de confrontación de las partes.

El conflicto como proceso implica concebirlo no como un momento puntual, ni estático sino dinámico y controversial. Este carácter dinámico viene dado a la confrontación de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencia el proceso, incidiendo en los diversos elementos, como los malentendidos, la falta de confianza, la falta de comunicación, los temores, y otros.

Al respecto, Entelman nos dice, que el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. Entelman propone que el criterio a utilizar son los objetivos que cada miembro de una relación pretende alcanzar en la conducta recíproca que se propone, si esos objetivos son incompatibles con los demás, hay una relación de conflicto.

De esta forma, el conflicto podría compararse, con un campo de la física, que es la termodinámica, donde los cuerpos si experimentan calor sufren alteraciones debido a los cambios de velocidad de las partículas en su estructura microscópica, es decir, que si calientan las relaciones estas sufren o experimentan de algún modo alteraciones o cambios en el proceso del conflicto.

Citando a Entelman nuevamente “el carácter dinámico del conflicto produce una inevitable y permanente alteración en sus términos. Una situación conflictiva estática no existe en realidad aunque el conflicto pueda tener periodos de estancamiento en que aparentemente un statu quo perdura, incluso ese periodo de aparente inmovilidad produce cambios en las percepciones de los actores, en sus imágenes del

adversario y del conflicto mismo y anticipa decisiones futuras que serán distintas de las que se hubieran emprendido de no haber mediado el statu quo” (Entelman. P. 173). Esto implica, como ya se dijo anteriormente, que el conflicto sufre una transformación, un cambio o si se quiere una evolución en las relaciones, que tiende a modificar su trayectoria y su ímpetu, que a pesar de que hay una aparente calma, siempre está acompañado de una inevitable variación o alteración en su estructura y por ende en su proceso.

De esta manera, el conflicto responde a un proceso, por cuanto no emerge de manera espontánea para permanecer estático, por el contrario tiene un origen asociado a los factores que lo desencadenan como la divergencia de necesidades, intereses, propósitos y objetivos percibidos como incompatibles por las partes involucradas; se revela o muestra en la persona o las personas involucradas en el conflicto cuando asumen actitudes tales como de competición, acomodación, evasión, cooperación y negociación; se manifiesta de diversas maneras con cierto grado de intensidad, que pueden ser físicas, verbales, emocionales y mixtas; y finalmente se cierra cuando se resuelve o se maneja tomando acciones encaminadas como la provención, análisis del conflicto y mediación .

Con relación a lo anterior, en el proceso dinámico del conflicto, Robbins propone cinco etapas: la oposición o incompatibilidad potencial, conocimiento y personalización, intenciones, comportamientos y resultados. Que se podrían puntualizar así:

Posible oposición o incompatibilidad: Para que exista un conflicto debe existir la presencia de condiciones que lo propicien como las variables de la comunicación, la estructura y las personales.

La etapa dos denominada conocimiento y personalización es importante porque es el punto donde se suele decidir las cuestiones del conflicto, en este punto el conflicto puede ser percibido o sentido.

Conflicto percibido: aquí es cuando una o varias partes reconocen que existen condiciones que propician la ocasión para que surja un conflicto. Conflicto sentido: involucramiento emocional en un conflicto que crea ansiedad, frustración tensión.

En la tercera etapa las intenciones: Intervienen entre las percepciones y las emociones de las personas y su conducta franca. Estas intenciones representan la decisión de actuar de una manera dada ante un conflicto. Muchos conflictos aumentan solo porque una de las partes esta atribuyendo otras intenciones a la otra, además suele haber mucha variación entre las intenciones y la conducta. La conducta no siempre refleja con exactitud las intenciones de una persona, existen cinco intenciones para manejar los conflictos: competidor, evasivo, acomodación, conciliador y colaborador.

Cuarta etapa de los comportamientos: consiste cuando la mayor parte de las personas piensa en situaciones conflictivas se suele referir a la etapa cuatro porque es ahí cuando el conflicto se torna visible, esta etapa incluye afirmaciones, actos, y reacciones de las partes en conflicto. Estas conductas de conflicto suelen ser intentos francos por poner en práctica las intenciones de las partes. Estas conductas son independientes a las intenciones. Las conductas francas resultado de un error de cálculo se pueden desviar de la intención original.

La quinta etapa corresponde a los resultados: tiene que ver con la interacción de los afectados. En cuanto al manejo de conflictos cuando se usan técnicas de resolución y estímulo para alcanzar el grado deseado del conflicto. Los resultados pueden ser: funcionales y disfuncionales.

Con relación a lo anterior se puede decir que en la dinámica o proceso del conflicto se reconocen diferentes movimientos o recorridos que hace el conflicto; cuando emerge se presenta un origen que lo desencadena a través de distintos factores, se reconoce en las personas por medio de las actitudes que asumen ante su presencia; se revela como consecuencia de sus manifestaciones y se completa el ciclo cuando se lo trata de resolver.

Factores que generan conflicto

Es importante anotar que para que exista la presencia de un conflicto deben existir ciertas condiciones que lo propicien, algunos autores los llaman elementos, variables, causas, fuentes, para esta investigación los denominamos factores que generan conflicto y se los categorizó de acuerdo con la propuesta de Robbins en factores de comunicación, estructura o del entorno y personales.

1. La comunicación.

La comunicación en las personas puede definirse como el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes esto quiere decir que es la interacción entre dos o mas miembros del grupo, interacción que puede ser a través del lenguaje oral, escrito o a través de señas.

Dentro de la comunicación hay diferentes elementos que pueden influir en su transmisión algunos como “los comentarios” puede ser una fuente de conflicto. Estos representan aquellas fuerzas opositoras que surgen de dificultades semánticas, malos entendidos y “ruido” en los canales de comunicación.

Uno de los principales mitos en que creemos la mayoría de nosotros es que la mala comunicación es la razón de los conflictos: “Con sólo comunicarnos unos con otros, eliminaríamos nuestras diferencias.” Una conclusión semejante no está fuera de razón, dada la cantidad de tiempo que cada uno de nosotros pasa comunicándose. Pero, desde luego, la mala comunicación realmente no es fuente de todos los conflictos, aunque hay bastante evidencia para considerar que los problemas en el proceso de comunicación actúan para retardar la colaboración y estimulan los malos entendidos.

Las dificultades semánticas, el intercambio insuficiente de información y el ruido

en el canal de comunicación son barreras de la comunicación, y establecen condiciones potenciales previas al conflicto. El potencial para el conflicto aumenta cuando hay muy poca o demasiada comunicación. Parece ser que un incremento en la comunicación es funcional hasta cierto punto, a partir del cual es posible sobre comunicarse, con un aumento resultante en el potencial para el conflicto. De manera que se pueden establecer las bases para el conflicto con demasiada información, y también cuando es insuficiente. Pero además, el canal seleccionado para la comunicación puede contribuir a estimular la oposición.

Ningún grupo puede existir sin la comunicación: Sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra se pueden transmitir información e ideas. Sin embargo, la comunicación es algo más que sólo compartir significados, debe incluir la comprensión del significado, es decir no solo debe compartirse información y argumentos sino también emociones y sentimientos.

Funciones de la comunicación:

La comunicación desempeña cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información. Robbins, (1994, P 3).

(a). La comunicación actúa para controlar el comportamiento de los miembros en varias formas. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el cumplimiento por parte de los empleados. Por ejemplo, cuando se requiere que los empleados comuniquen a sus jefes inmediatos cualquier queja relacionada con el trabajo, la comunicación está desempeñando una función de control. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento. Cuando los grupos de trabajo gastan bromas o acosan a un miembro que produce demasiado (y hace que se vea mal el resto del grupo), se están comunicando informalmente con el miembro y controlando su comportamiento.

(b). La comunicación fomenta la motivación al aclarar a las personas lo que se

debe hacer, lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer para mejorar el desempeño si éste se encuentra por debajo de lo esperado. La formación de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia las metas y el reforzamiento del comportamiento deseado: todo esto estimula la motivación y requiere de la comunicación como medio para lograrlo.

(c). Para muchas personas, su grupo de trabajo o estudio es una fuente básica de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es un mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y sus sentimientos de satisfacción.

(d). La última función que desarrolla la comunicación se relaciona con su papel de facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

Finalmente, respecto al tema de la comunicación, cabe mencionar que ella no necesita ser verbal a fin de transmitir un mensaje. Una ojeada, una mirada, una sonrisa, un fruncimiento del ceño, un movimiento provocativo del cuerpo, todos encierran un mensaje. De igual modo el tono puede cambiar el significado de un mensaje, Un tono suave, amable, crea un significado diferente al que transmite una respuesta con una entonación áspera, que pone un fuerte énfasis en la última palabra. La expresión facial del maestro también tiene un significado. Una cara fruncida dice algo diferente que una sonrisa. Las expresiones faciales, junto con el tono, pueden mostrar arrogancia, agresividad, temor, timidez y otras características que nunca se comunicarían si uno se limita a leer una transcripción de lo que se dijo.

2. Estructura

Como se ha venido mencionando los conflictos pueden ser generados por diferentes hechos que afectan la convivencia en la institución educativa ahora bien es

momento para darle otra mirada desde las condiciones del entorno, de trabajo en el que interactúan los diferentes miembros de la institución educativa. Muchos de los conflictos tienen una naturaleza estructural, y este término se lo utiliza para incluir variables como tamaño, el grado de especialización de los miembros del grupo, departamentalización, cadena de mando, extensión del tramo de control, Robbins, (1994, P 3) por ende la estructura en la institución educativa puede definirse como las condiciones físicas, ambientales, del entorno, del contexto que rodean a los miembros de la comunidad educativa y los afecta de manera favorable o desfavorable.

Especialidad del trabajo. La esencia de la especialización en el trabajo es que en lugar de que un individuo realice todo el trabajo, éste se divide en cierto número de pasos y cada individuo termina uno de los pasos. En esencia, los individuos se especializan en desarrollar parte de una actividad, en lugar de realizar toda la actividad. La investigación indica que el tamaño y la especialización actúan como fuerzas para estimular el conflicto. Mientras más grande sea el grupo y mayor la especialización de sus actividades, mayor es la probabilidad de que estalle.

Departamentalización. La base que se utiliza para agrupar los puestos se llama departamentalización. Una de las formas más populares para agrupar las actividades es por medio de las funciones que se desempeñan.

La cadena de mando. Es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quién informa a quién. Contesta preguntas de los empleados como “¿a quién acudo si tengo un problema?” y “¿ante quién soy responsable?”

No se puede analizar la cadena de mando sin incluir la exposición de dos conceptos complementarios: la autoridad y la unidad de mando. La autoridad se refiere al derecho inherente de una posición administrativa para dar órdenes y esperar que se cumplan. Para facilitar la coordinación, a cada puesto administrativo se le da un lugar en la cadena de mando, y a cada administrador se le concede cierto grado de

autoridad para que pueda cumplir con sus responsabilidades. El principio de unidad de mando ayuda a preservar el concepto de una línea ininterrumpida de autoridad. Declara que una persona debe tener sólo un superior ante el cual es responsable directamente. Si se rompe la unidad de mando, un subordinado podría tener que atender a demandas o prioridades conflictivas de varios superiores.

Tramo de control. Es importante esta cuestión porque determina en gran parte el número de niveles y administradores que tiene una organización. Si todas las demás cosas son iguales, mientras más amplio o grande sea el tramo de control, más eficaz es la organización.

Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo. Robbins, (1994, P 3).

Las personas están preocupadas con su ambiente de trabajo, tanto por su comodidad personal como porque facilita un buen desempeño. Los estudios demuestran que las personas prefieren entornos físicos que no sean peligrosos ni incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar en ningún extremo por ejemplo, que haya demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de las personas prefieren trabajar cerca de su casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas, y con instrumentos y equipo adecuados.

El esquema físico de la institución educativa es determinante para desempeñar un buen trabajo y tener un clima de convivencia adecuado, no es igual trabajar en una institución con espacios reducidos, donde el personal docente no tiene un lugar fijo para reunirse o un sitio de descanso donde los docentes puedan reunirse a dialogar, compartir anécdotas y experiencias o simplemente a descansar.

La estructura física hoy en día debe favorecer la salud ocupacional del empleado, contar con espacios físicos para el deporte, zonas verdes, aulas adecuadas, una cafetería son esenciales en la empresa o en la institución escolar. Una institución educativa no puede funcionar con espacios físicos mal distribuidos y si así se da,

estos son factores generadores de conflicto, el ambiente escolar es pesado y no hay motivación para llegar al aula. Las nuevas estructuras proporcionan una enorme flexibilidad a la escuela. Por ejemplo, incrementan el rendimiento de los docentes si estos están cómodos. Todo parece indicar que a los docentes y estudiantes les gustan las estructuras físicas modernas.

3. Personales

Puede decirse que en la mayoría de entornos laborales existen personas que por sus características personales los hacen ver a primera vista antipáticos, o bien personas con quien se ha estado en desacuerdo o de acuerdo con sus opiniones. Hasta características insignificantes, el sonido de su voz, una sonrisa forzada, su personalidad, molestan o agradan. Todos conocemos personas como éstas. Cuando uno tiene que trabajar y/o convivir con tales individuos, con frecuencia existe el potencial para el conflicto. Robbins, (1994, P 3).

Los factores personales incluyen los sistemas de valores individuales de cada persona y las características de personalidad que tienen que ver con las diferencias individuales.

Hay evidencias que indican que ciertos tipos de personalidad, por ejemplo, individuos muy autoritarios que muestran una baja estima pueden llevar al conflicto potencial. Lo más importante, y probablemente la variable que más se pasa por alto en el estudio del conflicto social, es la diferencia en los sistemas de valores. Por ejemplo, las diferencias en valores son la mejor explicación de puntos tan diversos como los prejuicios, los desacuerdos sobre la contribución de un individuo al grupo y las recompensas que merece. Y las diferencias en los sistemas de valores son fuentes importantes en la creación de potencial para el conflicto.

Algunos determinantes de la personalidad son los factores biográficos: Edad, género, estado civil. Otros como la habilidad que viene hacer la capacidad que el

individuo tiene para desarrollar diversas tareas de un puesto pueden ser físicas y/o intelectuales. La personalidad que hace referencia a un concepto dinámico que describe el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. El Aprendizaje que se da constantemente, una definición generalmente aceptada de aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia. Podemos decir, como ironía, que los cambios en el comportamiento indican que ha habido aprendizaje. El papel, cada miembro de la institución cumple un papel determinado, podríamos llamarlos actores que vienen desempeñando un papel que vendrían hacer un conjunto de patrones esperados de comportamiento que se atribuyen a alguien que ocupa una posición determinada en una unidad social. Conformidad donde cada miembro del grupo desea que lo acepten. Por ese deseo de aceptación, uno es capaz de adaptarse a las normas del grupo. El ambiente, uno de los factores que ejercen presión sobre la formación de nuestra personalidad están la cultura en la que somos criados, nuestro condicionamiento temprano, las normas de nuestra familia, los amigos y grupos sociales y las otras influencias que experimentamos. El ambiente a que estamos expuestos modela nuestra personalidad. La herencia que viene hacer los factores que quedan determinados en la concepción de un nuevo ser como la estatura física, el atractivo del rostro, el temperamento.

Cascón (2000, P. 19) nombra otros elementos como: La imagen. En todo conflicto está en entredicho la imagen, el prestigio, de las personas que están conteniendo. En la resolución las partes deben sentir que su imagen sale “airosa”. El poder en toda relación humana hay desequilibrios de poder. En los conflictos también están presentes esos desequilibrios y cuando son muy grandes el conflicto es prácticamente imposible de resolver.

Actitudes frente al conflicto

Los seres humanos frente al conflicto adoptan diversas actitudes y toman

diferentes decisiones con las cuales afrontan la situación conflictiva que atraviesan. Generalmente una de las partes en conflicto prevé las intenciones que tiene la otra parte y adopta una postura actitudinal frente al mismo agravando en muchos de los casos la situación al asignar intenciones equivocadas a la contraparte y actuando de acuerdo con esta perspectiva. Con base en lo anterior Cascón plantea cinco tipos de actitudes que se relacionan estrechamente con las cinco clases de intenciones formuladas por Robbins, estas son: *Competición* (Gano/Pierdes), *Acomodación* (Pierdo/Ganas), *Evasión* (Pierdo/Pierdes), *Cooperación* (Gano/Ganas), y *Negociación*. Por su parte para Robbins las intenciones como él llama a las actitudes son *Competitiva* (asertiva y no cooperativa), *Colaboradora* (asertiva y cooperativa); *Evasiva* (no asertiva y no cooperativa); *Complaciente* (no asertiva y cooperativa); y *Arreglo con concesiones* (a medio camino tanto en asertividad como en cooperación).

Con respecto a las actitudes de *Competición* se las encuentra reflejadas en situaciones en las que conseguir los objetivos de una de las partes, es lo realmente importante. Para tal fin no importan los medios que se utilicen ni tampoco atropellar a los demás en la carrera desenfrenada por el triunfo puesto que lo primordial es ganar a como de lugar siendo lo más fácil provocar la pérdida de los demás reflejada en la exclusión, la discriminación, el menosprecio, la expulsión y en el peor de los casos la eliminación y la muerte.

A este respecto y haciendo una comparación con la intención *Competitiva* de Robbins se la describe como el deseo de satisfacción personal en cuanto a intereses, objetivos y metas independientemente del fracaso o frustración de los demás. Es común verla reflejada cuando una de las partes convence a la otra de que su postura es la correcta o cuando sencillamente lo señala como equivocado desde todo punto de vista llegando a responsabilizarlo del fracaso o de la culpa del problema que afrontan.

Por su parte en cuanto a las actitudes de *Acomodación*, según el autor es una de las partes la que decide no confrontar a la otra, ceder sus espacios, no hacer valer sus derechos ni su opinión y callar o retirarse para no generar controversias, tensiones o malestar. La opción es aguantar hasta que en determinado momento se destruye así mismo y a los demás.

Entre tanto Robbins plantea que la intención de Complaciente de una de las partes radica principalmente en colocar los intereses propios por debajo de los del oponente. Se evidencia claramente en casos como es una de las partes la que decide sacrificarse por la otra a fin de mantener la relación establecida o cuando se apoya una postura u opinión a pesar de no estar de acuerdo o cuando se perdonan faltas y se siguen permitiendo unas posteriores.

Con respecto al tercer tipo de actitudes que plantea Cascón Soriano, la Evasión es un tipo de actitud en la que ninguna de las partes en conflicto busca resolverlo, antes bien son las dos las que lo dejan de lado para que sea el mismo quien se resuelva sin importar que no habrán ganadores antes bien serán los dos involucrados quienes pierdan.

Para Robbins (1994, P 397) la intención Evasiva se ve reflejada en el deseo de retirarse, suprimir o simplemente huir del conflicto, ignorando o evitando a las demás personas envueltas en el conflicto.

En relación al cuarto tipo de actitud, Cascón (2000, P 164) describe a la Cooperación como el modelo para alcanzar los objetivos personales y los de los demás. Para ello se debe trabajar coherente y consecuentemente con las necesidades y deseos de las dos partes envueltas en el conflicto, buscando soluciones que favorezcan a los dos sin necesidad de ceder en ninguna de sus posturas iniciales.

En semejanza a esta actitud Robbins propone la intención Colaboradora en la que las partes en conflicto desean y trabajan en conjunto por el cumplimiento total y benéfico de sus necesidades y expectativas. Su intención principal es abordar las diferencias y los distintos puntos de vista con el fin de lograr soluciones que permitan alcanzar globalmente las metas de todos.

Finalmente la actitud de Negociación hace referencia a la manera como se puede lograr que las partes en conflicto ganen en la parte fundamental de sus desacuerdos, pues de acuerdo con Cascón si una de las partes no queda con la satisfacción de haber ganado en lo más importante no se ha logrado verdaderamente la negociación.

En similitud a esta actitud Robbins sugiere la intención de Arreglo con concesiones en la cual cada parte en conflicto cede algo, tiene el mismo protagonismo y participación, razonan sobre el conflicto y proponen y aceptan posibles soluciones que los lleve a alcanzar resultados favorables para los dos.

Concluyendo y de acuerdo con Robbins cada individuo tiene una predisposición para el manejo determinado de los conflictos que debe enfrentar y se encasillan en los cinco tipos de intenciones que describe o también en la clasificación ofrecida por Cascón, así que se puede inferir que estas actitudes o intenciones son relativamente fijas entre las opciones en que eligen los seres humanos para ajustarse a una situación conflictiva determinada. Finalmente es apropiado afirmar que al enfrentar un conflicto, algunos individuos pretenden siempre ganar a costa de lo que sea, otros deseen ser condescendientes, ceder sus espacios y anular sus opiniones, otros busquen encontrar una solución adecuada, otros huyan y otros busquen equiparar necesidades y repartir ganancias mutuas que los satisfagan.

Manifestaciones del conflicto

Retomando lo dicho en cuanto a dinámica del conflicto, recordamos que cuando se presentan los desencadenantes surgen unas actitudes y manifestaciones que ponen en evidencia la situación conflictiva.

Hay una tendencia muy marcada a confundir el conflicto con la violencia, los asumimos como sinónimos, por ejemplo toda situación donde se muestran hechos violentos como los mencionados en las noticias de los medios masivos de comunicación, como la radio, la televisión, y hoy en día la internet, donde se han encontrado un sinnúmero de noticias en las cuales hay agresiones y violencia en el contexto educativo por parte de los distintos actores de la comunidad educativa, como el acoso sexual, el vandalismo estudiantil, las peleas entre docentes y estudiantes, las peleas entre estudiantes, las violaciones, etc., al instante se concluye que esa es una

situación conflictiva y por el contrario si en determinadas relaciones interpersonales o grupales de una organización escolar no se manifiesta ningún hecho de características violentas, agresivas tanto físicas como psicológicas de inmediato se concluye que allí no hay conflicto.

Por lo tanto, hay que reconocer una marcada diferencia entre conflicto y violencia, mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en las que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad, de abordar el problema; la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación (Jordi, 1998, P. 82).

Añadiendo a lo anterior, la violencia según J. Galtung (1985) obstaculiza la autorrealización humana explicando que las personas sufran realizaciones afectivas, somáticas y mentales, (...) por debajo de sus realizaciones potenciales. Así mismo, Jordi Planella (1998b) la considera como aquella situación o situaciones en que dos o más individuos se encuentran en una confrontación en la cual una o más de las personas afectadas sale perjudicada, siendo agredida física o psicológicamente.

Con relación a lo anterior se puede decir, que los efectos de la violencia pueden impedir el desarrollo de las potencialidades del ser humano y las buenas relaciones para una convivencia sana y en paz. En relación a lo cual Lederach señala:

“La violencia,... es preciso enfocarla como la 'causa' de la diferencia entre lo que las personas podrían ser, pero no son: entre lo actual y lo potencial, en cuanto a lo que se refiere a la realización de una vida mínimamente humana. Por ello tenemos que enfocar la violencia y por consiguiente el tema de la paz en términos de “autorrealización”, la liberación del individuo de todo lo que le impide gozar de los elementos de la vida...” (Lederach, 1998. P 98).

En función de lo expuesto la violencia no solo puede entenderse como el hecho físico de agresión, sino como todo aquello que impida el desarrollo físico, moral, psíquico de un hombre hacia su autorrealización, es por esto que la escuela debe

cultivar y trabajar en la consolidación de valores, virtudes, conocimientos y hábitos necesarios para la preparación de un ciudadano autónomo, entendido este como el ser capaz de tomar libremente decisiones, capaz de compartir, solidarizarse, colaborar comprometerse y organizarse sin dejarse someter por coacciones, en la búsqueda de una sociedad donde todos podamos vivir en paz.

Cuando se habla de violencia se relaciona con que tiene un carácter personal, una confrontación cara a cara, donde se utiliza la fuerza física o la palabra, como medio para resolver frustraciones y diferencias, mostrándose de diversas maneras: a nivel corporal, psicológico o moral, también se expresa contra objetos y el ambiente. Barbeiro y Caireta (2004 P 9), la definen como: “la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)”.

Por otra parte para otros autores, la violencia en sí, podría definirse como la forma oscura e inadecuada de enfrentarse a los conflictos, recurriendo al poder, la imposición y la anulación de los derechos del otro para conseguir salir proclamado vencedor en el enfrentamiento. La violencia no puede ser negociada, no pueden establecerse acuerdos sobre el tipo de violencia que está permitida y el tipo de violencia que resultará condenada en un centro escolar, no puede justificarse cuando está bien o mal empleada la violencia, etc. (Hernández 2003 P 3).

Como se observa hay una relación entre conflicto y violencia pero que no necesariamente es bidireccional. Por ejemplo si en determinada situación conflictiva, esta estalla y se torna violenta, quiere decir que la violencia está acompañada naturalmente del conflicto, pero con relación al conflicto este no siempre está acompañado de situaciones violentas, ya que, una situación conflictiva simplemente puede reducirse a confrontación de opiniones, diferencia de criterios, intereses opuestos, etc. Al respecto Cascón Soriano indica que “toda expresión de violencia se considera un conflicto, mientras que la ausencia se considera una situación sin conflicto e incluso de paz” (2002).

En tal sentido, y siguiendo a Fernández (1999) se puede afirmar que la violencia en el joven es multicausal, pero no se puede seguir culpando a los demás, de ser los únicos causantes de ella. Una mirada hacia el interior de los centros educativos, su funcionamiento, su organización y sus prácticas educativas puede ayudar a comprender y a controlar este fenómeno, desarrollando en los docentes y jóvenes competencias para aprender a convivir en una cultura enmarcada en la paz.

Agregando a esto y nuevamente citando a Fernández (1999), plantea que la escuela como lugar y agente socializador debe tomar conciencia de que es lo que el alumno que asiste a sus aulas está aprendiendo, contra lo que se pretende que aprenda, debe asumir la responsabilidad por la cuota de violencia que el joven está manifestando hoy, tanto al interior de la Institución Educativa como en la sociedad general, y comprometerse en cambiar aquellas estructuras, organizaciones o prácticas educativas, que puedan estimular la violencia en el joven.

De esta manera se puede establecer lo siguiente, que la violencia es aprendida, en cambio el conflicto es consustancial a las relaciones humanas, además es ineludible, por mucho que no desee verse o se evite, él, continúa su dinámica, su evolución o transformación. Reafirmando lo anterior, Cascón (1998), especifica que "el conflicto es algo vivo que sigue a pesar de nuestra huída, haciéndose cada vez mas grande e inmanejable".

El conflicto por lo tanto es inherente a la condición humana, y por ende al comportamiento, como elemento connatural e inseparable a las relaciones entre las personas y los grupos, en estas relaciones se manifiestan contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencian al hombre como ser capaz de articularse consigo mismo, y con las demás personas que lo rodean; lo cual le otorga el beneficio de moverse en estructuras sociales y culturales que le sirven como marco regulador de sus relaciones, las cuales pueden ser modificadas en función de buscar las mejores condiciones para los sujetos.

Sin embargo, sobre estos hechos vale la pena mencionarlo, las acciones propuestas sobre el desarrollo del conflicto se reducen a simples sanciones que se imponen por parte de las directivas contempladas en los manuales de convivencia. Por lo tanto, ante estas situaciones no se maneja el conflicto como una propuesta positiva del mismo, para el crecimiento de las personas, se mira al conflicto como algo negativo. Al respecto Jares nos dice “que el conflicto desde la perspectiva crítica no solo se ve como algo natural, inherente a todo tipo de organizaciones y la vida misma, sino que además, se configura como un sistema necesario para el cambio social” (2001 p. 61).

Con esta idea previa, la violencia es apenas una de las múltiples manifestaciones del conflicto en el ámbito educativo, que se busca comprender. En cambio el conflicto, puede originarse por múltiples factores que generan diversas manifestaciones con diferentes grados de intensidad. Ahora bien, como en el contexto escolar se derivan muchas situaciones conflictivas, que se debe aprender a enfrentarlos y resolverlos de manera constructiva, se necesita mirar el conflicto desde otra perspectiva, al respecto Herrera afirma “el conflicto escolar como uno de los componentes dinamizadores del proceso de formación de la Escuela, es necesario, en primer lugar, reconocerlo y asumirlo como parte constructiva de la vida escolar, y en segundo lugar, plantear su interpretación, tratamiento y transformación, en un horizonte de construcción de ámbitos y sujetos para concreción de los fines de la educación. Es indispensable entonces, comprender el conflicto en un marco general, y precisarlo en el ámbito escolar como campo de reflexión” (2000 p. 22).

Por lo tanto, todas y cada de las situaciones conflictivas del contexto escolar se deben reconocer como oportunidades de aprendizaje para los alumnos, para que exista una verdadera identidad escolar y un horizonte que vislumbre la formación de nuestros estudiantes, que sean unas experiencia enriquecedoras y vitales para su formación, asimismo que quede un sello en ellos para poder solucionar sus propias situaciones conflictivas en la vida cotidiana, ya sea en el barrio, en el campo, o en su trabajo.

En este sentido, el conflicto pesa en las relaciones humanas, es decir, que así como es inevitable al ser humano, sirve para mejorar y crecer con él, para que cambie, evolucione y se transforme de manera positiva, no solo teniéndolo en cuenta como un elemento negativo de nuestro quehacer diario con los demás, sobre todo en el contexto educativo. Al respecto el fondo para las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), nos dice, “es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los alumnos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permitan considerar al conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo” (1999 p. 2).

Esto conlleva a decir, que hay unas manifestaciones del conflicto propias de cada aula escolar y de cada Institución Educativa, pero que se las puede clasificar de acuerdo a unos criterios y desde el punto de vista de sus autores.

La Torre y Jurado, proponen un tipo de organización de las manifestaciones, y las catalogan direccionadas más que todo al contexto escolar, es decir, a todo lo relacionado con los estudiantes y los docentes de una Institución Educativa, sin olvidar las incidencias que tiene la parte social, por lo tanto, muestran unas causas muy influyentes que tienen los alumnos al contexto social donde viven y se relacionan con los demás, pero que se manifiesta de alguna manera en la escuela.

Con esta idea previa y en forma general, proponen que hay cinco tipos de manifestaciones del conflicto: las físicas, las verbales y no verbales, las emocionales, la violencia sexual y la violencia patrimonial.

Con relación a las manifestaciones de orden físico afirman “que es toda acción que implica el uso de fuerza contra otra persona” (La Torre y Jurado 2003 p. 26). Esto consiste lógicamente con todo lo relacionado con los atropellos hacia otras personas, aquí se encuentran las patadas, las peleas entre compañeros, los mordiscos,

empujones, el lanzamiento de proyectiles con objetos y cualquier tipo de manifestación que atente contra la integridad corporal del otro.

Al respecto según el informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar (2000), el número de conflictos y conductas de faltas de respeto a las normas de convivencia es mucho más elevado que el de casos de auténtica violencia escolar (agresiones entre alumnos o de alumnos a profesores), el punto de mira se centra en estos últimos. Olweus (1998), en su libro “Conductas de acoso y amenaza entre escolares”, explica que la violencia escolar está definida por la situación en la que un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos.

Tanto la violencia física como la verbal son consideradas forma de violencia directa y serían más propias de los agresores masculinos, mientras que la violencia psicológica suele ser indirecta, más difícil de observar y detectar, más propia del género femenino, pero igualmente dañina para la víctima.

Además de la violencia directa, existen manifestaciones indirectas que causan daño en la contraparte aunque las acciones no recaigan directamente en ellas. El robo forma parte de una violencia indirecta que esta presente en las Instituciones Educativas, sobre todo en los estudiantes cuando sustraen artículos académicos o personales de sus compañeros y algunas veces de los docentes. El daño se causa por la pérdida de los objetos materiales que son de utilidad para su propietario.

Continuando con la clasificación que La Torre y Jurado proponen, encontramos las manifestaciones verbales y no verbales; las primeras tienen que ver con todo lo concerniente a la comunicación oral que hay entre las personas, es decir todo lo relacionado con el uso de la palabra con el fin, por ejemplo de ridiculizar, hacer sentir mal, ofender, insultar o mortificar a los demás ante sí mismos o ante otras personas. (2003 p. 27); en cuanto a las manifestaciones no verbales se revelan a partir de

actitudes corporales de agresión, como gestos provocativos, insultantes u ofensivos, miradas de menosprecio, para descalificar al otro, entre otras.

Posteriormente encontramos las manifestaciones de carácter emocional que no son tan evidentes como las físicas, pero que se evidencian cuando una persona trata de humillar, avergonzar, hacer sentir inseguro y mal a su semejante, con lo que ocasiona un desánimo y malestar en la eficacia de las personas o en procesos como la toma de decisiones en su desempeño.

A lo expuesto anteriormente, los autores La Torre y Jurado agregan que la violencia sexual que se hace notoria “aplicando el uso de la fuerza, la coerción, el chantaje, la intimidación o la amenaza, para hacer que otra persona lleve a cabo un acto sexual u otras acciones sexualizadas no deseadas” (2003).

Finalmente, la violencia patrimonial que consiste fundamentalmente en atentar contra todo lo relacionado con los bienes y pertenencias. Esta es una de las más comunes en los centros escolares, debido a los casos de pérdida de libros o cualquier artículo académico y además los objetos personales que los estudiantes llevan a la escuela. Podrían agregarse aquellas que en otros contextos educativos por ejemplo de educación superior llevan a la destrucción de implementos o instalaciones.

Antes de pasar adelante conviene saber que, hay una categorización sobre las manifestaciones violentas dentro del contexto escolar que señalan La Torre y Jurado como conductas antisociales, estas son conductas que se manifiestan cuando el conflicto tiene un nivel de intensidad en el cual se hace de manera muy evidente. Estas son: la disrupción en las aulas, los problemas de disciplina, el Bullying, el vandalismo, la agresión física y el acoso sexual (2003 P 32).

En lo concerniente a la disrupción en las aulas, se refiere a todos los ambientes en los que los estudiantes en el salón de clase sabotean el trabajo del profesor impidiendo su normal desarrollo, generan el desorden y la indisciplina. Este es un fenómeno que preocupa al docente ya que casi siempre interfiere en el proceso de

enseñanza aprendizaje de sus alumnos. Podría decirse que además es uno de las manifestaciones más comunes cuando se trata de identificar las formas de evidenciar el conflicto, sin embargo algunos docentes no los explicitan por temor a dejar en entredicho su manejo de la autoridad ante los estudiantes.

Con relación a los problemas de disciplina se refiere a casos un tanto de mayor intensidad debido a que hay unas pequeñas dosis de violencia, que puede iniciar con el sabotaje de las clases y puede llegar hasta el desafío y el manoteo a los docentes que afectan como es apenas obvio el desarrollo normal de la clase.

En cuanto al Bullying, es un término que no tiene traducción literal al castellano, pero que se lo adapta al bravucón de la clase o de la Institución Educativa, que casi siempre resuelve sus problemas con la agresión, intimidación, maltrato, hostigamiento, etc. hacia otra persona. Este término según Latorre y Jurado, fue empleado por el investigador noruego Dan Olweus en el año de 1982, cuando comenzó a estudiar la temática debido a los suicidios de tres estudiantes, como una conducta o persecución física o psicológica que realiza un estudiante sobre otro, que el “bravucón” escoge como víctima con ataques periódicos.

Ahora bien, el término más utilizado actualmente para hablar de violencia escolar es el de “bullying”. Se trata de una expresión anglosajona que quiere decir “maltrato escolar entre iguales” y que lleva a hablar de intimidación, acoso, persecución o agresión de unos alumnos a otros. Para Cerezo (1999) el bullying se define como “la violencia mantenida, mental o física, guiada por un individuo o por un grupo y dirigida contra otro individuo que no es capaz de defenderse a sí mismo en esa situación, y que se desarrolla en el ámbito escolar” (pág. 133). Desafortunadamente, este tipo de sucesos se encuentran presentes en las aulas, generando un clima escolar insostenible, no sólo para los que padecen las agresiones, sino para toda la comunidad escolar. Existe un consenso al pensar que los efectos de la violencia pueden ser devastadores, tanto a corto como a largo plazo. No obstante, los estudios al respecto son escasos. El bullying se puede dar en el aula, en el patio, en pasillos, en los baños

o incluso fuera del centro escolar y en lugares de ocio. Incluso se puede dar en presencia o no del profesor.

La tendencia a centrarnos casi de forma exclusiva en el bullying como único problema de violencia escolar, conlleva una reducción de los fenómenos de violencia escolar a sucesos de maltrato, agresión, violencia o caso entre iguales, en este caso, entre escolares, olvidándonos de otras formas de violencia escolar que pueden tener lugar de profesor a alumnos, de alumno a profesor, de los alumnos contra la institución

Después de lo mencionado llegamos a otras expresiones como, el vandalismo y la agresión física que consiste en agresiones contra las personas y contra los bienes públicos o privados, estos son los que mas impacto tienen sobre la comunidad educativa y la sociedad.

En último lugar, esta el acoso sexual que es un fenómeno como lo afirman La Torre y Jurado “de manifestación oculta y que en cierta medida podría considerarse como una forma particular de bullying” (2003 P 33).

Por otro lado, tenemos la categorización de Hernández Prados, quien hizo un estudio sobre los conflictos que se presentan en el aula, apoyada en el estudio realizado por el Defensor del pueblo en los centros escolares. Los clasifica en cuatro grandes grupos que corresponden a: el maltrato físico, el maltrato verbal, el mixto (verbal y no verbal) y la exclusión social (Hernández 2004).

Con relación al maltrato físico este se presenta cuando hay amenazas con armas, al esconder las cosas de los compañeros, al romper los cuadernos o dañárselos por algún motivo y al robarle sus pertenencias o la de sus profesores; en lo referente al maltrato verbal se encuentran los insultos, poner apodosos y hablar mal de algún compañero o de alguien que pertenezca o no al Institución educativa; en cuanto a las de carácter mixto la autora Hernández Pardos las considera cuando, hay amenazas con el fin de intimidar, obligar hacer cosas con amenazas y el acoso sexual; por último aparece la

exclusión social que se presenta cuando se ignora a alguien o se niega que alguien participe en una actividad. Sumado a esto se puede decir que hay muy pocas investigaciones que relacionen los procesos de discriminación y de exclusión social en la interacción docente y estudiante. Esto revela que puede ayudar a comprender su posible influencia en el maltrato escolar, al incrementar las situaciones de riesgo como el aislamiento, deterioro del clima en el aula, división del grupo de clase.

Definitivamente las manifestaciones del conflicto a pesar de que se categorizan de distinta manera para los autores, conservan una esencia, un eje que se pueden utilizar para el análisis y la interpretación de los datos, comprendiendo conscientemente que el conflicto es un agente dinamizador que debe ser utilizado para el mejoramiento personal y grupal de la comunidad educativa.

De todo lo que se ha investigado en relación a las manifestaciones de los conflictos, nos damos cuenta que este tema siempre está relacionado con la violencia escolar, y que está tiene mucha incidencia u origen en la parte social y familiar, es decir, que en la escuela se ve reflejado este fenómeno a raíz del lugar donde vive y procede el estudiante, por tanto el conflicto es una realidad social que se manifiesta en la escuela.

Acciones para abordar el conflicto

Ante la multiplicidad de manifestaciones que se expresan ante la presencia de conflictos, es necesario disponer de acciones que permitan su adecuado manejo o resolución.

Muchos autores consideran que el conflicto es inherente al ser humano, que esta presente en todo momento y lugar; estos conceptos, proporcionan elementos significativos que apoyan nuestra investigación. Interesa destacar en el aspecto de las acciones para abordar el conflicto, lo que dice (Cascón 2000) *“Si seguimos esperando a que los conflictos lleguen a la fase de crisis para empezar a solucionarlos será realmente difícil hacerlo. Así como el conflicto es todo un proceso que puede llevar bastante tiempo, su resolución... también hay que verla como un proceso y no como una Acción concreta que acabará con todos los problemas”*. *Pero, será realmente la prevención la mejor y más inmediata acción para abordar el conflicto?*

Por otro lado, en Educar en y para el conflicto en los Centros (Cascón 2000) se toma como el primer paso para una resolución pacífica de los conflictos la provención, que es un concepto diferente al de prevención porque los conflictos ni se pueden ni, casi se podría decir, se deben evitar. La prevención, es importante pero puede tener algunas connotaciones negativas, por ejemplo, evitar el conflicto, no analizarlo, no permitir que aflore todo lo que hay dentro, no ahondar en sus causas profundas.

La provención, en cambio, nos llevará a buscar una explicación adecuada de lo que ocurre, obtener un conocimiento certero de los cambios que son necesarios para eliminar sus causas y crear climas adecuados que favorezcan la cooperación y disminuyan el riesgo de nuevos conflictos o el estallido de conflictos latentes.

Varios de los textos consultados dedican capítulos enteros en especial al variado papel que cumple el Docente en la atención y mediación de los conflictos escolares, al respecto (Vinyamata 2003) escribía: *“La diversidad de causas que generan un conflicto obligan a plantear las intervenciones que los resuelvan de manera plural y abierta, haciendo uso de la riqueza de recursos y de estrategias de intervención, no quedándonos únicamente en la denuncia o el lamento ni tampoco en métodos*

limitados que desconocen mayores posibilidades de intervención o que expresamente se reducen al uso de un solo método”.

Dado que los conflictos tienen génesis diferentes, el análisis de causas y de los factores que alimentan el conflicto es una parte fundamental de la gestión de los conflictos. En la perspectiva de Vinyamata, (2003) “cada persona y cada circunstancia exigen un método apropiado, ninguno de éstos me parece genéricamente superior al resto”. Por otro lado el autor enfatiza en que “*los recursos y los sistemas de intervención y tratamiento de los conflictos contemplados desde la Conflictología abarcan todos aquellos conocimientos y técnicas que hace posible aportar ayuda positiva*”. Por ello, cuando un método resulta ineficaz o insuficiente, debemos aplicar otros si no pretendemos generar una nueva frustración a quienes necesitan ayuda.

La actuación de una sola o de un solo profesional docente sobre un grupo de Estudiantes puede ser neutralizada, cuando no obstaculizada, por la acción descoordinada procedente del resto del profesorado, al respecto no debemos ignorar el papel primordial de la institución en el manejo del conflicto desde el origen, la raíz, al respecto “la gestión de la escuela sólo será estable, facilitada y facilitadora, cuando sea posible prever y minimizar los conflictos” (Britto, 1991, p. 26). Y a esto le adicionamos el trabajo en equipo.

Una tutoría efectiva requiere el compromiso serio y solidario de todo el equipo docente respecto a la actuación tutorial que se va a llevar a cabo. Por otro lado, tampoco es buena solución ocultar los conflictos. Conviene comentarlos y analizarlos y buscar soluciones cooperativas a los mismos. Jares, X. R. (2001b) El equipo de trabajo comparte la idea y la necesidad de buscar soluciones cooperativas a los conflictos y es evidente que lo peor que puede suceder es evitar o ocultar los conflictos; adicionalmente consideramos que el dialogo y la provención impartida desde los tutores son básicos para llevar a feliz término toda situación conflictiva.

Vinyamata escribía: “La diversidad de causas que generan un conflicto obligan a plantear las intervenciones que los resuelvan de manera plural y abierta, haciendo uso de la riqueza de recursos y de estrategias de intervención, no quedándonos únicamente en la denuncia o el lamento ni tampoco en métodos limitados que desconocen mayores posibilidades de intervención o que expresamente se reducen al uso de un solo método”.

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

Díaz, Francisco y Tapia, Gachí “no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Se centran en las relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona, tiene su propio proceso de transformación.

Para clasificar las formas cómo reaccionan las personas frente al conflicto, existe una gran variedad de modelos. Kenneth Thomas (P.120) identifica cinco posibles resultados ligados a la forma de actuar de las personas que viene a ser su estrategia para resolver el conflicto.

Estrategias de solución de un conflicto

Se presentan algunas estrategias de solución para abordar el conflicto como son: la competencia, el evitamiento, la adaptación, el compromiso negociado, la cooperación; todas ellas asociadas a las actitudes que pueden asumir los involucrados en un conflicto.

(a). La competencia. Posición Gana-Pierde. Posición de suma cero: por cada punto que cede “A”, es un punto ganado por “B”. Una parte satisface sus intereses a expensas del otro. Las posiciones son rígidas y generalmente existe una sola solución.

Se negocia en base al poder que tienen las partes. Ejemplo: cuando el profesor accede a realizar una actividad de integración, aún cuando le implique aplazar temáticas programadas por evitar discusiones con sus estudiantes.

(b). El evitamiento. Cuando una parte trata de evitar el conflicto por distintos motivos. Se da cuando una persona que enfrenta un conflicto desea retirarse o acabarlo. La persona elude diplomáticamente un conflicto o lo posterga. Ejemplo: cuando se presenta un proyecto sobre el cual nuestro jefe no desea pronunciarse, puede manifestar: “lo voy a estudiar, ya te aviso.”

(c). La adaptación. Una persona deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra parte. Se presenta cuando una parte tiene mucho interés en mantener en buen nivel las relaciones con la otra parte. Ejemplo: Cuando una pareja discute sobre si ir a ver una película de acción o una histórica. Uno de ellos cede a fin de no disgustar a su pareja.

(d). El compromiso negociado. Se comparten las pérdidas y ganancias. El poder de las partes es similar, de tal manera que ninguna de las partes puede forzar una solución que los favorezca. Ejemplo: un arreglo extrajudicial antes de que salga una sentencia cuyos resultados podrían ser riesgosos para ambas partes. Se intercambian concesiones. Un ejemplo son la mayoría de las negociaciones colectivas.

(e). La cooperación. Es la típica negociación basada en intereses. Las partes trabajan codo a codo para satisfacer sus intereses y necesidades. Buscan en forma conjunta alternativas de solución que consideren “paquetes” que atiendan necesidades de las partes. Requiere que las partes confíen uno en el otro a fin de que puedan discutir con transparencia cada uno de intereses y necesidades. Algunos de los intereses resultan interdependientes lo cual posibilita soluciones eficientes a entera satisfacción de las partes.

(f). Conciliación. La conciliación es un medio de resolución de conflictos, por el cual un tercero llamado conciliador asiste a las partes para que puedan, mediante el

diálogo, resolver sus diferencias, pudiendo proponer alternativas de solución, las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por las partes.

El doctor Iván Ormachea Choque, describe la conciliación en los siguientes términos: “La conciliación es un medio de resolución de conflictos que tiene por finalidad lograr consensualmente el acuerdo entre las partes gracias a la participación activa de un tercero. Este tercero conciliador tiene tres funciones centrales: facilitación, impulso y proposición” Ormachea (1997, P 267).

Por otra parte, al citar a Jares (1999, P 265) advertimos que la necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas de la comunidad educativa a través del entendimiento de las subjetividades personales. Las causas de los conflictos, como hemos señalado, se atribuyen a problemas de una deficiente comunicación interpersonal; motivos que, efectivamente, pueden provocar conflictos. Consecuentemente, las soluciones que se establecen para su resolución se concretan en favorecer procesos de comunicación entre los individuos. Se cree que estableciendo canales de comunicación entre las personas, desaparecerán o se evitarán los conflictos. Pero realmente unos buenos canales de comunicación, deben acompañarse de una actitud asertiva, dejando de lado los intereses personales. No obstante, como señala Tyler, “este presupuesto se encuentra, sin embargo, bajo amenaza política. Más importante aún, revela una apreciación inadecuada de los procesos fundamentales de estratificación de clases, razas y sexos que subyacen a muchas prácticas escolares” (1991, p. 188). La comunicación, con ser absolutamente necesaria para resolver los conflictos, en muchas ocasiones ni los explica ni los resuelve por sí sola. Al analizar y/o afrontar un conflicto para su resolución es imprescindible preguntarse por el contexto o escenario en el que se produce, los intereses que lo han causado, las posiciones que ocupa cada una de las partes en oposición y las estrategias o tácticas que han usado.

En conclusión y refiriéndonos a la solución de conflictos podemos citar un antiguo y sabio pensamiento que nos invita a conocernos a nosotros mismos y hacer el mejor esfuerzo por entender a su contraparte. Según Sun Tzu (400 AC) dijo hace muchos años: *“Si te conoces a ti mismo, tú ganas cincuenta de cien batallas. Si conoces a la otra persona ganas cincuenta. Pero si te conoces a ti y a tu contraparte ganas cien batallas de cien”*.

METODO

En este apartado de la investigación se explica la ruta que se siguió en el proceso de la investigación, para ello se incluye la fundamentación que da soporte al camino seguido, el enfoque con que se trabajó y se explica el método aplicado teniendo en cuenta el objeto de estudio y su directa concordancia con el logro de los objetivos planteados, finalmente se dan a conocer las técnicas empleadas para recoger la información y lograr el acercamiento a los distintos actores de la comunidad educativa de la Institución Nuestra Señora del Carmen.

Como otro gran aparte de este capítulo se dedica atención al registro de la información, sintetizando la experiencia vivida en el segundo semestre de la maestría cuando además de recoger dicha información, se hizo su sistematización a través del diario de campo.

En la parte final del método se describe la manera en que se realizó la organización y análisis a partir de las orientaciones que se encontraron en el documento Destilar la información de Fernando Vásquez Rodríguez.

Fundamentación Del Método

“La investigación cualitativa tiene relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales” (Flick, 2004 P.467). Esta investigación está inmersa dentro del

Paradigma Cualitativo y el enfoque Interpretativo pues tiene una orientación hacia la comprensión de la realidad que se deseaba investigar.

Desde esta perspectiva la aproximación hacia la dinámica del conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, se realizó partiendo del reconocimiento de una realidad que se configura como construcción social compartida por sus actores y que por lo tanto es susceptible de explorarse, describirse y comprenderse.

En la investigación cualitativa se pretende conocer la realidad social desde la cotidianidad misma de sus actores, con el fin de profundizar la comprensión de sus situaciones sociales relevantes, para lograr lo señalado su característica principal es la utilización de un diseño flexible y abierto.

Su metodología se dirige hacia el descubrimiento y hallazgo, no de datos como ocurre en la investigación cuantitativa si no, de hechos expresados en palabras y relatos de los sujetos; por lo tanto los actores involucrados en este tipo de estudio son considerados un todo integral y son comprendidos dentro de su contexto y su singularidad con perspectivas valiosas para profundizar en este caso en el estudio de la dinámica del conflicto.

Otro aspecto que da soporte al manejo de la investigación cualitativa se centra en el tipo de informe que se presenta, pues como se puede apreciar tienen un lugar importante en él, las descripciones basadas en las voces de los actores participantes, sin que con ello se desconozca el aporte de la teoría para la comprensión de su realidad.

El método utilizado en esta investigación fue el etnográfico, que consiste en captar el punto de vista, el sentido, las motivaciones, intenciones y expectativas que los actores otorgan a sus propias acciones sociales, proyectos personales o colectivos y al entorno sociocultural que los rodea.

“La palabra etnografía se refiere tanto a una forma de proceder en la investigación de campo como al producto final de la investigación: clásicamente, una monografía descriptiva”. Revista Aportes No. 35. (1994) En este caso facilita describir y comprender la dinámica del conflicto desde el punto de vista de la

comunidad educativa de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del Municipio de San Lorenzo, utilizando sus propias condiciones humanas, sus capacidades de comunicación para interpretar y entender las acciones de estos actores en su contexto particular, ya que la pertinencia de esta investigación radica en utilizar herramientas cualitativas que permitan observar, conocer, comprender, analizar e interpretar la dinámica de los conflictos que vivencian los actores de esta comunidad educativa en particular y la dinámica que pueden tomar de acuerdo con la manera de concebirlos y afrontarlos.

Técnicas De Recolección

Las herramientas cualitativas para la recolección de información que se utilizaron fueron diseñadas pertinentemente con el ánimo de permitir que los actores involucrados no limiten sus expresiones, impresiones, puntos de vista, opiniones acerca del tema. Entre las técnicas utilizadas en la recolección de información se tuvo la observación sistemática y la entrevista.

La Observación

Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente. Durante innumerables observaciones sistemáticamente repetidas. El uso de nuestros sentidos es una fuente inagotable de datos que, tanto para la actividad investigativa como para la vida práctica, resulta de inestimable valor.

La observación sistemática pasó por diferentes estadios. El primero lo constituyó la elección del entorno donde se realizó, dependiendo del interés del investigador, o bien, de la facilidad de acceso a determinado sitio. Se utilizó para observar diferentes situaciones cotidianas en la institución que se plasmaron en primera instancia en un libro de notas de donde surgieron numerosas preguntas, notas metodológicas, reflexivas que complementaron esta recolección de información. Algunos momentos que se tuvieron en cuenta en esta parte fueron: la forma como llegan los estudiantes a

la institución educativa, el comportamiento que asumían estudiantes y docentes en los descansos y en el restaurante escolar, la forma como los estudiantes salían de la institución educativa y se desplazaban a pie o en vehículos hasta sus lugares de habitación, el quehacer de los estudiantes durante una clase cuando no estaban sus profesores, cómo se comportaban los profesores en espacios como la sala de profesores y el aula de clases.

Cabe señalar que para orientar el proceso de observación se diseñaron diferentes guiones con base en los objetivos específicos de la investigación. Para ello se tuvo en cuenta además del objetivo investigativo un objetivo guía, además se detallaron los aspectos a observar, el número de la guía, lugar, fecha, hora y por supuesto las preguntas orientadoras hacia las cuales responder con las descripciones de lo observado. Fueron utilizados por los investigadores durante el desarrollo de las diferentes sesiones como el descanso de los estudiantes, el acceso al restaurante escolar, el despliegue de algunas clases, la salida del colegio y el abordaje a los diferentes transportes escolares, entre otros. Todas las descripciones se apoyaron en imágenes fotográficas que ilustraron claramente la realidad de las evidencias detalladas.

Ver Anexo Guiones de Observación.

La Entrevista Cualitativa

Consiste en una interacción entre dos personas, donde el investigador formula determinadas preguntas relativas al tema en investigación, mientras que el investigado proporciona verbalmente la información que le es solicitada. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Su principal ventaja radica en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o piensa hacer.

Para abordar la entrevista se redactó el conjunto de temas, subtemas y preguntas que constituyeron el guión, el cual se estructuró describiendo en el encabezado la técnica, el tipo de actor a entrevistar, el número de la sección, lugar, fecha, hora y finalmente el compendio de preguntas que la orientaron. Se hizo necesaria una revisión previa junto con la tutora para asegurarse de su consistencia y eliminar los posibles errores y omisiones. Se realizó una prueba piloto, que consistió en administrar el guión a un compañero del grupo de investigación donde se calculó su duración, se conoció sus dificultades y se corrigió sus defectos, antes de aplicarlo a los actores de la comunidad educativa.

Ya en la entrevista se contextualizó a las personas entrevistadas acerca de los propósitos de la investigación, el grupo investigador y las características de los guiones a emplear, se establecieron acuerdos respecto al uso de la grabadora como apoyo a la recolección de la información y se preguntó antes de iniciar la entrevista, si la persona tenía alguna duda que desee plantear a los entrevistadores.

El guión de la entrevista indicó los temas y su secuencia. El diseño específico de la guía para cada uno de los actores indicó el camino a seguir durante la entrevista sin que se afecte la flexibilidad y la disponibilidad de los informantes.

La entrevista se aplicó a estudiantes y docentes que se seleccionaron porque demostraron interés en la investigación y por ser personas con experiencias importantes acerca del tema en estudio. Cabe aclarar que aunque en el diseño inicial del estudio se contempló la participación de los directivos, ya en el proceso de recolección de la información se observó resistencias que se manifestaron en la dificultad reiterada para concertar la cita solicitada.

En la entrevista se incluyó preguntas muy importantes que abarcaban temas como: factores o problemas que generan conflictos, actitudes y manifestaciones de los diferentes actores ante la presencia de conflictos y acciones para abordar los conflictos.

Ver anexo Guión de Entrevista.

La aplicación de la entrevista se hizo así: en primer lugar se entrevistó cuatro profesores de secundaria con dos sesiones de entrevista a cada uno en diferentes tiempos, donde se obtuvo y profundizó información de la forma como ellos perciben y ven los conflictos en su lugar de trabajo. En segunda instancia se entrevistó ocho estudiantes, con similares propósitos pero con la necesidad de complementar el punto de vista del adulto docente. Esta entrevista al igual que con la de docentes se dividió en dos sesiones para profundizar y complementar más el tema de estudio. De esta manera se obtuvo información pertinente que más adelante fue analizada e interpretada para estructurar el informe final de la investigación.

Población y Muestra

En relación a la población de esta investigación la constituyeron el conjunto de actores que conforman la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del Corregimiento El Carmen, Municipio de San Lorenzo (Nariño): 1 Directivo, 16 Docentes, 350 Estudiantes y 235 Padres de familia. La muestra se seleccionó de manera intencionada, buscando personas de la comunidad educativa que podían considerarse informantes clave por las vivencias y experiencias que tenían al formar parte de la institución educativa.

Algunos criterios de inclusión dentro de la muestra en relación con los estudiantes fueron: Que pertenezcan al grado escolar de los estudiantes que generen más conflictos, condiciones de género (un grupo de mujeres, uno de hombres), Edad (el grupo de adolescentes), el rendimiento académico y los reportes de indisciplina. En cuanto a la muestra correspondiente a los docentes se escogieron teniendo en cuenta criterios como: su trayectoria laboral que permitió apreciar diferentes situaciones conflictivas en su quehacer docente; el lugar de procedencia tratando de conocer los diferentes puntos de vista de quienes son oriundos de la región y de quienes no los son; de igual forma se seleccionaron profesores de acuerdo con el área disciplinar humanística que les permite atender con mayor facilidad las situaciones conflictivas

presentes en la institución educativa; así mismo se trabajó con educadores vinculados al magisterio a través de los dos regimenes laborales estipulados por el Estado.

También se consideró adecuado mencionar las condiciones de trabajo con las cuales se desarrollo esta investigación pues se integro nuestra labor investigativa con el ambiente que se estaba estudiando, de modo que esta labor trascienda más allá de la observación y figure como elemento participante en la cotidianidad del medio social. Se dio toda la importancia que se merecía a las apreciaciones que los actores expresaron acerca de la dinámica del conflicto en la Institución Educativa en los términos y significados que otorgaron quienes conforman esta comunidad educativa. Por ultimo es importante señalar la imparcialidad existente a la hora de analizar y categorizar la información de manera que dicha información no perturbara la viabilidad y credibilidad del proceso investigativo, es decir que guarde la fidelidad de la información sin que medien interpretaciones desde la subjetividad de los investigadores.

Registró De Información

Se comenzó la descripción del registro de la información, hablando de la metodología utilizada que involucró pasos sistemáticos y estratégicos, pertinentes y definidos para cada situación. Es así como inicialmente y durante todo el proceso de recolección de la información se utilizó el cuaderno de notas, en el formato del cuaderno se dedicó el extremo ubicado en el lado izquierdo al registro de las descripciones de: lugares, personas, detalles, diálogos, actividades, tiempos, materiales, colores, objetos etc.; hacia el extremo derecho se dejó espacio para las reflexiones con base el punto de vista de los investigadores, las inferencias, sentimientos, visión disciplinaria, elementos teóricos etc. Finalmente no se podía dejar de lado el espacio para las notas metodológicas en donde nacieron las preguntas, cuestionamientos, puntos de vista, hipótesis y supuestos que de manera sucesiva orientaron los posteriores acercamientos a los sujetos participantes y al contexto mismo de la investigación, estas notas metodológicas se ubicaron en el extremo inferior de la página.

Fue así que el cuaderno de notas se convirtió en aquel amigo inseparable, listo para guardar nuestros avances e ideas en el proceso investigativo, dando origen a la información que luego se plasmó en el Diario de campo.

Los Diarios de Campo en sus primeras páginas constaban de título, portada, dedicatoria, introducción, presentación del grupo y la ubicación geográfica de la Institución Educativa, estas páginas preliminares dieron inicio a un gran viaje por los caminos investigativos relacionados con la dinámica del conflicto en la Institución educativa Nuestra Señora del Carmen.

Sobre el diario de campo Fernando Vásquez Rodríguez, considera que es un tipo de escritura que sirve no sólo para “aguzar la memoria” sino como “un depósito o almacén de la imaginación, un lugar donde depositar los materiales de urgencia extraídos del subconsciente”.

Pensar en el Diario de campo trae a la mente la forma como poco a poco y paso a paso se fue construyendo el proceso de registro de la información.

Para comenzar la descripción, debemos considerar los momentos más relevantes en este constructivo camino, hoy es preciso entonces decir, que el Diario de campo fue el espacio propicio para la organización y diagramación de la información recolectada, claro que este camino no fue fácil, porque implicó decisiones desde la elección del papel en su tipo, forma, color, textura, tamaño, disposiciones sobre el relieve, cuerpo y diseño, todo esto para lograr una sensación visual agradable, con pinceladas artesanales que dieran identidad a cada diario.

De esta manera cada investigador o cada equipo de investigación fijó códigos de inscripción como una manera de hacer más ágil la lectura y al mismo tiempo, ir desarrollando cierta competencia selectiva en la información consignada. Sea como fuere, las convenciones debían ser pocas, claras y de fácil empleo.

Articulado al texto se utilizó las fotografías que fueron testimonio fiel de los sucesos presenciados y que en sus diferentes tamaños guardaban correspondencia con el escrito y con la situación que se ponía en evidencia. Todo lo anterior inmerso en un elemento estructural autónomo que fue la retícula encargada de mostrar la personalidad y organización en el registro de la información recolectada.

Pero lo realmente complicado fue el proceso de expresar lo captado por los sentidos (los cuales tienen múltiples limitantes perceptivas y psicológicas inherentes a cada ser humano) y convertirlo en un registro investigativo universal, ahora gracias a las técnicas utilizadas apropiadas y pertinentes como la observación sistemática y la entrevista nos ayudó y permitió captar adecuadamente la información necesaria, evolucionando la información recolectada hacia un registro organizado y coherente digno de ser plasmado en el lado derecho del Diario de Campo.

Por otro lado en el lado izquierdo, estuvo una parte fundamental que direccionó y mantuvo alerta y activos en el proceso investigativo, fueron las preguntas metodológicas, teóricas y las reflexiones las cuales hicieron posible lograr los objetivos propuestos, fue a través de ellas que se consolidó este proceso investigativo. Finalmente se completó esta página izquierda con las acertadas observaciones y valiosas sugerencias de la voz de la Tutora y la voz del Director de la maestría, las cuales dieron el norte y fueron la brújula necesaria para colmar las expectativas personales y grupales esperadas de la investigación.

ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Proceso de análisis de la información

El procesamiento de la información permitió delimitar y abrir espacios en el camino a los grupos investigativos para poder entender y obtener resultados palpables y notorios que al parecer no teníamos claros al principio del proceso. Así mismo permitió develar en un alto nivel de profundidad la información suministrada por los entrevistados, cuya búsqueda se orientó y dirigió por la pertinencia que aportó una gran ventaja encaminada hacia el desarrollo real del proceso de investigación.

En tal sentido, el análisis se enfocó hacia la invariable intención de alcanzar la formulación de campos semánticos y campos categoriales, así mismo fue necesario triangular la información recolectada a través de las observaciones y las entrevistas. En cuanto a las observaciones se las utilizó principalmente para enriquecer, contrastar y corroborar los hallazgos encontrados fundamentalmente en el criterio de factores que desencadenan los conflictos y las acciones utilizadas para abordarlos por parte de los docentes. En este sentido la información recolectada responde más a aspectos de la planta física como la carencia de zonas verdes y recreativas, de restaurante escolar, de pasillos amplios y cómodos para la libre circulación, de aulas apropiadas, de baterías sanitarias, de tienda escolar y cafetería, entre otros. De igual manera las observaciones en el descanso escolar, en las clases de informática, en la sala de

profesores, en la salida del colegio al terminar la jornada de clases reafirman aspectos muy relevantes que desencadenan el conflicto. De otra parte, con base en las observaciones se pudo establecer cómo los docentes buscan alternativas que les permitan abordar los problemas disciplinarios de sus estudiantes (Ver Anexo D: Cuadro de Observaciones). En cuanto a la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a los distintos actores se las procesó con base en el documento del Doctor Fernando Vásquez Destilar la Información.

Para tal consecución, fue necesario seguir unas etapas establecidas en el texto y además disponer de una gran habilidad para captar aspectos o realidades, detalles, gestos, que dieran sentido al análisis de la información.

Metodología Para Analizar La Información

Etapas No 1 Armado De La Entrevista

Se estableció en consenso con el grupo de investigación que la primera entrevista seleccionada para destilar su información sería la de Docentes, diferenciando la primera sesión de la entrevista con hojas de papel blanco, tipo de letra Arial tamaño 12 y color negro; entre tanto que para la segunda sesión las hojas fueron de color lila, tipo de letra Arial, tamaño 12 y color negro, en las dos sesiones las preguntas se escribieron con letra cursiva y las respuestas con letra normal. Posteriormente los mismos códigos fueron empleados para el procesamiento de la información correspondiente a los estudiantes.

Codificación de la información recolectada: Para ello se utilizó letras mayúsculas y se comenzó con la letra inicial del nombre del entrevistador, seguida de la letra inicial del rol del actor entrevistado, enseguida la letra inicial del nombre del actor entrevistado, posteriormente se cita la letra E de entrevista seguida del número de la sesión en que se realizó al igual que la letra P para pregunta o R para respuesta y su respectivo número, de acuerdo con el orden del guión de entrevista diseñado para cada actor.

Ejemplo: XDVE1S1P11, XDVE1S1R11.

LETRA O NUMERO	DESCRIPCION
----------------	-------------

X	Ximena
D	Rol: Docente
V	Víctor
E	Entrevista
1	Número de la entrevista
S	Sesión
1	Número de la Sesión
P/R	Pregunta o Respuesta
1	Número de Pregunta o Respuesta

Fuente: Esta investigación

Definición de Criterios con base en los objetivos específicos: Reunidos los investigadores tomaron los objetivos específicos y los transformaron en preguntas, con ello se originaron los criterios sobre los cuales se trabajó posteriormente, además se dejó como opción la existencia de criterios emergentes para las palabras recurrentes que no respondían a los objetivos iniciales.

Selección de las palabras recurrentes: se realizó para las dos sesiones de la entrevista, con la intención de diferenciar en el texto las palabras repetidas por los actores o que mayor cercanía tuvieran con el criterio, se tuvo cuidado de evitar señalar muletillas, dichos y expresiones personales y regionales, además se analizó la pertinencia de cada palabra en la investigación.

Ejemplo:

Recurrencia	Información	Código
Envidias	En general hay envidias hacia los estudiantes que ocupan los primeros lugares, pero no caen en cuenta que en vez de envidiar es mejor tratar de igualar para superarse y ser hasta mejores que ellos. Hay algo que si es	XDVE1S2P6 XDVE1S2R6

	<p>como constante y es que los estudiantes de bajo rendimiento académico son por lo general son descuidados y en muchos casos problemáticos.</p>	
--	--	--

Fuente: esta investigación

Etapa No 2 Organización De La Información Por Criterios

Se procedió a ubicar las palabras recurrentes encontradas en los criterios establecidos y las palabras que no encajaban en estos criterios se dejaron por aparte para examinar su relación y pertinencia.

Se contabilizaron las palabras recurrentes de acuerdo a su frecuencia, para jerarquizar de mayor a menor su presencia en la entrevista.

Ejemplo:

Estudiantes: 25

Profesores, Docentes: 12

Rector: 9

Familiares: 2

Con base en el consenso del grupo investigador se establecieron los criterios teniendo en cuenta los objetivos específicos formulados para la investigación.

Ejemplo:

CRITERIOS	PALABRAS RECURRENTE
-----------	---------------------

1. ¿Cuáles son los factores que generan conflicto?	Espacios, comportamiento, Burlas, apodos, irrespeto, machismo, recocha, discriminación, desorden, groserías, altanerías.
2. ¿Cuáles son las actitudes que asume la comunidad educativa ante la presencia de conflictos?	Evasiones, rechazo, aislamiento.
3. Cómo se manifiesta el conflicto en la institución educativa?	Problemas, disgustos, golpes, insultos, desacuerdos, enfrentamientos, perdición.
4. ¿Cuáles son las acciones para abordar los conflictos en la institución educativa?	Dialogo, solución, tolerancia, prudencia, hablando.

Fuente: Esta investigación

Etapa No 3 Recurrencias Y Predicados.

1. Con base en las palabras recurrentes que daban respuesta al interrogante formulado en el criterio, se realizó el recorte de información para construir los predicados. Es necesario aclarar que para conservar la organización de la información se colocó el código de la respuesta que contenía el predicado seleccionado, además de informar el número de veces que la palabra recurrente aparecía en la entrevista.

Ejemplo:

Recurrencia	Predicado	Código
ESPACIOS (2)	(...) Se ven problemas entre estudiantes en los tiempos de descanso porque (...) no tienen	XELE1S1R3

	espacio para jugar	
--	---------------------------	--

Etapa No 4 Construcción De Descriptores.

Teniendo en cuenta el predicado se extrajeron las frases más pertinentes, tratando de conservar la información fielmente al texto y en estricta relación con la pregunta del criterio. Estos fragmentos se denominan descriptores.

Ejemplo:

Predicado para cada Recurrencia	Descriptores	Código
Criterio No 1. ¿Cuáles son los factores que generan conflicto en la Institución educativa?		
Envidias entre compañeros (...) porque unos estudian y otros no, (...).	Envidias entre los docentes que estudian y los que no.	XDVE1S1R11

Etapa No 5 Listado y Mezcla De Descriptores

Se procedió a listar los descriptores, con base en este listado se identificaron las características comunes de los descriptores.

Se construyeron relaciones a través de las diferencias y semejanzas de los significados de los descriptores, agrupando las mezclas con una denominación que los integrara, a manera de incipientes categorías.

Ejemplo:

Lista de Descriptores	Código	Relaciones y Características
Criterio No 1. ¿Cuáles son los factores que generan conflicto en la Institución educativa?		
Envidias entre los docentes que	XDVE1S1R11	

estudian y los que no.		Envidias.
Las envidias por todo.	XDVE1S1R12	
Envidias hacia los estudiantes que ocupan primeros lugares.	XDVE1S2R6	

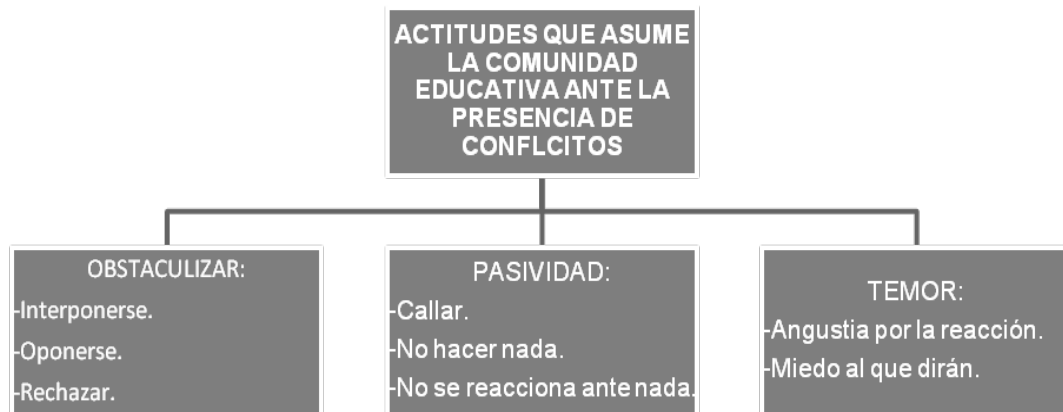
Fuente: Esta investigación

Etapa No 6 Campos Semánticos

Se realizó la respectiva combinación de los signos lingüísticos identificados en los descriptores como incipientes categorías.

Se ubicaron los diferentes descriptores en su respectiva categoría en respuesta al criterio. Es importante aclarar que este fue un proceso individual, el cual lo realizó cada investigador por cada actor y criterio establecido para posteriormente unificar un campo semántico grupal.

Ejemplo:



Se retomaron las incipientes categorías de cada investigador y se unificaron listándolas de mayor a menor cantidad para dar origen al Campo Semántico Unificado.

Se volvieron a mezclar los descriptores con categorías generales consensuadas en el grupo investigador construyendo un campo semántico más amplio y unificado.

Etapa No 7 Campo Categorical

Mediante la abstracción de los signos lingüísticos identificados en cada campo semántico unificado, se realizaron jerarquizaciones como resultado de un análisis previo de información.

Se procedió a organizar la información en diferentes niveles categoriales teniendo en cuenta que cumplan con los siguientes requisitos:

Ser mutuamente excluyentes.

Guardar relaciones Jerárquicas.

Tener unidad semántica.

Ser Sistémicos.

A continuación se da paso al Campo Categorical.

Descripción y análisis del campo categorial

Después de haber realizado las entrevistas a los distintos actores de la Institución Educativa, y triangularlas con las observaciones se procedió a procesarla con la metodología propuesta en el texto *Destilar la Información* (Vázquez, 2001). Luego, de un laborioso proceso de análisis de la información se llegó a un producto final denominado Campos Catoriales, que fueron de vital importancia para la investigación y depuración de los resultados.

A continuación presentamos la lectura del campo categorial, partiendo de un eje central que es la dinámica del conflicto, alrededor de ella se ubican como principales criterios: factores que generan conflicto, actitudes que se asumen, formas de manifestarse y acciones adoptadas frente a ellos.

Como se expresó en los fundamentos teóricos acerca de los factores que generan conflicto en el momento, muchos autores estudian estos elementos asociados con el conflicto, algunos los denominan condiciones, variables, elementos, categorías pero en el fondo buscan o tienen la misma intencionalidad “describir los elementos desencadenantes del conflicto”. Sin embargo estas definiciones tienen unos términos en común que facilitan su comprensión y unificación en este campo, retomamos

entonces los factores “personales, de comunicación y estructura”, (Robbins, 1994) que se los puede definir como *“las condiciones necesarias para que surja el conflicto que no necesariamente conducen al conflicto, pero cuando surge están presentes”*.

Teniendo en cuenta este fundamento los factores que generan conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen se categorizaron siguiendo los aportes de Robbins quien propone que pueden ser: personales, de comunicación y estructurales o del entorno.

En gran parte de este análisis vamos a encontrar una serie de factores que han sido determinantes en la generación de conflicto. Dentro de los factores personales encontramos conflictos que tienen que ver con los diferentes actores que integran la comunidad educativa, en este sentido se encuentran factores desencadenantes del conflicto en el personal docente, en los estudiantes y en los directivos.

En cuanto a los factores personales con relación a los docentes, se hicieron evidentes las dificultades debidas a sus aspiraciones educativas por cuanto además de ser trabajadores algunos se encuentran estudiando, deseando salir adelante en el trabajo, cualificar su nivel educativo con postgrados en especializaciones o maestrías, es decir buscando una formación avanzada que les permita suplir esas necesidades intelectuales que no tienen en la región.

Por otra parte dentro de la situación laboral de los docentes se analiza el poder y la rivalidad que se da hacia sus educandos y compañeros, convirtiéndose en una situación, que causa enemistad, venganza e indignación entre los diferentes actores. Las roscas que se dan entre los docentes de la región y/o entre docentes de la ciudad de Pasto, impiden el normal funcionamiento del grupo como equipo y hacen que haya serias discrepancias especialmente en las reuniones de docentes y en la programación de actividades. Además de lo mencionado anteriormente, en el plano de los factores personales de los docentes se encuentran las diferencias que existen

entre estos actores y el rector a quien consideran un obstáculo porque sus actuaciones en el ámbito escolar los llevan a interponerse o bloquear los objetivos de los otros.

Por su parte en cuanto a los estudiantes, los factores personales que desencadenan el conflicto tienen que ver con las diferencias que existen hacia quienes sobresalen por sus habilidades en el estudio o en el deporte, por cuanto estos son factores van creando incomodidad frente a los demás miembros de la comunidad que actúan de manera pasiva o con conductas negativas. También se encuentran conflictos debidos a los hábitos de estudio de algunos estudiantes ya que muchos de ellos demuestran diferencias que se reflejan en el rendimiento académico ejemplo de ello es lo citado por un actor: “ser indisciplinados, no cumplen con sus actividades escolares y no tienen compromiso con sus estudios, compañeros e institución”.

Igual que ocurre con los docentes, el poder y la rivalidad se ven profundamente arraigados en el personero estudiantil quien se toma atribuciones que no le corresponden, cambia las normas en el establecimiento educativo, favorece a sus pares, y ataca a los profesores.

En el plano del personal directivo, las relaciones interpersonales de poder y rivalidad juegan un papel muy importante, por cuanto el rector impone decisiones, no toma en cuenta la opinión de otros, y abiertamente manifiesta celos profesionales, menospreciando con su autoritarismo a quienes están bajo su mando.

Continuando con la clasificación propuesta por Robbins en segundo lugar los factores que generan conflictos pueden darse por la comunicación a partir de los comentarios y expresiones que se dan entre los mismos miembros de la comunidad educativa.

Específicamente en el personal docente, los factores desencadenantes del conflicto en cuanto a los comentarios pueden responder a las llegadas tarde a clases, la forma de evaluar que no es de gusto de todos los estudiantes y también porque los estudiantes consideran que muchos docentes los discriminan por su bajo rendimiento

académico, por su comportamiento o porque hay falta de comunicación. Esto trae como consecuencias, desunión en los grupos, diversos problemas, contrariedades y malos entendidos.

Dentro de la comunicación a nivel estudiantil se incluyen las formas de expresión digital y analógica. Las expresiones digitales, son bastante fuertes con palabras soeces, reclamos vulgares, burlas y bromas. Las expresiones analógicas incluyen gestos, señales, como indicio de la falta de valores, incumplimiento de normas y carencia de respeto.

Robbins señala la generación de conflictos por el factor estructural o del entorno donde la especialidad en la distribución del trabajo desencadena un sin número de conflictos que se articulan a hechos como el diseño de horarios, estratégicamente elaborados por amiguismos que crean inconvenientes principalmente entre docentes; de la misma manera genera inconvenientes entre directivos y docentes, el incumplimiento en el trabajo y la distribución académica ya que el personal docente externo percibe, que no se ve en nada beneficiado y que tampoco hay equidad en la distribución de horas pues en la elaboración del horario hubo poca participación de su parte.

Dentro del factor estructural otro aspecto de gran relevancia y que genera conflictos es el espacio físico de la institución en el plano interno y externo. En el plano interno el edificio donde funciona la institución en sus inicios fue construido para ser cárcel y posteriormente fue adecuado para ser colegio, por esto los salones son improvisados y pequeños, generando hacinamiento, roces entre compañeros que se agreden en peleas y que continuamente sufren por la pérdida de cuadernos. Estos salones de clase y pasillos, generan inconformidad porque es muy difícil el desplazamiento, huelen mal producto del hacinamiento y como resultado de esto los estudiantes se distraen, juegan y conversan en clase.

En los lugares comunes los pasamanos son inadecuados y los corredores son estrechos por ello, se presentan empujones, donde, se aprovechan los niños para

abusivamente tocar a las niñas y hacer patanería, continuamente se presentan accidentes, y en las horas de salida a descanso o finalizando la jornada se presenta dificultad par evacuar.

En el plano externo la institución no cuenta con lugares recreativos, hacen falta patios y por ello utilizan la calle para jugar, los estudiantes corren peligro por los carros, obstaculizan el paso de los peatones. En los espacios académico culturales hace falta una biblioteca con espacio adecuado y bien dotada por tanto no se fomenta la lectura y los estudiantes no tienen donde consultar. Las aulas son inadecuadas, los pisos están destruidos, no tienen ambientes educativos favorables.

Finalmente la institución no cuenta con espacios de interacción carece de cafetería, tienda escolar y por ello se ven obligados a salir a las tiendas del pueblo a comprar, otros que viven cerca, van a sus casas a desayunar.

Una vez descrito el análisis relacionado con los factores que generan conflicto pasaremos a describir el análisis correspondiente al criterio de actitudes ante el conflicto se debe tener en cuenta que se realizó con base en la clasificación proporcionada por Paco Cascón Soriano de la cual en los hallazgos se encontró que los actores asumen tres clases de actitudes frente a los conflictos que vivencian: Actitudes de competición, de acomodación y de evasión, por tanto después de agrupar la información recolectada se procede a analizarla de la siguiente manera:

Con base en la Postura actitudinal de Competición se define al rector de la I.E. como una persona difícil, que opta por no concertar las decisiones sino por oponerse a ellas. Rechaza sin tener en cuenta las opiniones de quienes lo rodean, además es muy común en él, mandar a sus subalternos y dictar órdenes, colocando muy en claro que siempre se debe hacer lo que él quiere. No admite sugerencias, puntos de vista u opiniones de los demás.

Por otra parte, prevalece de manera general entre los demás actores la incomprensión ante la expresión de ideas ajenas. Generalmente no son atendidas, no

se tienen en cuenta, se ignora a las personas y no se escuchan criterios que puedan aportar. En el momento de ejecutar una acción se reprocha, refuta y anula al otro por sus ideas o actuaciones.

La crítica destructiva, la agresividad y controversia son comunes en el medio. Con frecuencia se refutan proyectos o sugerencias que se emiten en alguna situación en particular. Se tiende a anular a quien participa en una reunión de profesores ridiculizándolo por sus intervenciones, haciéndolo sentir mal por su opinión o simplemente burlándose de las ideas expresadas. Se han presentado rechiflas y comentarios ofensivos, ahondando aun más en la desunión de quienes allí laboran, situaciones que corresponden a la actitud de competir y se dirigen al enfrentamiento entre las partes.

Se pasa por encima de los demás. Se ignora la opinión y el punto de vista de los demás. En cuanto a decisiones que se deben tomar en común lo más usual es oponerse y formar la controversia entre todos.

Así mismo, es conveniente mencionar la actitud anulante manifiesta en comentarios mal intencionados que aunque es una problemática común en la región generan más problemas de los ya existentes. De igual forma es común el hablar negativamente y a espaldas de los demás fomentando la desunión entre los compañeros de trabajo.

Con respecto a las actitudes agrupadas en el rango de la Acomodación se encontró que los docentes asumen una actitud de pasividad y sumisión. Prefieren callar, no opinar, ante sus órdenes simplemente acatarlas y no decir absolutamente nada puesto que eso genera malestar en el administrativo. En reuniones de docentes es muy común recibir regaños delante de todo el colectivo.

No se admite aclaraciones y por eso se asume sanciones sin reaccionar ante nada. No se propicia la opinión personal, sea positiva o negativa accediendo sumisamente ante las imposiciones de los demás por temor al que dirán y a las reacciones que se

den a lugar, generando en muchos de los docentes aislamiento; cada uno preocupado por sus cosas e indiferente hacia lo que ocurre en su alrededor.

En lo que se refiere a las actitudes de Evasión, se hace evidente que se delega responsabilidades por falta de acuerdos y diálogo. Es preferible alejarse de los demás, ausentarse en los eventos programados y mostrar desgano ante las reuniones o actividades en común. Sobresale la indiferencia, expresada en la apatía total y en el desarrollo de las clases predomina ante todo la falta de colaboración.

De otra parte, muchos de los docentes y estudiantes manifiestan temor ante el señor rector, y consideran que es una persona sumamente agresiva, que se ofusca con mucha facilidad, se disgusta frecuentemente y lo hace evidente saliéndose de sus casillas y alterándose por cosas sencillas, de allí la angustia que generan sus explosivas reacciones en quienes le rodean.

Al analizar la actitud de algunos estudiantes se percibe que ante la presencia del señor rector se ausentan y huyen de sus gritos y regaños. Hacen caso omiso a sus observaciones y asumen las sanciones con indiferencia y apatía.

Para continuar con el análisis de la dinámica del conflicto, después de trabajar las actitudes que asumen los actores ante la presencia de un conflicto se retoman las manifestaciones. Por tal razón, al analizar la información de los distintos actores como los docentes y estudiantes, las manifestaciones del conflicto en la I.E. se presentan en cuatro formas fundamentales que abarcan la totalidad de la información suministrada, las cuales se resumen en las manifestaciones físicas, las verbales, las emocionales y las mixtas.

Con relación a las primeras, es decir las manifestaciones físicas, se ramifican en dos vertientes que son las amenazas y golpes de carácter directo y el robo y las pérdidas de condición indirecta.

De acuerdo con lo expresado, por los informantes, con relación a las de carácter directo se presentan las amenazas, que en la institución educativa se evidencian o

manifiestan cuando los diferentes actores se comportan agresivos, dejan que aflore la venganza que busca casi siempre agredir física y verbalmente a su semejante y terminan con actitudes violentas fundamentalmente por el machismo y algunas veces por los problemas de pareja cuando las niñas se pelean por los jóvenes y de igual manera los jóvenes se pelean por las niñas.

Por otra parte, en lo concerniente a los golpes se observó que estos se muestran cuando se empujan unos a otros buscando la riña o la confrontación directa, se halan del cabello, se escupen y asimismo cuando hacen caer a alguien.

En lo referente a los robos de carácter indirecto, como se mencionó al inicio, estos se manifiestan cuando se sustraen los artículos académicos como los libros, lapiceros, cuadernos, etc., y artículos de carácter personal como los celulares y el dinero.

Según el parecer de los informantes lo relacionado con la segunda ramificación es decir las manifestaciones verbales, se evidencian a través de: los insultos, las palabras soeces y los chismes, ejemplificando con la voz de un actor dice “dejen de ser entumidas y corran, hay que avisparse si quieren coger buen puesto, también creen las tontas que uno se va dejar ganar solo por tenerlas contentas a ellas”.

En lo correspondiente a los insultos mencionaron que se presentan cuando se alza la tonalidad de la voz y se dicen cosas; en cuanto a las palabras soeces, estas se evidencian cuando utilizan palabras ofensivas, degradantes, gritos, con tono desafiante, y con groserías.

A esto se agregan, los chismes que se derivan por el trabajo, por la autoridad y por las relaciones; con relación a la autoridad hay chismes por las decisiones, cuando se enfurecen, por las reacciones fuertes, por los regaños, por la desautorización y por los reportes a la secretaría de educación; finalmente se encontró chismes por las relaciones que se presentan cuando se enojan, se ofuscan y por las diferencias.

Según la información suministrada por los distintos actores como los docentes y estudiantes, en lo concerniente a la tercera ramificación del campo categorial, las

manifestaciones de carácter emocional, estas se disgregan en tres niveles: los celos, el temperamento fuerte y la tristeza.

Con relación a los celos estos se manifiestan por los resentimientos que algunas veces terminan en tragedia, en lamentables desenlaces y en intentos de suicidio. Asimismo los celos se presentan con actitudes violentas que han segado la vida de algunas personas y también se evidencian en los malos tratos sobre todo de los hombres hacia las mujeres.

En lo relacionado con el temperamento fuerte se encontró que algunos actores lo manifiestan cuando se enfurecen o cuando se alteran demasiado.

En cuanto a la cuarta ramificación de las manifestaciones del conflicto en la Institución Educativa incluye las denominadas manifestaciones mixtas que a su vez, se dividen en dos aspectos claves según lo suministrado por los informantes, las cuales son los desacuerdos y el irrespeto.

En lo referente a los desacuerdos estos se subdividen en tres niveles: los laborales, los particulares y los académicos.

A esto se suma, lo referente a los desacuerdos particulares que se presentan por las bromas y por dar la razón a una sola de las partes. Por último los desacuerdos relativos al nivel académico que se manifiestan por la forma de evaluar, por las notas y por sobresalir ante los demás.

El irrespeto como se mencionó anteriormente, se presenta por la falta de profesor en clase, la falta de compañerismo, en la cooperación de actividades, por las ideas y formas de pensar, por la disciplina y por los sentimientos.

A continuación daremos paso al análisis de la información sobre las acciones que se adoptan ante los conflictos. De acuerdo con la información obtenida, el equipo investigador determinó partir de tres categorías principales denominadas: acciones proventivas, de análisis y de mediación.

Respecto a las acciones proventivas, la Institución educativa las orienta hacia tres procesos fundamentales: el diálogo, el acudir al manual de convivencia y efectuar consejería. El diálogo como acción proventiva se realiza atendiendo a dos propósitos: la eliminación de la violencia y la resolución de los conflictos que busca salidas o concertar acciones en torno a los conflictos.

Por otro lado algunas acciones proventivas están orientadas desde el manual de convivencia, este proceso se desarrolla fundamentalmente mediante la utilización de dos mecanismos: la difusión y el pertinente establecimiento de su contenido. La primera hace hincapié en la difusión de valores humanos que según los actores indagados, el colegio tienen carencia de muchos valores humanos y cada día se deterioran más. Las acciones acerca del manual, también se dirigen al establecimiento de su contenido principalmente enmarcado en leyes, deberes y derechos, y funciones, las cuales deben ser claras para convertirlo en un instrumento eficaz para la provención de los conflictos.

Finalmente y como tercera acción proventiva, el equipo investigador encontró que la Institución Educativa pone en práctica la consejería, la cual pretende mantener a los estudiantes, en una actitud favorable para la disminución de los conflictos; la consejería se la realiza haciendo actas de compromiso y mediante acciones orientadas a conciliar a las partes.

Los actores consideran que otra forma de abordar el conflicto son las acciones de análisis que se realizan reconociendo tres elementos: personas, proceso y problema. El análisis de los procesos se dirige a cuatro fines: saber que lo originó; estudiar faltas; establecer formas de manejo y definir criterios: leves, graves y muy graves. Cuando las acciones son para establecer formas de manejo se encuentra expulsión, llamado de atención, informar o reportar, y sancionar. Cuando se informa o reporta generalmente se lo hace a: La Secretaria de Educación, en el caso de los docentes, libro de anotaciones o a las autoridades respectivas para el caso de las faltas de los estudiantes.

Cuando las acciones son para definir, se tiene en cuenta la toma de decisiones, aceptar responsabilidades y concretar sanciones.

Los problemas se analizan para inculpar o para tomar posturas o posiciones. Las personas que intervienen en el análisis del conflicto pueden estar involucradas en los conflictos de manera directa o con una vinculación indirecta que los lleva a considerar no involucrados.

Por otro lado ellos mencionan que otras acciones para abordar el conflicto son las acciones de mediación, las cuales se clasifican : según la forma en que se presenten o según la persona que las realiza; según la forma pueden ser espontáneas o informales y formales o institucionalizadas; cuando la mediación es espontánea son realizadas por los padres de familia, líderes comunitarios o el antiguo sacerdote; según quien la realiza se puede dar la mediación entre iguales o la pueden realizar los adultos como los docentes en clase o el coordinador.

Interpretación de la Información

Mas allá de la observación en la Institución Educativa y la recolección de información a través de las entrevistas realizadas a los distintos actores de la comunidad educativa para el presente trabajo, la interpretación sugiere Wolcott (2007, p.38) no solo se deriva de una serie de procedimientos rigurosos sobre los que hay un acuerdo y que han sido cuidadosamente especificados sino de esfuerzos por encontrar sentido. A medida que avanza la descripción de lo encontrado se detallan interrogantes que pueden corroborarse con la información, que empieza a tener significado. Aquí se busca descubrir “lo que permanece oculto a la inmediatez de la mirada: la esencia del objeto” Tezanos, (1998, p. 169) la interpretación invita al investigador a examinar la información en busca de significados, de ideas fundamentales que se revelaron en el análisis y se emplearon para generar las explicaciones.

La institución educativa y sus factores generadores de conflicto

Para referirse a los factores que generan conflicto en La Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen se deben mencionar 3 tipos de factores los personales, de comunicación y de estructura o del entorno, esto con base en la propuesta que hace Robbins en su texto *Comportamiento organizacional teoría y práctica* en donde afirma, *“El primer paso en el proceso de un conflicto es la presencia de condiciones que crean las oportunidades para que surja el conflicto. No necesariamente conducen directamente al conflicto, pero una de estas condiciones es necesaria cuando surja un conflicto.”* Aunque, también es necesario comprender que estos tres factores son los puntos mas importantes en el proceso de aprendizaje, sin ellos no podría realizarse, incluso se puede llegar a afirmar que una buena comunicación, con personas abiertas al cambio, y una estructura organizativa y física bien planeadas son la base para un buen proceso de enseñanza – aprendizaje. Así pues estos tres elementos deben estar integrados tanto para hacer una buena comprensión del conflicto y las fuentes que lo generan como para abordar un proceso educativo.

Las personas y sus características como generadores de conflicto:

En cuanto a los factores personales, el conflicto surge de medios personales, relacionados con (Robbins, 2001) *“características individuales o grupales de las personas enfrentadas”* es decir se refieren a las relaciones en el entorno de trabajo que en una institución educativa pueden ser académicas, laborales, de amistad entre otras. (Módulo profesional, 2007) *“Aspectos situacionales, conjunto de circunstancias o condiciones donde se desenvuelve el conflicto. La división de tareas, la dependencia funcional, las responsabilidades compartidas o ambiguamente definidas son algunos de los elementos siempre presentes en toda situación laboral”*. De ahí que las características del personal de la institución, su papel dentro del aula, en los descansos y fuera de ella son prioridades a las que hay que poner mucha

atención. La parte personal implica una competencia individual resultado de lo que el estudiante, el docente y el directivo vive o produce en su contexto y que están condicionadas al mismo.

Al hacer una aproximación al estudio del conflicto en la institución educativa Nuestra señora del Carmen, dichos factores personales se reflejan en primera instancia en los docentes y sus aspiraciones educativas mejoramiento intelectual y estudio de postgrados, esto se manifiesta en los docentes nuevos, docentes que llegaron a través de concurso y tienen la necesidad de actualizarse, porque prácticamente el Estado los invita a ello. (Decreto 1278 del 2003), este decreto invita a todo los docentes de concurso a realizar estudios de postgrado ofreciendo estímulos para ello. En este sentido la formación y cualificación de los docentes debe conducir a la creación y consolidación de comunidades académicas que reivindicuen la verdadera función y esencia del quehacer maestro, es por ello que las políticas educativas en este momento giran entorno de procesos de investigación del maestro y sus grupos o redes de trabajo. *“Algunos docentes de los nombrados por concurso se encuentran estudiando realizando postgrados, otros ya han terminado, y los que aun no lo empezamos esta en nuestros planes realizarlo”*, comenta un docente de la institución de manera informal.

Dentro de las situaciones laborales el poder y la rivalidad muestran situaciones de tensión entre los docentes y de ellos hacia los estudiantes, se conserva la idea que el docente está por encima de todos, podría decirse en un sitio alto, intocable, donde el toma decisiones a su criterio y donde la opinión de algunos estudiantes no se toma en cuenta. El docente exageradamente abusa de su poder, un poder coercitivo sobre los estudiantes (Robbins, 1994) *“aquel que está fundamentado en el temor. Uno reacciona ante este poder por temor de los resultados negativos que pudieran resultar si uno no cumple.”* El docente en la institución esta asumiendo un papel ostentado en el poder donde intimida y sanciona a los que no cumplen las normas, se puede evidenciar que el estudiante se aleja del docente y algunos tratan de cumplir a cabalidad la orden del mismo, otros por el contrario manifiestan estar en contra y muestras sus diferencias generando conflicto. De hecho muchos de los estudiantes

expresan descontento en eventos culturales donde sacan a la luz pública sus rencores en contra de docentes o de sus mismos compañeros, dañando la actividad a través de agresiones a compañeros y demostrando falta de pertenencia hacia su institución.

Con relación a los educadores otro factor laboral que evidencia la presencia de conflictos, lo constituyen las roscas que se han formado a medida que ellos van llegando, roscas que se hacen porque un docente apoya las ideas del otro, porque encuentran respaldo en su compañero o porque “con esa persona no me llevo bien”, como lo expresa uno de los actores del conflicto en la Institución educativa. Estas divisiones en el grupo son muy notorias, docentes que se buscan porque tienen un enemigo en común, porque “con un determinado docente me llevo mejor que con el otro”, son perjudiciales para el grupo, retrasan el trabajo y conlleva a más enemistades (Modulo profesional, 2007).

Son aspectos psicológicos. Características personales o grupales de las personas enfrentadas. Aunque dichas roscas o agrupaciones internas de docentes también se las puede interpretar como benéficas, en el sentido de que es natural, es muestra de cooperativismo dentro del grupo, lamentablemente en la institución se le dio un enfoque negativo a dichas roscas, un enfoque grupal que busca beneficios personales, sobrepasar y estar siempre por encima de los intereses de algún individuo de la institución, en este caso el rector y todos aquellos que han quedado por fuera de la rosca. De aquí nace la rivalidad y los posibles enfrentamientos que continuamente se dan en reuniones o en espacios abiertos, cada uno defiende su posición y así estén errados buscan sacarla adelante aunque ello perjudique a la institución.

Las características personales de algunos docentes chocan con las del rector de la institución y los han llevado a convertirse en un obstáculo, que por sus actuaciones, sus ideologías, incluso por sus corrientes políticas se han convertido en docentes que se perciben como generadores de conflicto, docentes que en definitiva son contradictores así esa personalidad o forma de ser perjudique a la institución.

En algunos estudiantes se siente ese deseo de sobresalir en la parte académica y deportiva, son estudiantes que por sus características personales ocupan los primeros puestos y lideran los eventos deportivos. Del otro lado se encuentran quienes se

consideran la parte que se ve afectada o se siente relegada con los factores personales de los estudiantes que expresan actitudes positivas para la institución. Los hábitos de estudio generan conflicto no es lo mismo un estudiante que hace sus labores académicas en la casa y un estudiante que llega a la institución a preparar a última hora sus deberes escolares.

Con esto se demuestra que el conflicto en la institución educativa puede ser abordado desde dos ámbitos, en un lado estarían los que buscan hacer su trabajo correctamente y por otro los que “hacen las cosas mal”. Son lados opuestos que llevan a disputas, que colisionan en cada espacio de la institución con lo cual surge el antagonismo que enfrenta a las dos partes es decir incompatibilidad de objetivos (Kochan, 1972) *“los interés, preferencias o necesidades de una de las partes entran en colisión con los de la otra; a medida que estos objetivos son mas difíciles de compaginar, la probabilidad del conflicto es mas alta”*.

Estos hábitos negativos de estudio de algunos estudiantes los hace ver perezosos, vagos, descuidados y con falta de compromiso en sus deberes escolares, acaso ellos serán “los malos estudiantes” (C Gómez) *“El mal estudiante se ha caracterizado con atributos afectivos negativos con poco comportamiento de estudio (vagos, perezosos)”*. A estos estudiantes se los tilda de esta manera y de hecho ellos no van a cambiar porque se convierten en el “modelo negativo” para los demás. Es posible que en esta situación sean cómplices los docentes y padres de familia que no buscan la manera de ejercer autoridad sobre ellos, descuidándolos en su formación ética e intelectual. Al respecto Moore (1994) considera que una de las fuentes principales del conflicto es la relación entre las personas *“falsas percepciones o estereotipos, escasa o falsa comunicación, conductas negativas repetitivas”*. Concepto que afirma lo establecido en esta interpretación, que algunos estudiantes son el resultado de un cúmulo de situaciones que surgen en su entorno para que ellos asuman malos comportamientos producto de (Modulo profesional, 2007) *“escalas opuestas de valores”*, no se inculca valores en la casa y estos se aprenden en la calle no siempre de un modelo aceptado por nuestra sociedad, sino de un mal ejemplo que muchas veces es el amiguito de la calle, el compinche.

En definitiva en la institución educativa el saber escuchar y entender a los estudiantes es un factor que necesita rescatarse si bien es cierto el estudiante busca en el profesor un amigo, que se preocupe y piense en él y que disfrute de esa interacción, aspecto que se ha olvidado en el grupo de docentes y que los estudiantes expresan con diferentes manifestaciones que molestan a los docentes y alimentan la aparición de más conflictos en la institución.

Es importante anotar que dentro de este factor el personero estudiantil se convirtió en una persona generadora de conflictos y ha olvidado sus verdaderas funciones asumiendo atribuciones o normas que no le corresponden y están en contra de sus compañeros y de sus profesores. (Manual de convivencia de la institución, 2008 – 2009), “el personero debe trabajar en conjunto con los representantes de curso, estudiantes y docentes para mantener la convivencia dentro de la institución”. De allí que la forma de actuar del personero en la institución es manipulada por docentes que buscan un beneficio y perjudicada para aquellos docentes que ven en él, una persona no apta para ejercer el cargo para el cual fue elegido.

El poder y la rivalidad de los directivos pueden resumirse en imposición y oposición, (Robbins, 2001) dice, “*En toda relación humana hay desequilibrios de poder*” es decir el poder mal manejado desestabiliza las relaciones en la institución, el “imponer” normas, procedimientos, decisiones sin tener en cuenta la opinión de los demás es decir un poder coercitivo “*Robbins lo define como aquel que está fundamentado en el temor. Uno reacciona ante este poder por temor de los resultados negativos que pudieran resultar si uno no cumple. Descansa sobre la aplicación, o amenaza de aplicación, de sanciones físicas como la imposición de un castigo, la generación de frustración mediante la restricción de movimientos, o el control por la fuerza de las necesidades fisiológicas o de seguridad básicas.*” o en otros casos aprovecharse de su poder para mostrar quien es el que manda. Se puede relacionar con la distinción de Moore del conflicto de valores “*Las disputas surgen cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretenden que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes*”. Para los docentes en su mayoría con un nivel de formación

superior al del directivo es muy complicado que se les imponga reglas o normas por la fuerza porque él (refiriéndose al rector) siempre cree tener la razón es decir surge un conflicto emergente al que se denomina (Módulo profesional, 2007) “*incongruencia de estatus*” que viene hacer “*cuando los subalternos son más capaces para resolver con eficiencia los problemas y rebasan a sus superiores*”. En la institución por ejemplo existe una clara diferencia de preparación académica, entre algunos de los funcionarios; mientras el rector ostenta el título de Licenciatura en Ciencias Agrícolas, sus subalternos tienen especializaciones y maestrías, condición que en varias oportunidades a salido a relucir y ha generado diferentes conflictos entre ellos, los unos demostrando su preparación académica y el otro demostrando quien es el que manda.

Se demuestra en esta investigación que el rector esta definido por un estilo autoritario donde solo la palabra de él es la que sirve y se impone “*a las buenas o a las malas*” produciendo más situaciones conflictivas en las que se destaca la división del grupo, la falta de cooperación, la visión negativa que tienen los docentes, considerándolo una persona autoritaria, que no permite opinar, prepotente y que no acepta otros puntos de vista. Partiendo de esta situación el buen rector será quien se interesa no sólo por el objetivo a alcanzar, sino por la forma de conseguirlo y ejerce su autoridad y jerarquía de una manera firme pero muy respetuosa; así lograría que sus compañeros trabajen con gusto, y aunque muchos de sus docentes se compliquen, revelen malos resultados, el buen rector mantiene un trato social sin permitir abusos de confianza. Un buen directivo de acuerdo con (Robbins, 2001) es el que “*Pone la jerarquía y la autoridad al servicio de las personas y del proyecto de la institución y no como alimento de sus caprichos personales. Es humilde: no tiene miedo a decir "no sé" y a dedicarse a estudiar buscando caminos de desarrollo personal a través del conocimiento. Dedicar su mejor tiempo a conocer, pensar, planear y prevenir y así obtiene los resultados previstos*”.

El ruido en la comunicación

La comunicación es uno de los factores mas nombrados en la generación de conflictos ya que representa las fuerzas contrarias que surgen por problemas semánticos, autores como Robbins expone que *“Uno de los grandes mitos es que la comunicación causa conflictos si pudiéramos comunicarnos mejor se acabarían los conflictos, sin embargo la mala comunicación no es la fuente de todos los conflictos, aunque los problemas en el proceso de comunicación retrasa la comunicación y estimula los malos entendidos ”*, se comprendería que si pudiéramos mejorar la comunicación se acabarían muchos de los conflictos, no obstante en la institución educativa, las palabras mal infundadas, es decir con ruido en los canales de comunicación provocan conflictos cuyas causas pueden ir desde la malos entendidos hasta la desunión temporal o definitiva del grupo. *“No hablo con mi compañera porque ella habló a mis espaldas”*. Menciona un docente de la institución *“Pero en reunión de profesores le voy a gritar en la cara que es una chismosa”*.

Estos comentarios, rumores tienen tres características principales, (Robbins, 2001) *“En primer lugar, no está controlado por la administración. En segundo lugar, la mayoría de los empleados lo perciben como más creíble y confiable que los comunicados formales emitidos por la administración superior. En tercer lugar, se utiliza en gran parte para servir los intereses personales de algunos integrantes dentro del mismo sistema”*. En esta parte se puede reafirmar que los chismes y /o comentarios mal infundados se dan por un canal no formal donde se distorsiona la mayoría de códigos (información) y lo mas extraño que es que los miembros de la institución creen mas estos comentarios que a veces las mismas palabras directas del involucrado, este ejercicio es fácil de comprender en dinámicas de grupo donde se envía un mensaje a un miembro y este pasa por varias personas hasta llegar al final donde se escucha algo totalmente diferente a la comunicación inicial. Los rumores son algo cotidiano y en muchos casos no se los puede controlar pero si se puede crear dentro de la institución educativa espacios para aclarar mal entendidos ya que esto perjudica enormemente la convivencia del grupo y beneficia a unas pocas personas que tienen intereses personales en dañar la noticia, imagen o estabilidad del grupo.

Se incluye en los factores de la comunicación un espacio para las expresiones, por cuanto según la información encontrada son consideradas generadoras de conflicto, estas expresiones pueden agrupaciones en digitales y analógicas, (Robbins, 2001) *“La comunicación no necesita ser verbal a fin de transmitir un mensaje”*. Claro los docentes de la institución pueden decir mucho con una actitud *“lo que hago yo es ignorarla”*, expresa un docente en conflicto con una de sus compañeras, *“y si pasa por mi lado no la volteo a ver, mucho menos la saludo”*.

(Robbins, 2001) explica estas expresiones analógicas mencionando que *“Una ojeada, una mirada, una sonrisa, un fruncimiento del ceño, un movimiento provocativo del cuerpo, todos encierran un mensaje. Los movimientos corporales, el tono o énfasis que les damos a las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre el emisor y el receptor llevan un mensaje”*. Esto nos da a entender, que los reclamos fuertes con un tono desatinado de voz, no propicia para el momento, acompañada de palabras vulgares, burlas y bromas fuertes son elementos altamente desencadenantes del conflicto. *“Se aprovechan las montoneras para tocar abusivamente a las niñas”*, dice un estudiante. No es este, un factor detonante para que las niñas griten *“necesitamos respeto”*, no será esto (Jares, 2001) *“la chispa, la gota que rebaso el vaso”*. El conflicto en un proceso donde la carencia de valores esenciales de respeto, tolerancia, hace imperiosa la necesidad de apropiados medios de manejo y/o pares del grupo que sirvan de mediadores. Si no existen valores o bases que inculquen convivencia es difícil cambiar esa situación (Robbins, 2001) *“Una parte muy significativa de los valores que sostenemos se establece durante nuestros primeros años de vida, de los padres, maestros, amigos y otros. Muchas de nuestras primeras ideas acerca de lo que es correcto e incorrecto probablemente se formularon a partir de los puntos de vista expresados por nuestros padres”*.

La estructura, un factor para tener en cuenta en la institución educativa.

“La planta física esta ubicada junto a una quebrada, por lo que la contaminación de esta perjudica la comunidad; además no tiene un cierre y es insegura, a esto se le suma que la planta no esta en una buena condición física”.

Los factores estructurales o del entorno que generan conflicto en la Institución, podrían considerarse como aquellos elementos que se mueven dentro de la parte laboral y el contexto institucional. Robbins expresa *“Muchos de los conflictos tienen una naturaleza estructural. En este contexto utilizamos el término estructura para incluir variables como tamaño, el grado de especialización asignado a las actividades de los miembros del grupo, departamentalización, cadena de mando, extensión del tramo de control, centralización y descentralización”*. Por su parte, (Pondy, 1967) cataloga el conflicto estructural como un conflicto estratégico, *“aquel se crea deliberadamente con el objeto de afectar la estructura organizativa, es decir, para obligar a la organización a redistribuir la autoridad, los recursos y las responsabilidades funcionales”*. En la institución educativa, la distribución del trabajo estaría inmersa dentro de este tipo de conflictos, podría decirse que este aspecto es la cuna de los conflictos, de donde emergen múltiples reacciones antagónicas, entre directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Con base en lo anterior, se encontró por ejemplo que el horario fue diseñado de manera que beneficie a los docentes más cercanos a las directivas, y ello resulta muy perjudicial para los profesores que estudian o viven en Pasto. Moore opina que, *“los conflictos estructurales, causados por estructuras opresivas de relaciones humanas. Están configurados muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto”*, quiere decir que la familia, los estudios, cuestiones de salud, indudablemente obligan en algunos casos a incumplir con acuerdos preestablecidos y por ello los actores perciben que existen preferencias de las directivas para con algunos docentes, por lo tanto se menciona que, el horario *“se realizó por amiguismos”, “no beneficia en nada al personal externo”*, por otro lado comentan que *“hay horas mal ubicadas, que hacen que los estudiantes lleguen tarde a clase”* o que profesores *“se acostumbren a llegar el lunes tarde cuando ya ha iniciado la jornada de clases”* y *“se vuelan los últimos minutos del día vienes.”*

Como se observa, se presenta el horario como un factor sumergido en el factor estructural generador de conflictos cuyas bases o fuentes de origen se relacionan con la otra categoría de factores, la comunicación por cuanto la falta de diálogo se convierte en motivo de disputas entre las partes involucradas.

Condiciones que nos hacen entender que los docentes no radicados en la región, por esta condición atraen fácilmente discordias, conflictos y roces con el grupo y, por supuesto los docentes de la región quieren tener las mismas preferencias que los docentes de Pasto, situación que toca a los dos grupos enfrentados. Retomamos lo expuesto en el marco teórico para mencionar que (Módulo profesional, 2007) *“el Conflicto Intergrupual que se da entre dos o más grupos de personas causan problemas serios a las empresas y a los individuos involucrados cuyas fuentes son distintos puntos de vista, fidelidad al grupo o al líder del grupo, rivalidad o lucha por la supremacía entre los líderes, competencia por los recursos”*. Que se puede explicar como un conflicto donde dos o mas grupos entran en contienda y cada grupo pretende disminuir la fuerza del otro, adquirir poder y mejorar su imagen.

Otro elemento estructural o del entorno es el espacio físico, al respecto se encontró que en la institución educativa se ha vuelto pesado, es decir, no existe un ambiente propicio para ejercer las labores escolares, se observa *“infraestructura inadecuada”* para ser adoptada como colegio o institución educativa, o sea las aulas estrechas, pasillos angostos, los malos olores, la falta de espacios deportivos, biblioteca, cafetería, propician la aparición de conflictos, estos conflictos son (Silvina F, 2001) *“Del sistema o sistémicos, grupo donde entran todos aquellos conflictos vinculados con la administración educativa, con la organización y gestión del sistema. Los problemas de la profesión, la ineficacia de la administración, los problemas y las competencias por las transferencias educativas”*. La autora en mención explica que la falta de gestión de los directivos, a veces la improvisación, la falta de proyección desencadena que haya dificultades logísticas, si esto se prevé la administración educativa y las autoridades locales posiblemente ejecutarían proyectos tendientes a mejorar las instalaciones. Sin embargo en el momento de esta investigación no se encontró ningún proyecto en marcha; por lo tanto se concluye que

el espacio físico cada día va a ser mas reducido y los conflictos van surgir de manera mas continua.

La falta de autoridad ejercida por los directivos y docentes se convirtió en factor para generar indisciplina, lo que se observa en las constantes evasiones de clase de los estudiantes y en la falta de control del tiempo libre “descansos”, donde insólitamente como lo dice un profesor *“aprenden juegos de azar, en las barbas del maestro”*. (Silvina F, 2001 P. 345) *“conflictos ajenos al sistema educativo, pero cuyos problemas afectan directamente a la institución”*. En el caso del Carmen, está volviéndose un problema inmanejable, que se suscita a diario y que atrae día a día mas menores de edad al juego. Pero no solo la autoridad juega un papel esencial en esta parte, la falta de espacios de recreación, canchas deportivas hacen ver que el estudiante necesita de estos elementos generadores de actitudes y hábitos positivos. No se puede considerar que una institución en un corregimiento que cada día crece se vaya convirtiendo en un colegio de garaje sin su respectiva infraestructura para funcionar, de pronto podría ser aceptable en una zona urbana que debe alquilar espacios deportivos, pero en una zona rural donde hay terreno para hacer construcciones, ampliar sus canchas, disfrutar de las zonas verdes, es evidente que falta “gestión de los directivos y compromiso de las autoridades locales”, de igual modo evitar el roce político, la desunión del grupo y trabajar por un objetivo común el engrandecimiento de la institución.

En general la falta de autoridad de los directivos, el mal manejo de la misma y la falta de pertenencia de los docentes, conjugadas con los problemas de comunicación son elementos que alimentan mas la aparición de conflictos que están latentes, es decir a punto de estallar y que se evaden u ocultan por no asumir responsabilidades.

(Ruiz B. Luz, 2006 P 236), define a los conflictos escolares como *“aquellas relaciones de incompatibilidad de objetivos, intereses, valores o hechos en torno al proceso de producción, reproducción y organización del espacio escolar y su función social”*. Por su parte Jares menciona varios tipos de conflicto que se generan por la autoridad, entre ellos el conflicto del sistema o sistémico *“conflictos vinculados con la administración educativa, con la organización y gestión del sistema”*. Conceptos

de los cuales se puede afirmar que los problemas vinculados con la profesión y la ineficacia de la administración (directivos) tocan todos los espacios del ámbito escolar y son generadores de conflicto, formando un círculo que cubre todo lo que es la institución educativa, en otras palabras si la cabeza mayor anda mal, se desbarata todo el andamiaje que se a querido levantar en función del bienestar estudiantil. “Difícilmente se puede compaginar con un directivo que se cierra al dialogo y la comprensión”. Es pertinente entonces interpretar la visión del directivo cuando se enfrenta a manejar situaciones que afectan directamente el establecimiento escolar que él dirige. Estar en el puesto que esta él, es una aspecto difícil de entender, diferentes, personalidades, necesidades, intereses, ambiciones, un tira y afloje constante, un ir y venir que afecta a unos y mejora a otros, un grupo de docentes con expectativas encontradas y sobre todo el concepto de muchos en cuanto autoritarismo cuando esta en contra del docente y flexibilidad cuando esta a favor en fin factores que si se agrupan en un determinado momento estallan en conflictos y agresiones que se muestran de múltiples formas y consecuencias diversas.

Cuando ya se desencadena el conflicto y se identifican los factores que lo han ocasionado salen a flote cierto tipo de actitudes o posturas que los sujetos adoptan ante estas situaciones, a continuación pasaremos a describirlas de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Y cómo son las actitudes de quienes afrontan el conflicto?

Dentro de la dinámica del conflicto se encuentran inmersas las actitudes que se adoptan ante estos, definiéndolas como reacciones que permiten actuar y tomar decisiones de manera determinada frente al mismo, para esto hay autores como Paco Cascón Soriano quien en su texto Educar en y para el conflicto describe cinco grupos de actitudes ante el conflicto, de igual manera lo hace Robbins clasificándolas en cinco clases de intenciones las que se han identificado según los autores a través del análisis previo de las actitudes propias ante la presencia de conflictos y de la manera cómo estos han sido o no afrontados y resueltos.

Estas actitudes se dividen de acuerdo con (Cascón, 2000) en: Actitudes de Competición (Gano/Pierdes), Acomodación (Pierdo/Ganas), Evasión (Pierdo/Pierdes), Cooperación (Gano/Ganas), y Negociación. Por su parte (Robbins, 2001) las clasifica así: *Competitiva* (asertiva y no cooperativa), *Colaboradora* (asertiva y cooperativa); *Evasiva* (no asertiva y no cooperativa); *Complaciente* (no asertiva y cooperativa); y *Arreglo con concesiones* (a medio camino tanto en asertividad como en cooperación).

Con base en el análisis de la información recolectada que se identifica con los postulados del tipo de Actitud por Competición al igual que en la intención Competitiva, se encuentra que con la actitud casi siempre ganadora del personal directivo se resalta la actitud perdedora de quienes convergen con él. Es así como consigue siempre lo que quiere, da prevalencia a sus ideas, opiniones y posiciones por encima de los demás. “El rector es autoritario y no admite nada, solo lo que él dice y no más”. Es clara su imposición sin tener en cuenta las opiniones o sugerencias de los docentes, estudiantes o padres de familia. Se hace siempre su voluntad porque gusta mandar a los demás, dar órdenes explícitas para ser cumplidas sin importar pasar por encima de quien sea. Como manifiesta Cascón en este modelo lo importante es ganar, de allí que el directivo, busque siempre triunfar y para ello lo más factible es propiciar las condiciones para que los demás salgan perdiendo, en éste caso sus subalternos quienes conviven en un ambiente de disgusto, malestar, discriminación y menosprecio.

En este tipo de intenciones puede notarse que una parte busca satisfacer sus intereses personales, sin importar el impacto que esto produzca en la contraparte. Es por ello que por el afán de alcanzar una meta, o simplemente el reconocimiento de decir quien tiene el poder se atropella al otro, se pasa por encima de él y se lo convence en cierta forma de ceder su espacio o de aceptar la culpabilidad total del fracaso o el problema suscitado, ejemplo de esta situación es “Él (refiriéndose al rector), es imposible, no admite razón, tiene subido el cargo en la cabeza”.

En cuanto a la información clasificada dentro de la Actitud por Acomodación en concordancia también con la intención Complaciente la posición es la de ceder antes que entrar en una controversia o disputa. Esta situación la encontramos claramente en la información recolectada al notar como los docentes prefieren callar, no opinar, ni hacer valer sus derechos, antes bien acatan las órdenes del rector sin reproche alguno. *“El (refiriéndose al rector) es bastante intransigente y autoritario. como le comenté y nosotros aunque no estemos de acuerdo con él, no podemos decir nada porque aunque él no hace caso, nos lo ganamos de enemigo y allí si que es peor”.*

Además, cuando él arbitrariamente dispone, los docentes obedecen sin decir nada puesto que el decir algo genera mucho malestar, *“El rector es autoritario, no admite palabra, es intransigente y mal educado”.* Este tipo de actitudes e intenciones según los autores suelen confundirse con el respeto por las ideas del otro o con la buena educación, puesto que en el trasfondo de las cosas equivale a no hacer valer los derechos propios por no provocar tensión o malestar.

Ejemplificando algunas de las situaciones presentes en la institución Educativa se encuentra que se renuncia sumisamente a los espacios ante las imposiciones de los demás, es preferible alejarse y no dar la opinión personal porque no es tenida en cuenta. En este modelo descrito por (Cascón, 2000) existe una parte que aguanta todo pero no lo podrá hacer por todo el tiempo pues finalmente se termina destruyendo a la otra parte. De igual manera es claro que se intenta apaciguar de alguna manera al oponente, colocando sus intereses por encima de los demás; en otras palabras resulta más fácil sacrificarse, retirarse ante el oponente y apoyar su opinión a pesar de no estar en acuerdo con sus ideas.

Con respecto a los testimonios incluidos dentro de las Actitudes de Evasión e intenciones Evasivas se referencian situaciones en las que todos pierden a pesar de los esfuerzos que se haga, puesto que ni las relaciones interpersonales, ni los objetivos o metas comunes que se tenga salen airoas precisamente por no enfrentar

los conflictos. “Los docentes nos sentimos inconformes con la situación, sin reconocimiento a los esfuerzos y dedicación, frente a un rector autoritario que no admite palabras”. Es preferible entonces eludirlos, huir o hacerse el de la vista gorda, como se dice comúnmente. Extrayendo vivencias de los actores se puede notar el temor que sienten ante las reacciones del personal administrativo, ante quien prefieren huir, alejarse, ausentarse de las reuniones o eventos que programa o mostrar apatía ante todo lo que se vive diariamente. “Ante el rector es mejor callar, agachar la cabeza, recibir el regaño, asumir sanciones y continuar.”

Según (Paco Cascón Soriano, 2000), de cierta forma, en el fondo de cada pensamiento, se alberga la esperanza de que los conflictos presentes se resuelvan por sí solos, aunque en realidad estos lleven un proceso que no para por sí solo sino que se debe adoptar algún tipo de intervención.

Con respecto a los hallazgos encontrados de indiferencia, apatía y reconocimiento, en sí de la existencia de un conflicto, simplemente los actores evitan la existencia de los mismos. No se confronta ni se cuestiona errores. Por el contrario, por medio de ofensas, rechazo y envidia se demuestra el malestar pero nadie acepta a título personal el error, por temor o miedo a retaliaciones futuras o simplemente al qué dirán.

Se hace necesario precisar que en cuanto a las actitudes de Cooperación y Negociación o las intenciones *Complaciente y Arreglo con concesiones* no se encontraron hallazgos que corroboren su presencia en la institución escolar, haciéndose evidente que no existen mecanismos que orienten la resolución de las diferencias integrando los diversos puntos de vista ni utilizando el diálogo, la concertación y la mediación, situación delicada que no permite el crecimiento personal de los actores, su auto satisfacción ni tampoco la consecución de sus objetivos comunes en pro de los de la institución.

Para continuar con la interpretación, volvamos a la dinámica, recordemos que una vez las personas asumen ciertas actitudes ante el conflicto, estas lo manifiestan de

distintas maneras, algunas de las encontradas de acuerdo a las evidencias relatadas por los actores se detallan a continuación.

Así reaccionan frente a los conflictos

Es muy común encontrar en las noticias brotes de violencia que se manifiestan en los centros escolares. Se escucha a través de la radio o se observa en la televisión o la Internet muchas noticias que corroboran esta idea, el maltrato verbal y físico a los estudiantes, los acosos sexuales a los mismos, los chantajes, las agresiones físicas entre docentes y estudiantes son el denominador común de estas noticias que se presentan al interior de las instituciones educativas.

Es posible que lo anterior afecte las percepciones de quienes participaron en esta investigación, pues al analizar la información de los distintos actores, se observa que las manifestaciones del conflicto en la Institución Educativa, tienen relevancia cuando hay brotes de violencia, es decir, que el conflicto se reconoce si se manifiesta de manera violenta, por ejemplo cuando hay peleas entre alumnos, o cuando hay discusiones fuertes entre el directivo y los docentes, o entre los mismos docentes.

Miremos algunas expresiones de los entrevistados que dan cuenta de lo expuesto: “Los conflictos generalmente son de irrespeto, igualmente la indisciplina de algunos hace que otros participen y se interrumpen las clases, los momentos intensos y las sensaciones pasionales, generan en determinados momentos fuertes ofensas y agresiones verbales, que inician situaciones de división y desunión. También se evidencia la inmadurez y sensaciones violentas de algunos que pueden en cualquier momento reaccionar agresivamente”, “Cuando se presenta un choque en los que no pueden llegar a un acuerdo, surge un conflicto, como no hay acuerdo se irrespeta.”

Según estas reacciones de los distintos actores, el conflicto se reconoce como ya se mencionó cuando hay manifestaciones tangibles, abiertas al público, es decir, cuando se presencia el roce entre compañeros al tratarse mal por ejemplo, o cuando

hay discusiones entre el rector y sus subalternos, y en el contexto del aula escolar cuando hay peleas o discusiones frecuentes entre estudiantes. Pero no todos los tipos de conflicto que se manifiestan de manera violenta en el contexto educativo tienen las mismas características. No es lo mismo una pelea entre estudiantes, de carácter aislado relacionada con la pérdida de un juguete o una travesura normal, que una situación de acoso repetida en el tiempo, con una notoria desigualdad de poder, como el hostigamiento escolar, fenómeno conocido como el Bullying que radica principalmente en que un individuo o grupo de individuos recurren casi siempre a resolver sus problemas con la agresión, intimidación, maltrato, hostigamiento, etc. hacia otra persona. Este término según Latorre y Jurado (2003), fue empleado por el investigador noruego Dan Olweus en el año de 1982, cuando comenzó a estudiar la temática debido a los suicidios de tres estudiantes, como una conducta o persecución física o psicológica que realiza un estudiante sobre otro, que el “bravucón” escoge como víctima con ataques periódicos.

Fenómeno que no se evidencia con gran facilidad, no es tan abierto, pues escogen una víctima y la atormentan de tal forma que esta se ve subyugada y casi nunca revela sus secretos por el temor a ser maltratado aún con mayor intensidad. Pero es un hecho que afortunadamente no se manifiesta en la Institución Educativa según la información analizada por el grupo de investigación.

En este orden de ideas, se asume por lo general que el conflicto y la violencia son sinónimos, sin embargo, como se observó en la fundamentación teórica, existe una marcada diferencia, mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en las que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad, de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación (Judson S, 2000 P. 82). Pero cuando se habla de violencia, ésta se relaciona con que tiene un carácter personal, una confrontación cara a cara, donde se utiliza la fuerza física o la palabra, como medio para resolver frustraciones y diferencias, mostrándose de diversas maneras: a nivel corporal, psicológico o moral, también se expresa contra objetos y el ambiente. (Hernández Prados, 2004 P: 9), la

definen como: “la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)”. Por tal razón el empleo de la violencia física o verbal en las relaciones humanas ya sea entre estudiantes, docentes o directivos y docentes en el contexto educativo, implica que necesariamente que obedecen a la aparición de un conflicto que únicamente se reconoce cuando brotan estas manifestaciones. Cabe anotar entonces que este es un hecho de gran trascendencia y preocupación a nivel social y escolar, pues la violencia escolar cada vez se presenta con mayor frecuencia en las Instituciones Educativas.

Se entiende por supuesto que los implicados en estas cuestiones de violencia escolar son en caso de los estudiantes, personas que provienen de un nivel socioeconómico de estratos bajos y de familias monopaterales, donde hay una madre o padre cabeza de familia o la autoridad lo ejercen los abuelos, tíos o hermanos mayores. Sin embargo, la falta de afecto y la conflictividad entre los integrantes de la relación filial, la violencia familiar, la escasa presencia de padres, asimismo los métodos de corrección para los menores empleados son algunas de las variables que ocasionan los comportamiento violentos reflejados en las Instituciones Educativas.

En este sentido, la violencia en la escuela es el centro de atención de las diversas investigaciones hechas sobre el tema, los autores las clasifican de acuerdo al nivel de intensidad y se relacionan en un gran porcentaje con lo encontrado en nuestra investigación que se presentan en cuatro tópicos fundamentales que abarcan la totalidad de la información suministrada, las cuales se resumen de acuerdo con la propuesta de (Hernández Prados, 2004) que las clasifica en: manifestaciones físicas, las verbales, las emocionales y las mixtas.

Los resultados obtenidos en la investigación procedentes de la información suministrada de las diversas fuentes como son los estudiantes y docentes, de la Institución Educativa, han revelado con relación a las manifestaciones físicas que se

presentan directamente a través de amenazas y golpes e indirectamente cuando hay robos en los distintos espacios como la sala de profesores y las aulas de clase.

Al respecto, observemos algunos hallazgos en las entrevistas:

“se presentan problemas sobre todo en las señoritas, se pelean por jóvenes y estos enfrentamientos se los lleva hasta el campo deportivo. Algunos son fuertes: hace dos años se llegó al punto de tener que llevarlas a coordinación (...), se empujaban y que decir si alguna entraba en el salón de las otras muchachas. Asimismo, se observa indiferencias, empujones y problemas muy marcados cuando hay una jornada deportiva, ya que, el partido lo toman como excusa para poder empujarse y dejar en ridículo a las otras participantes, sobre todo en el baloncesto y fútbol de salón femenino.”

Con relación a esto, en la investigación nos dimos cuenta que las estudiantes aprovechan los encuentros deportivos para resolver sus conflictos de manera violenta, utilizando la agresión física o verbal, empujándose unas a otras o cometiendo faltas intencionadas en el campo de juego, hecho que preocupa pues esta no es la forma adecuada de resolver un conflicto, ya que puede tener grandes repercusiones disciplinarias para los estudiantes, o puede pasar a otro nivel de intensidad el conflicto que tienen entre sí. En consecuencia estos casos dan cuenta de una manifestación física de carácter violento que produce efectos perjudiciales que afectan la integración física o psicológica de las estudiantes.

Otros hallazgos fueron: *“(...) Lo mismo cuando llega la hora de recibir alimentos, se presentan desordenes y momentos de indisciplina, irrespeto por el puesto en las filas, las malas palabras, los empujones y al mal trato a las compañeras que las atropellan y muchas veces solo por tocarlas. (...) en los transportes hay mucha indisciplina, se halan el cabello, las tocan a las mujeres, se empujan, se escupen, se suben en las chivas en la parte de arriba o a los lados donde no hay seguridad y corren un riesgo muy considerable. Lo peor es que como no va ningún profesor, no hay control, y los chóferes son muy permisivos.”*

Desde este contexto, se puede resaltar que la violencia física, mostrada a través de empujones, golpes, escupitajos, entre otros, y la verbal con los insultos, palabras soeces y los chismes. En los estudiantes son el común denominador que las manifestaciones del conflicto en el ámbito educativo en general sean de carácter físico y que nuestra institución también se ve afectada por este fenómeno, es decir, que no es algo nuevo sino que en estos momentos se está haciendo mucho énfasis en detallar y clarificar este fenómeno que se ha presentado a través del tiempo. De esta forma (La Torre y Jurado, 2003 P: 26) proponen que las manifestaciones de carácter físico se pueden definir como “todo acción que implica el uso de fuerza contra otra persona”. Esto abarca lógicamente todo lo relacionado con los atropellos hacia otras personas, aquí se encuentran las peleas entre compañeros y compañeras, empujones en el campo deportivo, el lanzamiento de los balones con fines de agredir a su compañera, y cualquier tipo de manifestación violenta que atente contra la integridad corporal del otro. Así, resulta desconcertante que los ajustes de cuentas y las venganzas personales sean reflejados y disputados en el campo de juego.

Por otra parte al analizar la información se encontró manifestaciones del conflicto de carácter indirecto, cuando los estudiantes y docentes entrevistados evidenciaron que en la Institución Educativa y concretamente en el aula y la sala de profesores se presentó el robo. Puede ser que se refleje este hecho por el ambiente social donde viven o por imitar a los compañeros o simplemente por hacer el daño o llamar la atención. Este es un hecho que debe preocupar tanto a las directivas como a los docentes, para poder hacer una verdadera formación integral al niño o adolescente que esté realizando este tipo de actos en el centro escolar.

Y las manifestaciones de carácter verbal que se evidencian regularmente entre los docentes y los directivos que tienen que ver con todo lo concerniente a la comunicación oral que hay entre las personas, es decir todo lo relacionado con el uso de la palabra con el fin, por ejemplo de ridiculizar, hacer sentir mal, ofender, insultar o mortificar a los demás ante sí mismos o ante otras personas. (La Torre y Jurado, 2003 P: 27) “hay malestar, cierta inconformidad, rechazo y mucho roce con los

docentes nuevos que llegaron a ocupar las plazas de los docentes de la región que por el concurso de méritos quedaron sin trabajo.” En cuanto a las manifestaciones no verbales se revelan a partir de actitudes corporales de agresión, como gestos provocativos, insultantes u ofensivos, miradas de menosprecio, para descalificar al otro, entre otras. Ejemplo de ello son “las dificultades en el ambiente laboral, las asperezas, los roces, la falta de comunicación, las tiranías, el estar pendiente del otro y ver en que momento oponerse a lo que dice o hace.”

Se encuentra entonces, que la violencia física y verbal resultan comúnmente de una riña entre estudiantes o que es una consecuencia de un conflicto que venía presentándose de manera continua y que estalló, donde hay agresiones por parte de los implicados. Es oportuno hacer notar que los hallazgos encontrados se relacionan con la teoría de los autores. En el caso de la institución la violencia física no se presenta con gran frecuencia ni con grandes alcances por parte de los estudiantes, sus relaciones interpersonales y grupales no alcanzan índices de violencia tan altos como los que mencionan algunos autores donde en algunos casos se presentan heridos y hechos violentos muy drásticos y con grandes consecuencias para los implicados. Mas bien las manifestaciones físicas y verbales entre los estudiantes de la institución educativa, son de nivel de intensidad bajo, según la información suministrada por los entrevistados. “(…) hay grupitos de estudiantes bastante groseros, manejan un vocabulario fuerte.” Habría que agregar que no por ello debe pasar desapercibido y por el contrario es necesario atenderla para que no trascienda o se intensifique.

Los docentes y estudiantes entrevistados destacan otra característica que se revela en el análisis de la información relacionada con las manifestaciones emocionales, por ejemplo:

“Especialmente la falta de diálogo y unidad familiar, que genera grandes problemas en las descendencias. El permitir ser dominados por el alcohol y las pasiones momentáneas; los celos asesinos de la gente que algunas veces ha cegado.

la vida, usted ha sido testigo de los jóvenes muertos; la mentira y el chisme; y la politiquería.”

Los resultados han arrojado que los distintos tipos de familias que constituyen a la comunidad del Carmen presentan características específicas y diferentes. Sin embargo, se detectó por medio de las entrevistas hechas a los estudiantes y docentes que hay familias encabezadas por mujeres, abuelas, entre otros.

También se descubrió que las familias tienen necesidades económicas, siendo mayor en los hogares mono paternales. Estos hechos son de gran relevancia pues los estudiantes en el plantel educativo provenientes de estos hogares son muy agresivos, indisciplinados, asisten obligados a la institución, son desmotivados por su educación que obviamente contribuye al surgimiento de problemas de disciplina en el salón de clase y en general en todo el colegio. Sumado a esto los estudiantes por lo general los varones, al no tener una presencia paterna, de autoridad y respeto, son personas fáciles de iniciar su vida en los juegos de azar que conlleva a ingerir licor que son agentes exógenos a la escuela y son causa influyente en la generación de conflictos y en sus manifestaciones violentas. (La Torre y Jurado 2003, P: 26)

“(…) Con respecto a este tema, luego del desamor hay intentos de suicidio, celos reprimidos, venganza y manifestaciones de odio. La rivalidad, se expresa en la falta de compañerismo, se intenta perjudicar física y mentalmente al otro. Por los celos se impide el acercamiento, se presentan situaciones de peleas y discusiones físicas y verbales agresivas (…)”

Al respecto, las manifestaciones del conflicto de carácter emocional son muy relevantes como se puede observar en los informantes, ya que alcanza niveles muy perjudiciales para el ser humano, por la razón de que hay intentos de suicidio motivados por los celos, los resentimientos entre compañeros que alcanzan tal grado de haber casos donde se ha segado la vida de otra persona, asimismo se registran desenlaces provocados también por los celos cuando estudiantes que han tenido una relación amorosa duradera, al terminarse esta no lo toman de una manera madura sino

que por el contrario recurren a lastimarse. Esto se puede explicar desde la edad por la que atraviesan los estudiantes, en la adolescencia, que en la mayoría de emociones se centran en las relaciones de pareja, otorgando a ellas un alto valor afectivo alrededor del cual giran las intenciones que se establecen.

Así mismo se encontró manifestaciones emocionales entre docentes y directivos y entre los mismos docentes que demuestran que hay una imposición del rector con sus subalternos, ya que por su temperamento y porque se irrita con gran facilidad impide un normal desarrollo de las labores. Esto ocasiona un malestar para la institución ya que en una comunidad tan pequeña como la carmelita, se puede y se llega a conocer todo lo que sucede en el plantel educativo y esto fue corroborado con la información. Por ejemplo se encontró.

“se presentan muchos problemas por la diferencia de criterios y de posturas entre los diferentes compañeros profesores. En estos temas siempre hay posturas diferentes y son estas las que no se concertan, el uno quiere aplicar lo que conoce y no valora y poco le importa lo que el otro opina, y al final cada cual sigue su camino, el que mejor le parece. Asimismo se ve un claro abuso de poder, no hay democracia y mucho menos compañerismo es más se trata de ser la piedra en el zapato del compañero. Por ejemplo si alguien sobresale por cualquier actividad o por sus opiniones claras y profundas, el otro compañero trata de entorpecer ese trabajo y buscarle la caída o ridiculizarlo afirmando que son teorías u opiniones utópicas que nunca van realizarse, que se centre en la realidad en la que vivimos. Por ejemplo en una reunión un docente afirmó “la pobreza que se observa en la región es muy alta, por donde miro hay pobreza, siendo una región tan rica, de tierras tan buenas, se da de todo aquí, y esta gente no aprovecha”, y lo que hicieron los demás fue reírse y catalogarlo de ideas locas que no se pueden aplicar en esta región.”

Al entrevistar a los docentes se encontró que en la institución hay muchos problemas por la diferencia de opiniones que por lo general se presentan por una

competencia arraigada entre compañeras de trabajo, nos percatamos que la colaboración no es mutua, que el trabajo en equipo no existe, que simplemente reciben ordenes de las directivas para hacer un trabajo, simplemente por que les toca hacerlo. Además la información suministró problemas por la falta de comunicación entre compañeros, es notoria la individualidad de su trabajo y el querer sobresalir a toda costa ante los demás.

Con relación a lo anterior (La Torre y Jurado 2003, P: 32) proponen, las manifestaciones de carácter emocional que no son tan evidentes como las físicas, pero que se evidencian cuando una persona trata de humillar, avergonzar, hacer sentir inseguro y mal a su semejante, con lo que ocasiona una desanimación y malestar en la eficacia de las personas o en procesos como la toma de decisiones en su desempeño. Hecho que se evidenció en las entrevistas y que es una constante en las relaciones sobre todo en los docentes.

Por otra parte, se encontró manifestaciones que se las catalogó como mixtas donde se evidencia el desacuerdo y el irrespeto en las relaciones interpersonales debido a que existe una falta de consenso en las prácticas pedagógicas de los maestros, las dificultades de trabajo en equipo que como ya se mencionó anteriormente es una constante en las actividades curriculares del colegio, asimismo la falta de apoyo por parte de las directivas y la actitud que asumen, son consecuencia de que haya desacuerdos por parte de los docentes; en cuanto a los estudiantes las entrevistas y observaciones revelaron que hay desacuerdos por la existencia de grupos dominantes que aprovechan su edad (en el caso de los grados superiores) para intimidar a los pequeños y agredirlos de alguna forma, a esto se suma la agresiones continuas y los problemas de indisciplina que son manifestados por el irrespeto cuando los estudiantes no ven la presencia de un profesor en clase hecho que hace que los estudiantes se agredan.

De acuerdo con la dinámica del conflicto en su trayectoria este cierra el ciclo mediante las acciones que se ejecutan para el manejo y resolución del mismo, en la institución educativa objeto de la investigación se encontraron las siguientes.

Sembrando conflictos, cosechando progreso.

El trabajo de interpretación de este criterio inicia con el abordaje de los informantes al referirse a las acciones para abordar el conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, hubo que buscar espacios en los que profesores, alumnos y comunidad prepararon y desarrollaron herramientas que les permitieron abordar y resolver los conflictos con mayor creatividad y satisfacción.

Muchos autores consideran que el conflicto es inherente al ser humano, que está presente en todo momento y lugar; (Cascón 2000; Vinyamata; 2001; Gibson; 1994) evidentemente esto es así, y dependiendo de como los abordemos pueden tener un potencial positivo y necesario para la superación personal e institucional. Estos conceptos, proporcionan elementos significativos que apoyaron la investigación.

Desde el trabajo investigativo tomamos las acciones para abordar el conflicto apoyados principalmente en tres niveles categoriales propuestos por Paco Cascón Soriano (2000): provención, negociación, mediación. El equipo de trabajo Compartió la mayoría de las ideas propuestas por el autor, aunque diverge en el aspecto que él toma como un nivel paralelo a toda acción la no violencia. Nosotros consideramos que para nuestro país (no en vano distinguido por su carácter violento) es indudable que en muchos casos conflictivos se recurre a la violencia física, verbal o emocional; este carácter nacional se ve reflejado en la región investigada y aun mas potencializado por la pobreza, el machismo y el bajo nivel cultural de la comunidad del Carmen, en donde La Institución Educativa no es ajena a esta realidad.

Es mejor provenir que entrar en crisis

En la provención, son las propias personas involucradas en el conflicto quienes tratan de solucionarlo Cascón (2000b) “el primer paso para una resolución pacífica de los conflictos es la provención, que es un concepto diferente al de prevención porque los conflictos ni se pueden, ni se deben evitar” De hecho debemos trabajarlos en sus primeros estadios del conflicto o incluso antes de que se produzcan, para que así, en un ambiente mas armonioso, con tiempo y sin apasionamiento, podamos aprender a analizarlos y desarrollemos ideas creativas de resolución que nos permitirán enfrentarlos mejor cuando surjan. En el contexto de la investigación los llamados a hacer la tarea proventiva son los docentes, por los requerimientos cognitivos y visionarios que todo maestro debe tener; al respecto se encontraron respuestas que indican la presencia de acciones de provención que se emprenden por parte del personal docente de la institución educativa: “pero bueno, he venido trabajando en este año con el grupo, logrando algunos cambios ya que esto está dentro de las actividades que toca hacer, eso me toca por el área que yo dicto utilizo diálogos con el fin de buscar el buen entendimiento sin recurrir a la violencia.” Es necesario anotar que las acciones proventivas en la Institución Educativa poco se aplican y las que se realizan se hacen mas por necesidades inmediatas que por el producto de unas acciones programadas, sistematizadas, que busquen un fin específico; por lo contrario, lo frecuente en el plantel educativo es que el conflicto entre en crisis que generalmente termina en acciones violentas.

Suele hablarse de “prevención” de los conflictos para aludir a la necesidad de actuar antes de que exploten (crisis) y se manifiesten en su forma más descarnada. No obstante, este término, en castellano, tiene connotaciones negativas “prevención. (Del lat. *praeventio*, -ōnis). f. Acción y efecto de prevenir. || . Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.” entonces no hacer frente al conflicto, evitarlo, no analizarlo, no arriesgarse, no dejar que aflore todo lo que hay dentro, no ir a sus causas profundas... no es lo más aconsejable, puesto que creemos que el conflicto es consustancial a las interacciones humanas, ineludibles e incluso positivas como una oportunidad para crecer. Todo ello nos lleva a no poder,

ni querer, hablar de prevención de conflictos sino que se asume el concepto de provención.

La provención, término usado por (J. Burton, 1998) es el proceso de intervención antes de la crisis que nos lleva a una promoción de condiciones que crean un clima adecuado y favorecen unas relaciones cooperativas que disminuyen el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en contrariedades o evolucionen de forma violenta. Entonces, la provención en la Institución Educativa es intervenir en el conflicto, sin esperar a que llegue la fase de crisis, cuando está en sus primeros estadios. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca.

Según (Cascón, 2000) las habilidades proventivas a trabajar en una Institución Educativa serían: Crear grupos en un ambiente de aprecio y confianza, favorecer la comunicación, la toma de decisiones por consenso, el trabajar la cooperación. Cuando trabajamos el diálogo implica fomentar una buena comunicación que es fundamental en el proceso de aprender a resolver conflictos proventivamente de forma no violenta, eliminando en parte la violencia, ya que el diálogo es una de sus principales herramientas. En la Institución Educativa investigada encontramos que los actores si reconocen la importancia del dialogo, como nos dice el docente “creo que el dialogo es el más importante porque a través de él, se previene y resuelve los problemas.” La toma de decisiones por consenso; se refiere a que todo lo dicho anteriormente hay que ponerlo en práctica aprendiendo a tomar decisiones consensuadas donde toda la comunidad educativa haya aportado. Ahora, todo esto debe estar consignado en el manual de convivencia, para poder acudir a él no solo en acciones de solución o de sanción, sino también para acciones proventivas. Al respecto nos mencionan que “para solucionar conflictos hacemos reuniones con los del consejo académico y entre todos ayudamos, lo hacemos siempre y cuando tengamos el manual de convivencia en las manos” los estudiantes ven en el manual

de convivencia una guía ... *“mirando las leyes del manual de convivencia y aplicándolas”* Aunque no perciben en el un carácter proventivo, por lo contrario lo ven de carácter sancionatoria, como lo expresan los estudiantes al preguntarles sobre el manual de convivencia *“Los planteamientos que hacen son:; si no se encuentran soluciones sancionar a los involucrados y si no se llega a un acuerdo se opta por la expulsión.”*

Las acciones proventivas son necesarias para crear en el grupo un ambiente de aprecio y confianza como lo dice Cascón; adicional a este pensamiento el grupo investigativo encontró con base en el estudio que en este aspecto es fundamental la consejería realizada desde una orientación profesional que permita generar espacios en los se comprenda que todas las personas tenemos dos necesidades humanas muy básicas: el sentimiento de pertenencia a un grupo y el de identidad. Deseamos sentir que formamos parte de un grupo y que somos aceptados y valorados tal y como somos. El rechazo, la falta de integración, va a ser uno de las primeras fuentes de conflicto. De allí que se recalque la necesidad de brindar un espacio de orientación profesional para los estudiantes que les brinde conocimientos sobre sus capacidades y posibilidades, promoviendo e impulsando en ellos la construcción sólida de su personalidad y de un autoconcepto positivo que posibilite el autocontrol y la autonomía además del manejo adecuado de normas y reglas que propendan por una sana convivencia y repercutan en el ámbito escolar y familiar. Si a esto se suma la conformación de un grupo interdisciplinario de orientación pedagógica integrado por maestros, médicos, psicólogos, entre otros, quienes desde una orientación sistémica que inicia desde el preescolar hasta finalizar la enseñanza secundaria trabajen coherentemente el desarrollo socio – personal, el cognitivo – escolar y el vocacional – laboral, proporcionarán desde sus perfiles profesionales al estudiante la posibilidad de autoconstruirse como persona integra, armónica y socialmente equilibrada lo que indudablemente se verá reflejado en la sociedad donde ellos interactúen.

Por otro lado, el equipo de trabajo no encontró habilidades proventivas como lo propone (Cascón, 2000) relacionadas con trabajar en cooperación, debido a la cultura individualista y egoísta del contexto institucional.

El trabajar la provención no significa, por otro lado, que los conflictos no sigan adelante en su proceso, por otro lado, muchos conflictos no pasan por la fase proventiva. Es por ello importante seguir investigando el proceso conflictivo, aprender a analizar, a negociar y a buscar soluciones creativas y satisfactorias para los actores de la Institución involucrados en conflictos y que aprendan a resolver por ellos mismos sus conflictos.

Analizar para reflexionar y solucionar

El primer trabajo a realizar para abordar la dinámica del conflicto será el de aprender, tanto a la hora de analizar conflictos como a la hora de intervenir en ellos, a separar y tratar de manera diferente los tres aspectos presentes en todo conflicto que según Cascón (2000c) son: las personas involucradas, el proceso (la forma de abordarlo) y el problema (las necesidades o intereses antagónicos en disputa). El equipo investigativo encontró que algunos actores involucrados en los conflictos atacan a la persona más que al problema que tienen, lo cual nos lleva a una escalada de ataques personales, en la que a veces hasta se olvida y deja de lado el problema que originó el conflicto, centrando todas las energías y tiempo en atacar a la otra parte en lugar de resolver el problema. Pensamos, no es que la otra persona tenga el problema, sino que ella es el problema. Esto se encontró en la investigación pues los estudiantes manifiestan que “El conflicto tiene origen de pronto en la envidia entre estudiantes, la individualidad el egoísmo y otros problemas que de pronto vienen desde sus hogares.”

La tendencia a centrarnos en las personas se da porque es en ellas en quienes se descarga la presencia de manifestaciones que constituyen la parte visible del conflicto.

Las Personas. Se trata de aprender a verlas como partes con las que tenemos un problema y con quienes podemos colaborar para resolverlo. En el trabajo investigativo se encontró que para analizar las personas los actores se concentran en identificar y diferenciar los involucrados de los no involucrados, descuidando el análisis de sus percepciones, emociones, manejo del poder y status en la Institución

El Proceso. Se trata de aprender formas de abordar los conflictos que permitan expresarse a ambas partes y encontrar soluciones que ambas puedan aceptar. En este sentido será importante aprender a Controlar las dinámicas destructivas de la comunicación: Analizar los procesos seguidos, Establecer procesos de consenso. El equipo investigativo a diferencia de lo expuesto en este apartado por Cascón, encontró que el conflicto se fue desencadenando y transformando ya sea por las vías pacíficas o por las vías violentas, además encontró que los procesos no presentan una ruta clara a seguir.

Un docente nos mencionó un posible proceso “se lo implica al director de grupo, el es el encargado de investigar, de mirar, de hacer reunión con los padres de familia”. Pero hay que tener en cuenta que muchos docentes no tienen la formación ni el carisma para esta labor y como nos contó la informante “hay conflictos que se solucionan otros no”. Por otro lado los estudiantes opinan que el proceso consiste en “Reuniones, llamar al papá a la mamá, llamados de atención, anotaciones en el libro, reunión de consejo directivo, expulsión lleva su debido proceso el debido proceso de resolución de conflicto”, la tarea parece concentrarse en el establecimiento de castigos como la expulsión, llamados de atención y sanciones incluso para los conflictos que se presentan en el personal docente se recurre a los reportes ante instancias de poder que establecen las sanciones. Como lo cuenta un docente “una vez se habían puesto a tomar, (el rector con el sacerdote) imagínese,

que habían terminado peleando, entonces el rector lo había ido a reportar al escalafón para hacerlo echar.”

El problema. Este apartado del trabajo se centró en aprender a diferenciar posturas de posiciones, de los intereses y necesidades. Las posturas o posiciones son nuestra solución preferida para ese problema. Sin embargo, las necesidades o intereses son el origen, la raíz del conflicto. Se trata de centrarnos en esas necesidades, aprender a reconocerlas, jerarquizarlas y expresarlas, y no tanto en la principal dificultad es que queremos pasar directamente a solucionar el problema sin haber aflorado y analizado sus raíces, se encontró que en muchos casos se quería dar solución a los conflictos instantáneamente sin llevar el debido proceso “*Por desconocimiento de normas y funciones*”. Siguiendo un ejemplo médico, primero hay que explorar, para poder diagnosticar y ya vendrá después qué dictaminar. El objetivo final es llegar a saber cuál es el problema o problemas que están en el centro del conflicto y que, por tanto, hay que solucionar, desarrollando procesos educativos que fomenten la creatividad y la imaginación a la hora de buscar soluciones puesto que no hay lugar para discutir ni para poner límites. Según Cascón (2000) el problema esta relacionado con “*describir el meollo*” entonces se debe indagar sobre lo que hay detrás de cada problema, ver que interés tiene cada parte del conflicto, o distinguir si lo que hay son necesidades básicas humanas que se deben satisfacer... continuando con los señalamientos de Cascón, él nos sugiere que debemos “*listar los problemas a resolver y analizar los recursos existentes que se puedan utilizar*” el grupo investigativo considera que los recursos humanos deben estar constituidos con personas idóneas y constructivas, además en cada problema se debe buscar puntos en común de las partes afectadas y buscar mediar asertivamente satisfaciendo las necesidades de los involucrados para llegar con éxito a la resolución de los problemas.

Bienvenido un tercero para mediar:

No toda intervención de una o varias personas como tercera parte en un conflicto es una mediación. Últimamente se oye hablar de mediación en toda intervención de un tercero, sea un intermediario comercial, un traductor en un problema intercultural, etc. En la mediación la persona que la realiza se preocupa fundamentalmente del proceso y de la relación, ya que el contenido del conflicto y del acuerdo es cosa de las partes, quedando para quien media "sólo" el papel de que sea claro, concreto y bien entendido por ambas partes.

En este sentido, es interesante trabajar la formación de mediadores y mediadoras entre el alumnado y el profesorado. Ese aprendizaje servirá tanto para que intervengan como tales, como para que cuando tengan un conflicto estén más abiertos a recurrir a ellos y les faciliten su labor, al conocer su papel. Esto se puede volver a retomar al momento de plantear la propuesta.

Uno de los temas centrales de debate en la mediación es el de la neutralidad. Mucha gente defiende que para poder mediar se debe ser neutral. El fin debería ser lograr soluciones que satisfagan mínimamente las necesidades de ambas partes, de una forma justa, así como en la medida de lo posible, restablecer la relación.

A la hora de aplicar la mediación en el ámbito educativo podríamos hablar de distintos procedimientos, como dice (Cascón, 2000) los podemos dividir de dos maneras: según la forma en que se produce la mediación o según quién o quienes sean las personas que median. Según la forma en que se produce la mediación podemos hablar de dos mediaciones espontáneas o informales, la mediación formal, institucionalizada o equipos de mediación y según quién realiza la mediación y que es la más habitual: Mediación entre iguales, Mediación de adultos.

La mediación espontánea o informal. Se trata de que, en la medida que todos y todas en la Institución Educativa han sido formados en estos temas, siempre que haya un conflicto y las partes sientan que no son capaces de resolverlo por sí mismas, pidan directamente y de común acuerdo la ayuda de un tercero. En algunas ocasiones miembros de la comunidad educativa han acudido al sacerdote o algún líder

comunitario y los padres de familia como en el casos que nos cuentan los estudiantes “en el campeonato inter-roscas del año pasado hubieron desacuerdos entre los diferentes equipos y ellos para solucionar sus problemas se van a los golpes, no son capaces de hablar, por si solos no solucionan nada”.

La mediación formal, institucionalizada o equipos de mediación: se trata de formar dentro del centro equipos de mediación, que tienen una ubicación concreta que todo el mundo conoce y a los que saben que pueden recurrir. Estos equipos deben tener representación de todos los estamentos: profesorado, alumnado e incluso personal no docente y padres-madres. Este tipo de mediación no existe en la Institución Educativa y hace parte de la perspectiva del equipo Investigador a la Institución.

Si la división anterior tiene que ver sobre todo con la forma o el contexto en el que se produce la mediación, podríamos hablar de una división según quién realiza la mediación y que es la más habitual: Mediación entre iguales, Mediación de adultos.

La mediación entre iguales: medio alguien del mismo estamento que las partes en conflicto. Al principio de poner en marcha programas de resolución de conflictos, puede ser más difícil de implementar. Sin embargo, creemos que deberíamos encaminarnos hacia ello e incluso en su versión informal, ya que eso formará a las personas de cara a una forma de enfrentar conflictos en su vida cotidiana mucho más real. En la Institución no existe este tipo de mediación, la que hubo fue la mediación del personero estudiantil, pero no fue una buena experiencia, por el contrario fue fuente de mayores conflictos y problemas, esta mala experiencia la atribuimos como dice (Cascón, 2000) a lo difícil de implementar este tipo de mediación, además de la escogencia de un estudiante inadecuado que no tuvo la suficiente madurez para asumir tan importante cargo.

La mediación de adultos: es el profesorado o personas idóneas las que deben mediar en los conflictos, pero será más fácil y más coherente que sea todo el profesorado el que asume esa responsabilidad. La formación del alumnado se puede

hacer en diversos espacios. El alumnado reconoce la necesidad de la presencia de adulto para abordar los conflictos “dialogando y llegando a un acuerdo entre los involucrados, pero siempre es necesaria la presencia de un adulto.”

CONCLUSIONES

La información recolectada permitió determinar que en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen los factores que generan conflicto son los personales, estructurales y de comunicación, organización que concuerda con los planteado por (Robbins, 2001) en su libro el conflicto organizacional en donde se afirma además que dependiendo de la personalidad, edad, sexo, número de dependientes, habilidades, formas de expresión, especialidad, entorno el conflicto puede ser asumido de manera negativa y disfuncional o positiva y funcional, por tanto concluyen los investigadores que, los conflictos sean negativos y/o positivos “solo depende del tipo de vínculo que posea el grupo, sus motivaciones, su comunicación para darle a la resolución una dimensión positiva”. (Santos Guerra, 2003).

Con relación a los factores que generan conflicto puede concluirse que la comunidad educativa involucrada en él, está influenciada por La historia de la institución donde factores como los estructurales, alteran la movilidad de los individuos originando roles físicos que se reflejan en comportamientos personales y que afectan a los demás, por tanto si la dinámica del conflicto en este punto no es regulada va a seguir su proceso hasta terminar en crisis. En el desarrollo del trabajo investigativo se evidenció que los individuos que presentan mala comunicación son poco predecibles, poseen una tendencia a desencadenar mayor número de conflictos que los que se dan en ambientes cuyos factores están regulados por una buena dirección, gestión y manejo de conflictos. No se trata de afirmar que los conflictos son exclusivos de grupos mal cohesionados, o personas díscolas, esto sería tanto como admitir que la presencia del conflicto en una escuela atenta contra el orden social que en ella debe existir, por el contrario se intenta reconocer que “El conflicto es intrínseco a los grupos, al sistema y solo será constructivo o destructivo dependiendo de la comunicación y el tipo de relación que haya en el grupo.” (Santos Guerra, 2003).

En los factores que generan conflictos se evidenció la difícil situación estructural de la institución pues no cumple con las condiciones requeridas para estos planteles que como se manifestó en el transcurso de esta investigación afectan la personalidad

y la comunicación de los individuos. De tal forma que en el momento en el que se evalúen las condiciones estructurales de la institución lo debe hacer un profesional que analice todas las condiciones urbanísticas, proyecte el crecimiento poblacional en un ambiente sano, saludable en medio de condiciones de convivencia, óptimas para su desarrollo. Concluimos que no deben utilizarse espacios creados para otros fines para adecuarse como centros educativos sin una previa evaluación, menos aun sin antes haber proyectado el crecimiento poblacional y los factores socioculturales que rodean el contexto y los fines que en ellos se persiguen.

Con base en los hallazgos encontrados a lo largo de la investigación se estableció que dentro de la dinámica del conflicto se evidencian las actitudes que los actores adoptan frente a la presencia de ellos, en este momento y con base en la teoría y la información recolectada se definen como intenciones favorables o desfavorables decisivas para actuar en forma determinada con relación a personas o situaciones específicas y que de una u otra manera afectan el comportamiento de los actores en el contexto donde estén, llámese laboral, escolar, social, entre otros. En otras palabras las actitudes muestran la manera como el sujeto se siente frente a algo o alguien.

Al tomar como referente teórico a (Cascón, 2000) se encontró que el autor clasifica las actitudes en cinco tipos: Las de Competición, Acomodación, Evasión, Cooperación y Negociación. Con base en esta clasificación, en la Institución educativa Nuestra Señora del Carmen se evidenciaron tres de ellas: En primer lugar las actitudes de competición cuando es una parte la que gana y la otra la que pierde, quedó registrado que el personal administrativo compite cuando busca saciar sus intereses personales o alcanzar sus metas sin que sea de su interés el impacto que la actitud imponente y autoritaria tiene sobre las demás personas, con esto se logra además que los otros desistan de sus objetivos. En segundo lugar las actitudes de acomodación donde es frecuente observar cómo una de las partes en conflicto, pretende apaciguar al contrario por encima de sus propios intereses, entendido de otra manera se busca mantener la relación laboral o académica porque los estudiantes y

padres de familia también ceden ante la autoridad, una de las partes está dispuesta a sacrificarse siempre y ceder sus espacios y derechos. Y en tercer lugar se encontró las actitudes de evasión al reconocer la existencia del conflicto y anhelar superarlo o remediarlo pero al no encontrar la manera de hacerlo simplemente se lo ignora y se evitan los encuentros entre las partes en conflicto.

Por otra parte es importante resaltar que los otros dos tipos de actitudes expuestos por Cascón; es decir de cooperación y negociación al igual que las dos intenciones expuestas por (Robbins, 2001), *Colaboradora* (asertiva y cooperativa); y *Arreglo con concesiones* (a medio camino tanto en asertividad como en cooperación) no se encontraron reflejadas en los hallazgos, puesto que no se ha desarrollado la habilidad para el manejo de conflictos integrando los distintos puntos de vista presentes en la institución, situación que impide el logro de las metas y la búsqueda de elementos que favorezcan mutuamente a las partes. De igual manera no se encuentra desarrollada la habilidad para negociar voluntariamente razonando en los diversos factores que generan el conflicto para encontrar soluciones que propendan por la satisfacción de las partes.

Lo que es claro es que los individuos tienen una inclinación para el manejo de sus conflictos de determinada manera, para algunos lo importante es ganar a como de lugar, para otros el firme deseo de encontrar una solución adecuada, otros huir y eludir responsabilidades, otros ser condescendientes y otros concertar y llegar a acuerdos que favorezcan a todos por igual. Así que resulta apropiado afirmar que las cinco clases de actitudes para el manejo de los conflictos son un conjunto de opciones entre las que las personas eligen para ajustarse a una situación dada y que su inclinación hacia una de ellas depende de sus características intelectuales y de sus rasgos de personalidad específicos, únicos y determinados.

La institución Educativa como centro de formación y socialización no esta exenta de los conflictos, y al analizar la información nos dimos cuenta que existen manifestaciones del conflicto de diversa índole. El plantel educativo es por naturaleza un entorno de conflictividad entre los estudiantes y demás integrantes, que generan un

elevado nivel de presión, imposición, malos entendidos y agresiones tanto físicas como verbales y emocionales. Nos percatamos que el conflicto al igual que lo corrobora en la teoría es un termino que se confunde comúnmente con la violencia, sin tener en cuenta que la violencia parte de situaciones conflictivas previas y que desencadenan nuevos conflictos.

Sin embargo, los diferentes tipos de comportamientos violentos, evidentemente, no sólo se producen dentro y fuera de Institución Educativa. La violencia, al igual que muchos de los comportamientos que manifiestan las personas, son el reflejo de su personalidad, de aquello en lo que creen, valoran y defienden. Por lo tanto, los estudiantes agresores de la Institución Educativa, no lo son exclusivamente en un lugar, por ejemplo en el aula, sino que son personas que manifiestan este tipo de comportamientos en diversos lugares y momentos de su vida en el hogar, en el barrio, en los campos deportivos, en la comunidad, etc... Se da por supuesto, y así lo creemos, que la educación que los alumnos reciben en los centros escolares es un buen medio para contribuir al proyecto de una sociedad pacífica, pero no es el único. “La violencia gratuita y desmesurada en la que nos encontramos envueltos socialmente, pone de manifiesto que uno de los valores a ensalzar en las familias y escuelas es el de la convivencia, enfatizando el *nosotros*, el bien común, más que en la individualidad y el materialismo actual” (Santos Guerra, 2003).

Por otro lado, las agresiones verbales se evidencian sobre todo en docentes y en estudiantes, manifestándose en insultos, utilizando palabras soeces y los chismes que tratan de perjudicar a un compañero cuando realizan sus actividades académicas o culturales para la institución educativa. Los resultados de la información arrojan que hay una gran rivalidad entre compañeros que generan roces entre los mismos que por lo general se evidencia cuando se interponen en sus trabajos respectivos.

Otra manifestación del conflicto que se evidencia en la Institución Educativa es la de carácter emocional que se refleja en los celos, en el temperamento de algunos actores y la tristeza. Sin embargo, los celos que se manifiestan por el resentimiento y las actitudes violentas, llaman la atención, ya que, la información extraída arrojó que

hay casos de intentos de suicidio y de muerte, hecho que es de gran preocupación y que tanto el cuerpo docente como los padres de familia y estudiantes deben tomar conciencia del problema y diseñar unas estrategias o mecanismos para abordar dicha problemática.

Dentro de las acciones que realiza la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, para abordar el conflicto podemos concluir que, la Institución no posee mecanismos claros que le permitan abordar, enfrentar y solucionar favorablemente los conflictos sin recurrir a la violencia, sin ir a la destrucción de unas de las partes; sumado a esta situación, la Institución no ostenta el ímpetu necesario para llegar a soluciones verdaderas que satisfagan las necesidades, materiales, emocionales e intelectuales de los actores involucrados en el conflicto.

Desde el trabajo investigativo tomamos las acciones para abordar el conflicto apoyados principalmente en tres niveles categoriales propuestos por Paco Cascón: provención, análisis y mediación. El equipo de trabajo encontró que en la Institución, poco aplica la provención y las acciones proventivas que se realizan se hacen mas por instinto y no son el producto de unas acciones programadas, sistematizadas e intencionadas, por el contrario, permiten que el conflicto entre en crisis y al analizar el proceso de los conflictos es indudable que se recurre a la violencia física, verbal o emocional; para finalmente imponer castigos; la tarea parece concentrarse en el establecimiento de castigos como la expulsión, llamados de atención y sanciones incluso para los conflictos que se presentan en el personal docente se recurre a los reportes ante instancias de poder que establecen las sanciones. Por otro lado se encontró que la mediación es otro mecanismo utilizado en la Institución Educativa. Se imparte por una parte los docente desde el aula de clases, lo hacen como una “obligación, porque toca”, no se evidencia un compromiso real. También hay mediación informal impartida por padres de familia, líderes comunitarios o el sacerdote, la cual no posee la suficiente fuerza para llegar a soluciones progresistas y es más el producto de la improvisación y de la espontaneidad.

PROSPECTIVA

El equipo investigador fijó como propósito principal de su trabajo caracterizar la dinámica de los conflictos en La Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, del municipio de San Lorenzo, a partir de ello, el proceso que se desarrolló nos permitió además de alcanzar dicho cometido, evidenciar e indagar otros hallazgos significativos relacionados con el conflicto escolar, los cuales ameritan investigaciones mas profundas; con el fin de lograr cambiar ese enfoque negativo que tiene el conflicto y pueda verse como una oportunidad de aprehensión, de crecimiento, que muestre a la institución una ruta de cambio y progreso para que esos resultados transformadores se puedan introducir en instituciones cuyo contexto se asemeje al de la realidad investigada, en ese momento la significancia, valides y credibilidad del trabajo será reconocida.

Al profundizar en la investigación se hizo evidente una orientación poco favorable respecto a la vivencia de los valores en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, situación que se presentó en la gran mayoría de los actores de la comunidad educativa y tal parece como lo demuestra la investigación realizada y las noticias relacionadas con el tema que el problema en mención se extiende a un gran número de Instituciones Educativas del departamento, la nación e incluso a nivel mundial; Basado en esta forma de orientar la práctica de los valores, el grupo investigativo continuará, trabajando en una propuesta que rescate y mejore esa triste realidad que de no ser abordada desde los marcos de fundamentación que se lograron y sin niveles formativos apropiados puede traer consecuencias dramáticas en todas las

regiones de nuestro país de tal manera que se afecte a los grupos poblacionales que se consideran la esperanza de las nuevas generaciones de colombianos y colombianas.

La dinámica de los conflictos es un tema supremamente amplio, así durante los dos años de investigación se encontraron varios campos y problemas relacionados con el tema, que merecen una investigación mas profunda, tal es el caso de: Las relaciones interpersonales, la provención de los conflictos, manejo de las relaciones de autoridad y poder en la escuela y sobre todo la necesidad inmediata de capacitar a toda la comunidad educativa en resolución de conflictos.

No se puede desconocer la gran oportunidad que nos brindó la Universidad de La Salle, al permitirnos a través de la investigación ahondar en temas actuales que deben incorporarse a los procesos formativos de los docentes, a quienes cada vez mas las situaciones sociales en que trabajan les exigen contar con conocimientos acerca del conflicto. Por consiguiente constituye un gran reto para los egresados de esta cohorte, poder propagar en diferentes instituciones educativas donde laboremos, proyectos encaminados al estudio del conflicto en el ámbito escolar, que tanta falta hacen en momentos como este, donde la conflictividad escolar se sale de las manos de los estamentos.

Por otro lado como una proyección del trabajo investigativo es conveniente realizar a corto plazo, seminarios y diplomados dirigidos a personal docente de la región, con el ánimo de difundir los importantes logros alcanzados durante la investigación acerca de la dinámica del conflicto, apoyándonos además en los conocimientos adquiridos en la Maestría en Educación, para ello se puede iniciar con la divulgación de los resultados y presentación de propuestas en las facultades de Educación de las diferentes Universidades que asumen la formación de maestros.

Y como una propuesta inmediata se pretende implementar una Unidad de apoyo para el conflicto educativo, que sea una alternativa en el manejo de las dificultades en el ámbito escolar cuyo objetivo será fomentar la convivencia armónica e integral de los estudiantes a partir del refuerzo de valores en la puesta en marcha de la unidad de

apoyo al conflicto escolar y cuya proyección se hace sostenible con la voluntad, compromiso y ánimo de los actores haciendo de este un proceso dinámico y participativo.

Los investigadores pensamos presentar propuestas de trabajo como esta a nivel departamental, en las secretarías de educación, en las universidades para que desde allí se empiece a gestar un movimiento que invite a las directivas institucionales (Rectores) a desdibujar esa creencia “destruictiva” del conflicto y a re-significar los manuales de convivencia desde el punto de vista interaccionista que abordan Robbins y Jares y no desde el punto de vista tradicional que en el momento lo abordan.

En tal sentido, como en la Institución Educativa no encontramos acciones que permitan abordar los conflictos y solucionarlos de manera pacífica, vamos a encaminar la propuesta en crear y fortalecer un grupo base, que se encargará de sensibilizar a la comunidad de las oportunidades de aprendizaje que se pueden tener a través de los conflictos y de su resolución pacífica; por otra parte, establecer un centro de gestión de conflictos para estudiantes y si es posible llevarlo y darlo a conocer a todas las Instituciones Educativas del Departamento de Nariño.

PROPUESTA

Maestros en el proceso de investigación.



PROPUESTA

De la información suministrada por los entrevistados y realizando el análisis de información y su respectiva interpretación el grupo de investigación encontró que en la Institución Educativa no existen y por lo tanto no se desarrollan acciones pertinentes para el manejo y resolución de conflictos, debido a esto la propuesta que presenta el grupo esta direccionada a que en el plantel educativo se aborden de manera adecuada, continua y consecuente los conflictos.

Título

“Guardianes de paz, la mejor alternativa para la convivencia”

PRESENTACIÓN

El seno del hogar, es el espacio ideal para la consecución de la resolución de conflictos, pero en la gran diversidad de hogares en el contexto de la región donde se hizo la investigación, este fenómeno no se presenta, es mas no se concibe como una problemática ya que están acostumbrados a la confrontación directa o indirecta con sus semejantes y familiares, es por ello que la propuesta establece iniciar un proceso alternativo de manejo apropiado y resolución de conflictos en el escenario y contexto de la vida escolar. Por supuesto, este es otro importante escenario sobre todo en los estudiantes y docentes que pasan una gran parte de su tiempo en él. Además generando un ambiente propicio, se tiene una mayor injerencia para una verdadera aplicación, no como un instrumento obligado, sino como un instrumento útil que nace de la necesidad de cada uno de los estudiantes, convirtiéndolo en una herramienta esencialmente participativa.

Esta propuesta está enmarcada en la necesidad que se evidencia en la Institución Educativa de crear y fortalecer acciones encaminadas a la resolución pacífica del conflicto visto desde una perspectiva crítica en donde el conflicto sea una oportunidad de aprendizaje y mejoramiento en la formación integral de los estudiantes, descubriéndolo como una alternativa para construir mejores relaciones con los demás y consigo mismo, de esta manera se espera que la propuesta sea una experiencia enriquecedora para la comunidad educativa que permita solucionar algunos de los problemas que se percibieron durante la investigación.

La propuesta “guardianes de paz, la mejor alternativa para la convivencia”, surge de la necesidad de generar nuevos espacios y ambientes escolares afectivos que permitan a través de alternativas dinámicas, soluciones del conflicto de manera adecuada, armónica y pacífica a partir de procesos que permitan favorecer la comunicación, indagar sobre las preocupaciones latentes, reconociendo las distintas emociones de lo involucrados, para llegar a la negociación de sus diferencias, validando sobre todo el respeto por el otro, la tolerancia, la concertación y la reconciliación. De igual forma aprender a establecer procesos encaminados a encontrar formas alternativas para la resolución de conflictos.

Los centros escolares de los jóvenes y los niños tienen como deber primordial y urgente desarrollar acciones que permitan disipar estas situaciones problemáticas que repercuten en la sociedad, de forma pacífica estableciendo propuestas Institucionales con el único fin de trabajar en búsqueda de una solución que beneficie a los estudiantes y contribuir en la consecución de la anhelada paz.

En consecuencia, la Institución debe garantizar que la gestión directiva, administrativa, financiera, pedagógica y comunitaria, promueva y participe en el desarrollo del proyecto con el fin de minimizar la incidencia problemática de los conflictos.

Objetivo General

Conformar el grupo de base, “Guardianes de paz, la mejor alternativa para la convivencia” orientado al abordaje del conflicto desde una perspectiva crítica para generar procesos de concertación y resolución pacífica.

Objetivos Específicos

Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la resolución pacífica de los conflictos desde sus etapas iniciales.

Conformar un grupo de base que apoye la realización de la propuesta a partir de un proceso participativo.

Gestionar un espacio físico adecuado para atender las situaciones de conflicto que se presenten en la institución educativa.

Diseñar alternativas de provención con metodologías dinámicas y reflexivas para que los estudiantes sean participativos y pongan en práctica diversas acciones para la resolución de conflictos.

Difundir los aprendizajes logrados en cuanto a concertación y resolución de conflictos a través de canales de comunicación diseñados por los estudiantes.

Evaluar de manera periódica el impacto de la propuesta con el fin de hacer ajustes con base en las necesidades institucionales.

JUSTIFICACION

El conflicto en las instituciones educativas es un fenómeno continuo, dinámico y constante debido a las relaciones interpersonales que en ellas se generan. Es muy común encontrar diariamente conflictos en los centros escolares, es más, todos de alguna forma estamos involucrados en algún tipo de conflicto. Precisamente, debido a que es común a todos, porque las personas luchan por la posibilidad de validar sus pensamientos, apreciaciones y aportes, pero muchas veces esta oportunidad se convierte en pretexto desencadenante de un conflicto. Es aquí, donde empieza la lucha de los valores personales y la manifestación de sentimientos negativos.

Desafortunadamente el conflicto suele concebirse únicamente en términos negativos. Se le asocia casi siempre a la violencia o se lo confunde con la misma, en gran parte, debido a que percibimos el conflicto por medio de sus consecuencias destructivas, es decir, las manifestaciones de tipo violento, y no por lo que es en sí. Además no hemos sido educados para enfrentar los conflictos de manera positiva, y por lo tanto, no se le ha tratado de manejar con distintas acciones encaminadas a una verdadera perspectiva del conflicto, donde este sea una oportunidad de aprendizaje necesario para el cambio.

Notamos frecuentemente que el conflicto está relacionado con la percepción de incompatibilidad, de escasez de recursos o recompensas, y con la interferencia del otro. Es importante recordar que en cualquier conflicto la percepción de los involucrados es lo principal. Su forma de percibir el conflicto, los objetivos, las intenciones y motivos del otro al determinar casi siempre la intensidad de la

contienda. A menudo, la regulación del conflicto tendrá mucho que ver con la clarificación de las percepciones y la comprensión del otro.

Por otra parte, la apropiación de valores es garantía válida para el desarrollo apropiado del conflicto, de tal forma que se requiere dedicación de tiempo, energía y recursos para garantizar que los estudiantes adopten la posibilidad de resolver los problemas de forma pacífica antes que adoptar una posición de destrucción de las relaciones interpersonales.

Por tal razón, la propuesta está encaminada a proporcionarle a la institución educativa la posibilidad de tener su propio centro de gestión de conflictos en el cual los líderes encargados de su funcionamiento estarán en capacidad de abordar el conflicto de manera constructiva para que este sea tomado como un reto, como una de las fuerzas motivadoras de la existencia humana, como una causa, un concomitante y una consecuencia del cambio, como un elemento tan necesario para la vida social y escolar, como el aire para la vida humana. El trabajo estará enfocado en el desarrollo de dinámicas y talleres de crecimiento personal útiles para su formación integral y la enseñanza y el aprendizaje en las aulas. Además tendrán espacios lúdicos e intelectuales como el periódico mural, la emisora institucional, el mural emotivo, entre otros, en los que podrán de manera creativa dar a conocer sus procesos y avances además de recepcionar sugerencias para el mejoramiento del centro.

METODOLOGÍA

<i>Etapa</i>	<i>Actividades</i>	<i>Responsables</i>	<i>Recursos</i>	<i>Costo</i>	<i>Tiempo</i>
Sensibilización.	-Invitaciones para la presentación de la propuesta. -Ambientar el lugar donde se	Investigadores Directivas de la institución.	-Papelería. -Logística. -Equipos comunicativos y audio visuales.		

	<p>desarrollará la socialización.</p> <p>-Dar a conocer los resultados de manera creativa.</p> <p>-Establecer compromisos con los interesados en la propuesta.</p>		<p>-Refrigerios.</p> <p>-Plegable informativo.</p> <p>-Salón múltiple.</p>	\$300.000	15 días.
Conformación del grupo base.	<p>-Hacer una convivencia para socializar los contenidos y la forma de trabajo.</p> <p>-Construir los emblemas del grupo “Guardianes de la Paz, la mejor alternativa”.</p> <p>-Establecer las normas y reglamento de convivencia del</p>	<p>Investigadores</p> <p>Directivas de la institución.</p> <p>-Docentes.</p> <p>-Estudiantes.</p> <p>-Padres de familia.</p>	<p>-Papelería.</p> <p>-Refrigerios.</p> <p>-Invitaciones.</p> <p>-Espacio locativo para la convivencia.</p> <p>-Material didáctico para las capacitaciones</p>	\$200.000	60 días

	<p>grupo base.</p> <p>-Capacitar al grupo base sobre las generalidades del conflicto.</p> <p>-Presentación oficial del grupo.</p>				
Adecuación del espacio físico.	<p>-Gestión con directivos de la institución.</p> <p>-Gestión con Gobernación departamental.</p> <p>-Gestión con Secretaria de Educación Departamental.</p> <p>-Gestión con Alcaldía Municipal.</p> <p>-Gestión con Junta de Padres de Familia.</p>	<p>-Grupo de base.</p> <p>-Directivas de la institución.</p>	<p>-Papelería.</p> <p>-Oficios.</p> <p>-Transporte para desplazamientos.</p>	\$300.000	60 días

<p>Ejecución o desarrollo de la propuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento integral de los casos específicos de conflictividad -Ficha diagnóstica para el conflicto. -Talleres reflexivos. -Dinámicas. -Convivencias. -Charlas. -Conversatorios 	<ul style="list-style-type: none"> -Grupo base. -Equipo interdisciplinario. -Profesional encargado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos. -Papelería. -Material lúdico pedagógico. Equipos comunicativos y audio visuales. 	<p>\$500.000</p>	<p>150 días.</p>
<p>Difusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Periódico mural. -Emisora institucional. -Portal de internet de la institución. -Mural 	<ul style="list-style-type: none"> -Grupo de base. 	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos. -Papelería. -Material didáctico. - Equipos comunicativos y audio visuales. 	<p>\$600.000</p>	<p>60 días</p>

	emotivo. -Cartilla. -Conversatorios -Conferencias. -Charlas. -Talleres. -Capacitaciones				
Evaluación.	-Evaluaciones parciales y permanentes. -Evaluaciones mensuales y anuales.	-Grupo de base.	Humanos. -Papelería.	\$100.000	15 días

CRONOGRAMA

ETAPAS	TIEMPO EN MESES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sensibilización										
Conformación del grupo base										
Adecuación del espacio físico										
Ejecución										

desarrollo de la propuesta											
Difusión											
Evaluación											

RESULTADOS ESPERADOS

Desarrollar actitudes favorables hacia la solución de conflictos de acuerdo a los compromisos asumidos por ellos mismos.

Promover las soluciones pacíficas de conflictos de tal forma que los actores sean más tolerantes.

Dinamizar la formación ciudadana como una herramienta vital y práctica en la cotidianidad escolar.

Formar en los estudiantes el espíritu de liderazgo para la gestión y mediación de conflictos.

Permitir mayor interacción y comunicación entre directivos, docentes, estudiantes y padres de familia para mejorar las relaciones interpersonales entre ellos, generando una sana convivencia.

Diseñar una cartilla de sistematización de la experiencia para compartir los resultados logrados y las lecciones aprendidas en el proceso.

LISTA DE REFERENCIAS

Alvarado S, Sara Victoria y Echavarría, Carlos Valerio.(2006). La participación: una mirada desde la niñez y la juventud. El caso del programa niños, niñas constructores de paz del CINDE y la Universidad de Manizales en Colombia.

Álzate Sáez de Heredia Ramón. Enumeración del Profesor Moore recogida por el Profesor. En “Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica”. Editado por la Universidad del País Vasco (UPV)

Alzate, R. (2000). Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria. Tomo I. Bilbao. Ediciones Mensajero.

Arellano de Loginow. Norka (2007). La violencia escolar como manifestación de conflictos no resueltos. Investigación realizada en Colombia.

Cascón Soriano Paco. Educar en y para el conflicto. TEXTO de La UNESCO

Cascón, P. (2000a). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? Cuadernos de Pedagogía. Nº 287.

Dulcic. Mónica S. (2005). Educación para la paz. Investigación realizada en Colombia.

Entelman, R. (2002). “Teoría de Conflictos”. Hacia un nuevo paradigma. Gediso, Barcelona.

Fernández García, I. (2001): Guía para la convivencia en el aula. Barcelona: Cisspraxis.

Fernández Ríos, Rascado y a Rico (2000) . La clasificación de los tipos de conflicto.

Flick, Fundación Paideia Galiza. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. Ed. Morata.

Gómez Bahillo, C. Puyal español, y otros. (1977): Psicología Social. Madrid:

Biblioteca Nueva.

Gómez, Carlos y otros. (2007). *La convivencia en los centros escolares*. España. Editorial GORFISA.

IES, De la Castilla Alarnes. (2006). *Mediación de conflictos*, – España.

Iglesias, Jesús, Laura F. González. (2006). *El aprendizaje de la convivencia en los centros educativos, Experiencia IES Aller: Resolución de conflictos y mediación*. Graficas SUMMA.

INEM. (2006), *Programa de mediación escolar*. Investigación realizada en Nariño.

J.R.Torregrosa y E.Crespo. (1973). *Conflictos: productivos y destructivos*. Estudios básicos de Psicología Social (669-700). Barcelona.

Jares, J. (1999): *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular, Madrid.

Jares, J. (1999): *Los conflictos en la organización escolar*. En *cuadernos de pedagogía*, número 218, octubre. Barcelona.

Jares, X. R. (1996). *El conflicto. Naturaleza y función en el desarrollo organizativo de los centros escolares*. En Domínguez, G. y Mesanza, J. (Coords.): *Manual de organización de instituciones educativas*. Madrid. Editorial Escuela Española.

Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1999). *El aprendizaje cooperativo en el aula* Ed. Paidós, Col. Paidós Educador, Buenos Aires.

Johnson, D. y Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas* Ed. Paidós, Col. Paidós Educador, Buenos Aires.

Lapponi Silvina y Damián Saint – Mezard. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España*.

Mazzarella Mirta, Meza Elvia. (2000) *El conflicto educativo*. Consejo Superior de la Universidad Católica, Educar.

Pondy, L.R. (1967). Negociación y mediación.

Redorta, J. (2004). “Como Analizar Conflictos”. La tipología de conflictos como herramienta de Mediación. Madiación 12 Paidós, Barcelona.

Serrano, A. (2006): Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying. Barcelona: Ed. Ariel.

Torrego, J. C. (2000). El proceso de mediación en los IES de la Comunidad de Madrid. Organización y Gestión Educativa. Nº 4.

Torrego, J.C. (2005): Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Ed. Narcea.

Torrego, J.C. (2006): Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. Barcelona; Graó.

Whitehead A.N. (2002) “Conflicto, Mediación y Psicología Social”.

BIBLIOGRAFIA

Alvarado S, Sara Victoria y Echavarría, Carlos Valerio. (2006). La participación: una mirada desde la niñez y la juventud. El caso del programa niños, niñas

constructores de paz del CINDE y la Universidad de Manizales en Colombia.

Álvarez Núñez, Q y Zabala, M. A. (1989): La comunicación en las instituciones escolares. En Martín- Moreno Cerrillo, Q: Organizaciones educativas UNED, Madrid.

Álzate Sáez de Heredia Ramón. Enumeración del Profesor Moore recogida por el Profesor. En “Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica”. Editado por la Universidad del País Vasco (UPV).

Alzate, R. (2000). Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria. Tomo I. Bilbao. Ediciones Mensajero.

Arellano de Loginow. Norka (2007). La violencia escolar como manifestación de conflictos no resueltos. Investigación realizada en Colombia.

Barreiro, T. (2000): Conflictos en le aula. Buenos Aires: Ed. Novedades Educativas.

Botomore., T. (2000). “La sociología crítica2. Barcelona. Ed. Robin.

Brandoni, F. (comp.) Paidós. (1999). Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias , Buenos Aires.

Casamayor, G. (1998). Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza Secundaria. Ed. Graó, Barcelona.

Cascón Soriano Paco. Educar en y para el conflicto. TEXTO de La UNESCO

Cascón, F. (2000a). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? Cuadernos de Pedagogía. Nº 287.

_____. (2000b). Educar en y para el conflicto en los Centros. Cuadernos de Pedagogía. Nº 287.

Cerezo Ramírez, F. (2006): La violencia en las aulas. Pirámide. Madrid.

Cuento contigo. Módulo 4. Convivencia en los Centros Educativos. Departamento

de Educación, Cultura y Deporte.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press.

Díaz Aguado, M.J. (2004): *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio*. Madrid: INJUVE.

Dulcic, Mónica S. (2005). *Educación para la paz. Investigación realizada en Colombia*.

Entelman, R. (2002). *“Teoría de Conflictos”. Hacia un nuevo paradigma*. Gediso, Barcelona.

Echavarría y otros (2003). *Justificaciones morales de lo bueno y lo malo en un grupo de niñas y niños provenientes de contextos violentos y no violentos de una ciudad de la zona andina de Colombia*, Universidad de Manizales y CINDE.

<http://www.UNICEF.org/Colombia/pdf/formamac01.pdf>

Echavarría Carlos Valerio y Vasco Carlos (2006). *Formar para la paz en escenarios educativos – Manual de formadoras y formadores*.

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/798/79890105.pdf>

Fernández, I. (2001): *¿Qué entendemos por disrupción? Guía para la convivencia en el aula*. Madrid: Escuela Española.

Fernández Ríos, Rascado y a Rico (2000). *La clasificación de los tipos de conflicto*.

Fisher, R., URY, W. y Patton, B. (2002): *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

Flick, Fundación Paideia Galiza. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. Ed. Morata.

Girard, K. y Koch, S. (1997). Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores. Ediciones Granica, Barcelona.

Gómez Bahillo, c., puyal español, y otros. (1977): Psicología Social. Madrid: Biblioteca Nueva.

Gómez, Carlos y otros. (2007). La convivencia en los centros escolares. España. Editorial GORFISA.

Grasa, R.: “Vivir el conflicto”. (1987) Cuadernos de Pedagogía, nº 150, Barcelona Praxis.

Habermas, J. (1981). Teoría de la acción comunicativa. Madrid: Taurus.

Hernández Prados M.A. (2004). Los conflictos escolares desde la perspectiva familiar. Tesis doctoral: Universidad de Murcia.

Ies, De la castilla Alarnes. (2006). Mediación de conflictos, – España.

Iglesias Jesús C... Gonzales Laura F. (2006).El aprendizaje de la convivencia en los centros educativos. Reflexiones y propuestas de intervención. Ediciones novel.

INEM. (2006), Programa de mediación escolar. Investigación realizada en Nariño.

Instituto colombiano para el fomento de la educación superior, Icfes 3ª edición.

J.R.Torregrosa y E.Crespo. (1973). Conflictos: productivos y destructivos. Estudios básicos de Psicología Social (669-700). Barcelona.

Jares, J. (1999): Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Editorial Popular, Madrid.

_____. (1999): Los conflictos en la organización escolar. En cuadernos de pedagogía, número 218, octubre. Barcelona.

_____. (1996). El conflicto. Naturaleza y función en el desarrollo

organizativo de los centros escolares. En Domínguez, G. y Mesanza, J. (Coords.): Manual de organización de instituciones educativas. Madrid. Editorial Escuela Española.

Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1999). El aprendizaje cooperativo en el aula Ed. Paidós, Col. Paidós Educador, Buenos Aires,

_____ (1999). Cómo reducir la violencia en las escuelas Ed. Paidós, Col. Paidós Educador, Buenos Aires.

Judson, S. (2000). Aprendiendo a resolver conflictos. Manual de Educación para la Paz y la No violencia. Madrid.

La Torre, Ángel y Jurado Eva María. (2003). Programas Europeos de Educación para la tolerancia. Ediciones Tirantlo Blanch. Valencia.

Lapponi Silvina y Damián Saint – Mezard. (2001). Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España.

Mazzarella Mirta, Meza Elvia. (2000) El conflicto educativo. Consejo Superior de la Universidad Católica, Educar.

Ormachea CH. Iván. (1997). “La conciliación privada como mecanismo de acceso a la Justicia”, en “Acceso a la Justicia”, editado por la Oficina Técnica de Proyectos de Cooperación Internacional del Poder Judicial.

Ortega Ruiz, R. y colaboradores. (1998): La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Sevilla: Consejería de Educación y Cultura.

Ortega, R. (2001). Violencia, agresión y disciplina. En Fernández, I: Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad. Madrid. Narcea. 3ª edición.

Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (1998a). Violencia escolar. El problema del maltrato entre iguales. Cuadernos de Pedagogía. Nº 270.

Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (1998b). Investigaciones sobre la violencia en los

centros educativos. En Ortega, R. y cols.: La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras. Sevilla. Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

Ovejero A. y Rodríguez, F.J. (2005). La convivencia sin violencia. Recursos para educar. Madrid: Ed. MAD.

Pondy, L.R. (1967). Negociación y mediación.

Redorta, J. (2004). “Como Analizar Conflictos”. La tipología de conflictos como herramienta de Mediación. Madiación 12 Paidós, Barcelona.

Revista aportes No. 35. (1994) La investigación etnográfica aplicada a la educación. Bogotá. Ed. Dimensión educativa.

Sanagustín Fons, M.V. (2006): Las relaciones de convivencia y conflicto escolar en los centros educativos aragoneses de enseñanza no universitaria. Análisis y propuesta desde una perspectiva socioeducativa. Zaragoza: Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

Santos Guerra, M. A. (2003): Aprender a convivir en la escuela”. Madrid.

Serrano, A. (2006): Acoso y violencia en la escuela. Cómo detectar, prevenir y resolver el bullying. Barcelona: Ed. Ariel.

Tamayo, Mario. (1999). Aprender a Investigar. En modulo 2 la investigación.

Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations, en M.D. Dunnette & L.M. Houg (eds.), Handbook of conflict.

Torrego, J. C. (2000). El proceso de mediación en los IES de la Comunidad de Madrid. Organización y Gestión Educativa. Nº 4.

_____ (2005): Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Ed. Narcea.

_____ (2006): Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. Barcelona; Graó.

Trianes, M.V. (1996). “¿Se pueden conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo”. *Cultura y Educación*, nº 3.

Trianes, M.V. y Fernández - Figares, C. (2001): *Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para la secundaria*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Vásquez, Fernando. (2007). *Pregúntele al Ensayista*. Bogotá. Editorial Kimpres.

_____. (2007). *Destilar la información*, Trabajo presentado en la I.U. CESMAG, Pasto – Nariño..

_____(2002). *El Diario de Campo. Una herramienta para investigar en preescolar y primaria*. MEN, Asociación Nacional De Escuelas Normales Superiores. Bogotá, D.C.

Valles, Miguel. (1991) *Técnicas cualitativas de investigación social*. Editorial Síntesis. Madrid.

Whitehead A.N. (2002) “Conflicto, Mediación y Psicología Social”.

ANEXOS

ANEXO A

GUIÓN ENTREVISTA A DOCENTES

DATOS PERSONALES

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Estado civil _____

Dirección: _____ Teléfono _____

Celular: _____ email _____

HISTORIA LABORAL

Formación académica.

Primaria y secundaria: _____

Pregrado: _____

Postgrado: _____

Experiencia laboral: _____

Como llegó a ser docente de la institución educativa y desde cuándo? :

PREGUNTAS

- ¿Qué problema de convivencia se han visto en la I.E.?
- ¿Qué problemas de relaciones se han visto en I.E.?
- ¿Cuál es el origen del conflicto en la Institución Educativa?
- ¿Por qué surgen los conflictos entre docentes?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre docentes y padre de familia?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre docentes?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre docentes y los directivos?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre docentes y estudiantes?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado entre estudiantes de un mismo grado y de diferentes grados?
 - ¿Qué dificultades percibe en la infraestructura de la I.E. con respecto a quienes la utilizan?
- ¿Qué fortalezas y debilidades se observan en la planta física de la I.E.?
 - ¿Cuáles son las necesidades educativas más urgentes y/o sentidas de la I.E.?
- ¿La estructura de las aulas, cómo afecta el desarrollo de las clases?
- ¿En qué espacios se presentan más los conflictos?
- ¿Cuáles son los problemas sociales más evidentes en la región?
 - ¿Cómo afectan esos problemas a la comunidad educativa?
- ¿De qué manera el rendimiento académico afecta la dinámica o relaciones de los estudiantes del curso?
- ¿Qué conflicto se presentan por interese personales (por novios, amigos)?
- ¿Qué tipo de conflictos se han presentado por diferencias religiosas o diversidad de cultos?
 - ¿Qué conflictos se generan por las diferencias políticas?
- ¿Cómo se ve afectada la I.E. cuando hay paros o marchas?
- ¿Cómo afecta el desarrollo de las actividades académicas, cuando llega la época de la cosecha?
 - ¿El alcoholismo, tabaquismo o drogadicción, cómo afecta a los estudiantes?
- ¿Qué apreciación tiene acerca de las manifestaciones del conflicto?
- ¿Cuáles son los pro y los contra de la existencia del conflicto?

- ¿Qué apreciación tiene acerca del papel del docente en la solución de los conflictos?
- ¿Cuándo un conflicto escolar trasciende el ámbito en cual se origino?
- ¿Cómo se maneja el conflicto?
- ¿Quiénes acuden a la negociación o a la resolución de conflictos?
- ¿Quiénes se muestran ajenos ante la presencia de conflictos?
- ¿Cómo se solucionan los conflictos en la I.E.?
- ¿Cuáles son los mecanismos que usted conoce para la solución de conflictos?
- ¿Qué planteamiento hace el manual de convivencia para el manejo de conflictos?

ANEXO B

GUIÓN DE ENTREVISTA ESTUDIANTES

SESIÓN I

Nombre : _____

Grado : _____

Fecha : _____

¿Cuál piensas que es el origen de los conflictos que se presentan en la Institución Educativa?

¿Qué cursos son los más conflictivos? ¿por qué?

¿Qué conflictos se presentan por la falta de espacios deportivos y de recreación?

¿Cuáles son las necesidades más urgentes y/o sentidas de la Institución Educativa?

¿De qué manera la planta física afecta la convivencia o el bienestar de los estudiantes?

- ¿En qué espacios se presentan mayores conflictos?
- ¿Qué tipo de conflictos se presentan en el aula de clase, en el descanso y al salir del colegio?
- ¿Qué tipo de conflictos has observado entre docentes, entre docentes y el rector, entre estudiantes, entre estudiantes y docentes y entre estudiantes y el rector, o entre padres de familia y docentes?
- ¿Cuáles son los problemas sociales más evidentes en la región y cómo afectan esos problemas a la comunidad educativa?
- ¿Qué tipo de conflictos se presentan cuando hay noviazgos o relaciones amorosas en el salón? ¿cómo es la rivalidad entre hombres por una mujer o entre mujeres por un hombre?
- ¿De qué manera el rendimiento académico afecta la dinámica o relaciones de los estudiantes del curso?
- ¿Qué tipo de conflicto se presentan cuando un docente falta a clases o cuando llega tarde al salón?
- ¿Cómo afecta el desarrollo de las actividades académicas, cuando llega la época de cosecha?
- ¿El alcoholismo, tabaquismo o drogadicción, como afecta a los estudiantes?
- ¿Al día lunes como crees que llegan los estudiantes que han tomado el día anterior?
- ¿Qué tipo de conflictos has observado?
- ¿Cómo son los conflictos en el aula de clase, hay peleas dentro del salón?

SESIÓN II

- ¿Qué es para usted un conflicto?
- ¿Cómo se manifiesta un conflicto?
- ¿Cómo se soluciona un conflicto entre estudiantes?
- ¿Cuáles son los pro y los contra de la existencia de un conflicto?
- ¿Qué apreciación tiene acerca del papel del docente en la solución de los conflictos?

- ¿Qué tipo de resentimientos muestran los estudiantes que están involucrados en un conflicto?
- ¿Qué tipo de conflictos se presentan en el aula de clase, en el descanso y al salir del colegio?
- ¿Cómo se maneja el conflicto? ¿A quien acuden para solucionar un conflicto?
- ¿Qué actitud asumes ante la presencia de un conflicto?
- ¿Cómo reaccionan los estudiantes, docentes y el rector en un conflicto?
- ¿Cómo se solucionan los conflictos en la I.E.?
- ¿Cuáles son los planes para manejo y/o seguimiento de los conflictos?
- ¿Cuáles son los mecanismos que usted conoce para solución del conflicto?
- ¿Qué actividades se han realizado frente a los conflictos?
- ¿Qué actividades le gustaría que se planteen para la solución de un conflicto?
- ¿Qué planteamientos hace el manual de convivencia para el manejo de conflictos?
- ¿Qué sugerencias le haría al manual de convivencia para el manejo de conflictos?

ANEXO C

GUIA DE OBSERVACION

OBJETIVO ESPECÍFICO: Definir las acciones o mecanismos que los actores han realizado abordar los conflictos en la Institución Educativa.

OBJETIVO DE LA GUIA: Observar y describir los diferentes mecanismos que utilizan los docentes y directivos para abordar los conflictos, asimismo observar la manera de evaluar el comportamiento a los estudiantes.

LUGAR: Sala de profesores.

FECHA: Miércoles 14 de mayo de 2008.

HORA DE INICIO: 1:30 P.M.

HORA DE FINALIZACIÓN: 2:40 P.M.

¿Qué criterios utilizan los docentes para valorar el comportamiento a los estudiantes?

¿Los docentes utilizan el manual de convivencia?

¿La pertinencia y la verdadera importancia que le dan los docentes a proceso de la disciplina durante el periodo académico?

Las faltas disciplinarias de los estudiantes.

¿Si existen planes de seguimiento a los conflictos o faltas cometidas por los estudiantes?

¿Qué mecanismos utilizan los docentes, directivos docentes para la solución de un conflicto?

ANEXO D

Cuadro de observaciones

CRITERIO	Categoría	INFORMACION	CODIGO
FACTORES QUE GENERAN CONFLICTOS	Personales	Los que van recibiendo la comida dicen “vamos para allá” acá no hay donde comer, “el terreno está mojado”, lo que sucede es que no hay comedor escolar por tanto los estudiantes se sientan en el potrero, otros en el pavimento, otros parados y su respectivo jugo en el piso.	XS101
		“éste se coló en la fila” dice un joven, “no, que respete” dice otro, a la par otros estudiantes van entrando al baño y al salir se colocan en la fila sin	XS101

		<p>respetar el turno que les corresponde;</p> <p>Así van terminando y dirigiéndose hacia la calle a comprar mecatos en las diferentes tiendas del sector. Otros se van a la casa donde funciona un billar, donde les cobran \$400= la partida, también alzan pesas, ven videos, compran mecato, etc. No hay límite de edad para entrar allí, grandes y chicos lo hacen sin ninguna dificultad.</p>	<p>XS101</p>
		<p>Unos corren, otros gritan como: “afana marica, corre, no seas entumido”, otros salen del salón de décimo riendo y haciéndose bromas sobre algo que paso en el salón y le dicen a una de las estudiantes “quien te ve tan picara voz”, ella afanosamente baja los escalones y se sonroja al escuchar los comentarios y las risas de sus compañeros, les dice “conmigo no se metan, no me jodan yo no les estoy jodiendo la vida a ustedes”. Ellos le contestan “calla, con rabo de paja y se pone a hablar”, ella sigue bajando y no contesta nada.</p> <p>Entre tanto del grado octavo salen discutiendo tres pequeños niños, uno hala de su camisa al otro y este se ofusca por esto, le grita devolvémelo, ese es mío y el contesta” yo no lo cogí, déjame”, siguen corriendo y empujando a los demás estudiantes con los que se encuentran en el corredor y siguen en el mismo tire y afloje.</p> <p>Una pelea en el atrio de la iglesia de dos niños de pequeña estatura, se dan golpes y patadas fuertes, se jala de la ropa, me acercó para escuchar lo que comentan o averiguar la causa de la</p>	<p>XS102</p> <p>XS102</p> <p>XS102</p>

		<p>pelea, en este momento llegan dos adultos riéndose, los cogen a los niños, los separan y uno se suelta y se va diciéndole al otro niño “veras no, voz me las pagas, mañana nos vemos”.</p> <p>dice "mío, este es mío, nadie me lo coge, sino ya saben" ese es un patán, no respeta a nadie, yo creo que ni a la mamá de él le hace caso, menos aquí".</p> <p>Hay cuatro niños empujándose bruscamente y discuten el puesto y el turno para trabajar, dice uno de los niños "a mi me toca hoy de primero porque yo fui el último la otra vez", "este si es vivo" dice otro de los niños "a mi me toca hoy de primero y alega todavía", "no seas mentiroso, yo voy de primero, si la profe me dijo, que vas a hablar, quita de aquí, ándate a otro pero mi puesto no me lo quitas".</p> <p>"Holas callen y dejen trabajar" dice un niño, "calla vos sapo", le contestan.</p>	<p>XS103</p>
		<p>Quienes no alcanzan ese puesto de “privilegio” están sentados más allá pero están disgustados, hay unas niñas que gritan a otras estudiantes dicen a manera de reclamo “ustedes siempre se sientan allí, parece que compraron los puestos”, “den campo hola dejen pasar”, dicen otros niños, me acerco y les pregunto que tiene de bueno ir sentado junto a la puerta y me contestan, varios de los que van sentados en este sitio: “ es bueno, aquí uno va contento viendo todo el panorama, se baja facilito, va recochando, se mira a las niñas y a los niños también o que creen que solo ustedes tienen ojos para ver dice una señorita, es que es chévere ir aquí” dice otro niño.</p>	<p>XS102</p>

		<p>Todos los días se sientan en ese puesto y no lo aflojan, deberían dejar que todos nos sentemos allí, no es que solo ellas tienen derecho”, les digo y cómo hacen para coger todos los días el mismo puesto? Ellas me contestan “corriendo, es que hay que avisarse, caso somos tontas y eso es lo que les da rabia que siempre les ganamos y no alcanzan a coger estos puestos y por eso se enojan, pero eso que así nos insulten de aquí no nos quita nadie, para mañana corran más haber si ganan”</p>	
		<p>La vía destapada en mal estado el cual empeora conforme nos vamos acercando lo que hace difícil el ingreso al corregimiento. Demorando más tiempo de lo normal para este recorrido, (aproximadamente 3 horas).</p> <p>Salen al recreo a las calles, debido a la falta de zonas de recreación o canchas deportivas dentro de la institución.</p> <p>Gradas angostas lo que dificulta la libre movilidad, solo cabe una persona y para alcanzar dos es necesario adoptar posturas incómodas como colocarse de lado.</p> <p>Las angostas escaleras no dan abasto y se presenta un represamiento de personas como un embudo.</p> <p>Con plato y taza en mano buscan un lugar para ubicarse, algunos se recuestan sobre un potrero otros van hacia cuatro bancas artesanales hechas en guadua por los padres de familia y otros cuantos se quedan de pie.</p>	<p>OS101</p>

		<p>El baño de hombres que colinda con la cocina expira un desagradable olor que invade el lugar, pero esto no parece importarles a los hambrientos jóvenes.</p> <p>Es común encontrar a los educandos en horas del descanso transitando libremente por las calles adoquinadas del corregimiento.</p>	
<p>ACCIONES PARA ABORDAR EL CONFLICTO</p>		<p>La reunión fue programada por el rector, días antes para poder evaluar a los estudiantes el comportamiento correspondiente al tercer periodo, para realizar posteriormente la entrega de boletines a los padres de familia.</p> <p>Siendo la 1: 30 P.M. los docentes empezamos a llegar a la sala de profesores, un lugar pequeño, apretado donde los escritorios de los profesores están muy contiguos uno del otro y no todos tienen su propio escritorio, algunos compañeros lo comparten y a otros le asignan su escritorio en otras oficinas. Por esto, algunos de los docentes estamos en contacto continuamente y a otros solo los vemos cuando salen de los salones.</p> <p>Ya reunidos todos, nos preguntamos donde está el rector y el coordinador dice que empezamos, que el rector está en otra reunión en secretaria, que tiene que hacer algún trabajo del SIMAT.</p> <p>La metodología consiste en que cada docente director de grupo, en presencia de los demás compañeros, del coordinador y el rector, comenta los casos de indisciplina y anotaciones</p>	

		<p>hechas durante el periodo académico. Si hay mas observaciones y casos de indisciplina que otro docente tenga en ese grado, se hace el comentario para que el director de grupo lo registre en su observador. De igual modo el coordinador toma apuntes de cada caso y los registra en su cuaderno.</p> <p>Siendo la 1:40 P.M., la directora de grupo del grado quinto comienza a comentar las faltas de indisciplina de sus estudiantes. Se observa que algunos de los docentes prestan la debida atención a los múltiples casos que ella comenta, y es más, algunos estamos con el respectivo manual de convivencia para apoyarnos en él y determinar que tipo de falta es. Si pertenece a la categoría de leva, grave o muy grave. Otros no prestan la atención que esto requiere, se dedican mas a calificar las evaluaciones o los cuadernos de los muchachos, otros atienden llamadas de celular, otro leyendo y algunos parece que ya quieren irse, están inquietos y bostezando.</p> <p>Se observa que varios, llevan un registro adecuado y con evidencias, presentan y nos indican los papeles obscenos que se tiran los estudiantes en clase, las cartas de amor, hasta un pene hecho de caucho y relleno en su interior con arena, pero muy destaca la forma en que los hacen. De igual forma llevan su observador o el cuaderno en el que hacen los registros de las faltas</p>	
--	--	--	--

		<p>disciplinarias de los estudiantes.</p> <p>El proceso sigue su curso normal desde quinto hasta once. Las faltas disciplinarias que se presentaron en este periodo fueron:</p> <p>Mensajes obscenos y soeces. La ruptura de un vidrio en el grado octavo. Evasión de clase sin justificación. Portar mal el uniforme. La no costumbre de saludar de los estudiantes. Las reiteradas faltas leves. La reiterada forma de salir de los estudiantes a los pasillos cada que hay cambio de hora. Fraude en las evaluaciones. Robo en los salones. Maltrato de los jóvenes con las niñas.</p> <p>La profesora del grado quinto se sorprende de los alcances de los estudiantes de su curso, porque allí fueron los donde encontraron los papeles y mensajes obscenos que niños tan precoces por Dios, tan pequeños y con estos alcances y me sorprende del alumno Juan Camilo, tan buen estudiante, colaborador y de buen comportamiento cuando estoy en las clases.</p> <p>El compañero coordinador hace registra los dicho en su cuaderno, y pone a consideración de los demás docentes, la valoración del comportamiento para el estudiante Juan Camilo.</p>	
--	--	--	--

		<p>Se observa que algunos le damos la verdadera importancia a la reunión y lo que se esta evaluando, por tal razón varios, con el manual de convivencia en las manos, sino se recuerda que tipo de falta es en qué artículo está, lo utilizamos para poderle dar la valoración respectiva, sin incurrir en algún error.</p> <p>Los profesores de sexto y séptimo continúan con los descargos por decirlo así, y no hay faltas que hayan generado la atención de los docentes, son leves y del tipo normal como: la indisciplina en el aula, la charla en clase, entre otras. Pero cuando se llega al grado octavo, si se observa la atención de todos, porque la falta es grave. Los estudiantes quebraron un vidrio del salón, aspecto que ya había sucedido antes. Pero parece que los docentes no le dan mucha importancia, y es un caso que ha ocurrido ya varias veces y no solo en este curso, ha pasado en décimo y en los corredores. Se observa que simplemente clasificamos la falta, por supuesto es grave y se da la valoración respectiva a los implicados, pero no se hace una investigación de lo sucedido, no hay descargos o comentarios de los estudiantes al respecto y no hay seguimiento para verificar lo ocurrido. Al parecer el grado octavo es un curso muy conflictivo y se presenta mucha indisciplina en el salón.</p> <p>El caso más impresionante para todos los docentes es lo ocurrido en el grado</p>	
--	--	--	--

		<p>noventa. Las faltas son muy graves, el director de grupo hizo la afirmación de que hubo un robo, no presenta evidencias y no hay descargos por los estudiantes, pero el profesor tiene las sospechas de algunos estudiantes. Caso que ya ha ocurrido en el año pasado con el robo de unas pinturas, ahora de un celular y una cadena, pero el caso queda hasta este punto, no hay seguimiento de lo ocurrido, el coordinador no le presta la verdadera importancia de este hecho.</p> <p>En los grados décimo y once se presentan faltas de fraude en evaluaciones, evasión de clase y porte inadecuado del uniforme por algunos estudiantes. Fraude en varias señoritas que comentan los docentes se escriben en las piernas la copialina.</p> <p>Al respecto se observa que la mayoría de los docentes no conocen el manual de convivencia; sorprende la afirmación de la profesora de inglés: fraude que niña, a si la señorita es muy despreocupada, desatenta y muy perezosa, pero y el fraude cómo se cataloga es falta leve o grave, o no está en el manual de convivencia.</p> <p>Asimismo, hay docentes preocupados e interesados por el proceso educativo y disciplinario de los estudiantes. Al respecto, uno de los docentes recomienda que a fin de año, en la evaluación institucional, se revise y modifique el manual de convivencia porque el fraude esta catalogado como</p>	
--	--	---	--

		<p>una falta leve, y afirma imagínense compañeros como una falta de estas esta cataloga como leve, entonces que le estamos enseñando a estas señoritas y demás jóvenes que, después hagan fraude en sus trabajos o en la universidad que las cosas se ganan sin sacrificio y lo mas suave posible... hay que revisar y modificar el manual de convivencia y más aún, esta no es la única falta que esta catalogada mal hay muchas otras.</p> <p>Siendo las 2:30 de la tarde, el proceso a terminado cada director de grupo a presentado los inconvenientes y las faltas disciplinarias de cada grado. Entonces la profesora Dolly manifiesta que esto sirve si esta el rector de los contrario hay problemas, con estudiante y luego con los padres de familia, la secretaria encargada debe hacerle firmar el acta de lo acontecido en la reunión.</p> <p>El rector unos minutos después llega y escucha las faltas pero solo la de los estudiantes que tienen como valoración Insuficiente y Aceptable para el periodo. El rector afirma: docentes si hay argumentos y están bien evaluados no hay problema, recuerden que estos e presta para problemas con los padres de familia, la comunidades difícil y mas si los afectado son sus hijos, yo no tengo le pongo problema si están bien evaluados, sobre todo con los argumentos y las evidencias si las hay.</p>	
--	--	---	--

