

**ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN DISCURSIVA EN LOS PROCESOS DE
GESTIÓN DE CONVIVENCIA DESDE LAS EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN
Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL COLEGIO FILIPENSE PASTO.**

KAREN ANDREA MORA DURÁN

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN DISCURSIVA EN LOS PROCESOS DE
GESTIÓN DE CONVIVENCIA DESDE LAS EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN
Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL COLEGIO FILIPENSE PASTO.**

KAREN ANDREA MORA DURÁN

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Gerencia Social**

Asesor:

MG. JAIME GILBERTO MEJÍA BASTIDAS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de Grado, son
responsabilidad exclusiva del autor”**

**Artículo 1° del acuerdo 3-24 del 11 de Octubre de 1966 emanado del
Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.**

NOTA DE ACEPTACIÓN

JAIME GILBERTO MEJIA BASTIDAS

MÓNICA PATRICIA SOLIS URBANO

LUIS FERNEY MORA ACOSTA

San Juan de Pasto, Noviembre 18 de 2013

ANÁLISIS DE LA INTERACCIÓN DISCURSIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CONVIVENCIA DESDE LAS EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL COLEGIO FILIPENSE PASTO.

RESUMEN

Este estudio identifica y analiza los procesos de gestión de convivencia del Colegio Filipense Pasto desde las experiencias de mediación y negociación en la resolución de conflictos escolares entre estudiantes. El paradigma cualitativo y el interaccionismo simbólico orientaron la comprensión e interpretación de la realidad. Los participantes fueron estudiantes con procesos convivenciales por faltas graves y gravísimas, los integrantes del Comité de Convivencia, los mediadores de conflicto y docentes de la institución. Sobre la base de los resultados se presentan un arduo análisis documental, acercamiento a los actores inmersos en la conflictividad y aportes a la gestión de convivencia de la Institución.

Palabras clave: mediación, negociación, resolución de conflictos, gestión de convivencia, conflictividad.

ABSTRACT

This study identifies and analyzes the coexistence management processes Filipense College Pasto from the experiences of mediation and negotiation in resolving school conflicts among students. The qualitative paradigm and symbolic interactionism guided the understanding and interpretation of reality. Participants were students convivial processes for serious and very serious, the members of the Committee for Coexistence, conflict mediators and teachers of the institution. Based on the results presented arduous documentary analysis approach to the actors involved in the conflict and contribute to the management of coexistence of the institution.

Keywords: mediation, negotiation, conflict resolution, management of coexistence, conflict.

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 10 |
| 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 10 |
| 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 11 |
| 3. OBJETIVOS | 11 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 11 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 11 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 12 |
| 5. MARCO REFERENCIAL..... | 14 |
| 5.1 ANTECEDENTES..... | 14 |
| 5.2 MARCO TEÓRICO | 16 |
| Causas generadoras de los conflictos..... | 17 |
| Clasificación de O. Peña González (2001) en función de elementos..... | 18 |
| Clasificación de los conflictos de Christopher Moore (1995)..... | 19 |
| Ciclo de vida de los conflictos | 19 |
| Aspectos positivos del conflicto..... | 19 |
| Los medios alternativos de resolución de conflictos..... | 20 |
| La negociación | 21 |
| Principios de la negociación | 22 |
| Tipos de negociación | 22 |
| La mediación | 23 |
| Modelo tradicional – lineal (Harvard)..... | 24 |
| Modelo transformativo..... | 25 |
| Modelo de Sara Cobb (J. Six 1997) | 25 |
| Mediación escolar | 26 |
| 5.3 MARCO CONCEPTUAL..... | 27 |
| 5.4 MARCO NORMATIVO..... | 28 |
| 6. METODOLOGÍA..... | 31 |

| | | |
|-------|--|----|
| 6.1 | TIPO DE ESTUDIO..... | 32 |
| 6.2 | MÉTODO..... | 33 |
| 6.3 | PARTICIPANTES | 34 |
| 6.3.1 | Unidad de análisis..... | 34 |
| 6.3.2 | Unidad de trabajo..... | 34 |
| 6.4 | PROCEDIMIENTO | 35 |
| 6.5 | TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 35 |
| 6.5.1 | Análisis observacional..... | 36 |
| 6.5.2 | Análisis documental | 36 |
| 6.5.3 | Análisis de entrevistas..... | 37 |
| 6.5.4 | Análisis de grupos de discusión | 37 |
| 6.6 | ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 38 |
| 7. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 39 |
| | CAPITULO I..... | 39 |
| | PROCESOS DE GESTIÓN DE CONVIVENCIA FILIPENSE: UNA MIRADA INTEGRAL A LA CONFLICTIVIDAD ESCOLAR DE LA INSTITUCIÓN | 39 |
| | Organización de la Gestión de Convivencia Filipense | 40 |
| | Alternativas para la resolución del conflicto en el contexto filipense, la visión desde el docente..... | 42 |
| | El estudiante Filipense frente a la norma | 49 |
| | Aporte de la investigación al Manual de Convivencia | 52 |
| | CAPITULO II..... | 54 |
| | EL MEDIADOR DESDE EL MODELO PEDAGÓGICO FILIPENSE | 54 |
| | Los Mediadores de Conflicto | 56 |
| | CAPITULO III..... | 58 |
| | CARACTERIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN FILIPENSE EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS..... | 58 |
| | Antecedentes del método de mediación en el Colegio Filipense | 59 |
| | Modelo de intervención en la mediación Filipense | 60 |
| | Principios en la mediación Filipense | 61 |

| | |
|--|----|
| Ventajas e inconvenientes de la mediación Filipense | 62 |
| Etapas del proceso de mediación Filipense | 62 |
| CAPITULO IV..... | 65 |
| INCURSIÓN DE LA NEGOCIACIÓN EN LOS CONFLICTOS ESCOLARES DEL COLEGIO FILIPENSE | 65 |
| Características de la negociación Filipense | 65 |
| Método de negociación Filipense | 66 |
| CONCLUSIONES | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 71 |
| ANEXOS..... | 75 |
| Anexo A. Consentimiento informado a participantes. | 75 |
| Anexo B. Informes Mediadores de Conflicto | 76 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|--------|
| Figura 1. Organización de la Información..... | Pag 38 |
| Figura 2. Ventajas y Desventajas de la Mediación Filipense..... | Pag 63 |
| Figura 3. Proceso de Mediación Filipense..... | Pag 64 |

NOTA DE ACLARACIÓN METODOLÓGICA PARA JURADOS EVALUADORES

Teniendo en cuenta que los estudios sociales permiten abordar los hechos investigados como dinámicos y cambiantes, fue necesario realizar algunas redefiniciones metodológicas en el proyecto de investigación, dado que el objetivo del investigador cualitativo no es poner al descubierto realidades sociales que estaban ahí previamente a su intervención, sino de una construcción procesual de esas realidades en interacción con sus protagonistas y sus contextos. Respecto a lo anterior, fue necesario primeramente reevaluar el sentido de investigación, pues anteriormente estaba dirigido al análisis de la interacción discursiva de la gestión de convivencia y no de la gestión de convivencia por sí misma, por lo cual este trabajo final se enfoca meramente en los procesos institucionales que intervienen en la conflictividad escolar o lo que se define como gestión de convivencia, que es el objeto de estudio de la investigación, pues es el que define el contexto de investigación como tal. Para fines de la investigación la interacción discursiva está inmersa en la unidad de análisis, y por la temática fue preciso fijarse en un sentido amplio a los procesos en la comunidad educativa respecto a su conflictividad y no a un solo tipo de interacción.

Durante el proceso ya hay interpretación, selección de las ideas y palabras de los informantes que se encaminan a esclarecer los objetivos. En este sentido la flexibilidad facilita, además, un acercamiento mayor a la realidad estudiada que es a lo que como investigadores sociales se le apuesta—y que va más allá del rapport o de la colaboración investigativa— pues genera una identificación metodológica coherente y contextualizada. Desde este punto de vista es necesario precisar también los objetivos y metodología de la investigación, lo cual técnicamente es factible respecto a la flexibilidad del método, y a los intereses de focalización del estudio que han quedado manifiestos en el desarrollo de la investigación.

El diagnóstico investigativo tras el acercamiento a la realidad estudiada permitió una redefinición a nivel de título, objetivos y metodología, de manera somera pero que se convierte en un elemento fundamental para identificar el desarrollo investigativo, redefinición que se explicita en el cuerpo del trabajo, y que en el caso del título de investigación fue necesario conservar el original por cuestiones administrativas referentes a la inscripción del trabajo de grado.

1. INTRODUCCIÓN

La escuela como agente socializador tiene una tarea con un alto grado de significación en la vida del sujeto, pues traza modelos en edades tempranas y difíciles que van desde la educación inicial hasta el bachillerato, a fin de formar el espíritu ciudadano y el desarrollo de la capacidad de aprender a convivir con los demás. En este sentido, en las instituciones escolares se cruzan y se enriquecen los diversos modelos culturales, como un lugar privilegiado que ante las desigualdades ofrece la posibilidad de reconocer a todos en su dignidad y condición humana. En otras palabras, es un espacio de encuentro en el que no solo se apunta a la formación intelectual, sino también a formar para la convivencia armónica, al mismo tiempo que el sujeto accede al conocimiento.

No obstante, en los últimos años, se han desencadenado situaciones de violencia que han alcanzado perfiles desconocidos en la sociedad latinoamericana derivados de la delincuencia e inseguridad, desempleo, discursos políticos, etc. Esta problemática se infiltra en la intimidad de los núcleos familiares; el miedo y la desesperanza se apoderan las personas ante la inseguridad en las calles, centros comerciales, instituciones públicas y privadas, penetra y desgasta todas las hendiduras del tejido social; como es previsible suponer, se ha trasladado también a los espacios físicos de los planteles educativos.

Innegablemente, la misión de la escuela es la formación de un ciudadano democrático que manifieste su respeto por el otro; por esto, es preciso profundizar sobre el fenómeno de la violencia en el contexto escolar, problemática escasamente atendida en las instituciones educativas: aunque se reconoce su existencia, se reflexiona someramente sobre el problema sin profundizar en las causas e implicaciones; las acciones educativas para intervenir y mediar en situaciones violentas, en consecuencia, es casi nula. De allí la necesidad de

analizar qué sucede en un ambiente educativo en relación con el fenómeno de la violencia escolar.

Debido a la incidencia de esta problemática entre los jóvenes, que conforman una de las capas más vulnerables del tejido social, se ha escogido la comunidad Filipense, que actualmente presenta una de los mejores niveles de convivencia dentro de los colegios de CONACED (2012) y que actualmente incursiona en la experiencia de coeducación. Los objetivos de este estudio fueron identificar, describir y analizar los procesos de convivencia escolar desde las experiencias de negociación y mediación escolar.

El presente estudio reconoce en la adecuada resolución de conflictos la cualidad de ser un factor primario preventivo que permite, a las escuelas y a todos sus miembros, desarrollarse como agentes activos y transformadores de su conflictividad, quienes poseen voz, decisión y responsabilidad frente a las diversas problemáticas que hacen parte de su vida cotidiana, con la finalidad de prevenir futuros escenarios delictivos y protegerse de la violencia ya existente.

Se analizó de forma cualitativa a través del método del interaccionismo simbólico, en donde los resultados muestran diferentes temáticas y movilizaciones de afrontamiento ante la conflictividad escolar. Finalmente, se aporta una acción formativa dirigida a la retroalimentación del manual de convivencia y a los actores inmersos en la gestión de convivencia del Colegio Filipense.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La existencia de integrantes de distinta jerarquía y, sobre todo, de distintas generaciones, hace de la institución escolar un espacio proclive al surgimiento de conflictos que alteran el buen clima que debe acompañar los procesos de aprendizaje que se desarrollan en su interior.

Hablar de la gestión de la convivencia en una Institución Educativa es hablar de cómo pueden relacionarse sus miembros en la vida que en ellos circula, vida que conforma a las personas en las relaciones con los otros y que gira en torno a los aprendizajes académicos. La conflictividad escolar entre estudiantes, en aumento, es diversa y compleja. Lo evidente es que el sistema educativo actual necesita ajustarse a las nuevas circunstancias sociales y tener el conocimiento para hacer frente a estos nuevos desafíos.

Dichos conflictos tienen lugar particularmente en el contexto de las relaciones humanas. El Colegio Filipense es una comunidad en donde los conflictos escolares se presentan a diario por presentar un alumnado diverso en edad y género, además por tener normas y reglas de convivencia establecidas de manera estricta, por tanto se hace necesario ahondar en la complejidad de las mismas, múltiples, diversas, recíprocas y simultáneas, que nos modelan y limitan mutuamente, en el actuar, configurándonos como sujetos.

Por tanto es necesario profundizar en las intimidades de las relaciones humanas desde este contexto, partiendo del análisis de la gestión de convivencia, lo cual posibilita hacer lecturas críticas, constructivas y propositivas de la dinámica frente a los conflictos escolares y las experiencias de resolución que en la misma se generan.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se dan los procesos de gestión de convivencia desde las experiencias de negociación y mediación escolar en el Colegio Filipense Pasto?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos de gestión de convivencia desde las experiencias de negociación y mediación escolar en el Colegio Filipense Pasto.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las estrategias de los entes convivenciales para contribuir en la buena resolución de conflictos entre estudiantes.
2. Describir la noción de mediación desde la Institucionalidad Filipense.
3. Reconocer el proceso de mediación que se realiza en el Colegio Filipense, a partir de los elementos instaurados para la gestión de convivencia.
4. Puntualizar los aspectos más importantes en la incursión a la realidad institucional del proceso de negociación de conflictos escolares.

4. JUSTIFICACIÓN

El estudio sobre los procesos de resolución de conflictos encaminados a desarrollar nuevas perspectivas en los estudiantes y educadores para dar buen término a las problemáticas tiene como propósito promover, orientar y articular un conjunto de acciones a favor de la formación y el ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar, tales como el respeto por la diversidad, la participación, la colaboración, la autonomía y la solidaridad.

Una forma de lograr una mejor convivencia y de prevenir la ocurrencia de conflictos que alteren el quehacer educativo es crear espacios para la observación de nuevos procedimientos de resolución, y crear apertura a nuevos conocimientos en el campo.

Siguiendo la perspectiva de crear nuevos aprendizajes, el proyecto de investigación buscó aportar al diálogo paradigmático referente a la convivencia; respondiendo al deber comunitario-educativo que desde la academia se imprime. El proyecto se constituye mas allá de ser una herramienta, como un medio de pequeñas y grandes movilizaciones desde lo subjetivo hacia lo social, siendo su esencia una labor educacional, implicando esto acciones de compromiso que permitan co-construcciones hacia el bienestar de la comunidad educativa.

Los movimientos que surgieron de este proyecto, permitieron establecer más y nuevas estrategias claras para trabajar mejor el tema de conflictividad, pues es obligación desde la Gerencia Social contribuir al mejoramiento comunitario y a la creación de nuevas posibilidades de desarrollo, ya que todas estas consideraciones, no tienen sentido si no es para construir un mundo incluyente, amable y fraterno con los hombres y con su entorno social y ambiental.

Por tanto el proyecto ofreció un aporte desde la Gerencia social a la comprensión e intervención en las dinámicas sociales y los procesos educacionales contemporáneos, en los que se ven inmersas situaciones en las

que las comunidades educativas se ven expuestas a los cambios del entorno, de metodologías y exigencias del medio, esperando contribuir a mantener una interrogación constante por la lógica de la conflictividad, siendo una ocasión también para desarrollar las paradojas de lo social, permitiendo explicitar sus aporías.

A partir de lo anterior el presente proyecto tuvo en cuenta particularmente el fenómeno de la resolución de conflictos desde sus procesos de negociación y mediación, de acuerdo con el análisis de las interacciones convivenciales; por lo mismo no se ocupa de la cuestión conflictiva únicamente sino del posicionamiento de los actores educativos, en la perspectiva de discernir sus lógicas y anudamientos posibles.

Las elaboraciones realizadas permitieron entrecruzar y articular diversas discusiones y reflexiones, como una puesta a prueba del saber desde la propia capacidad crítica de los sucesos sociales y educativos que a través del investigador da lugar a la explicitación de paradojas y a una apertura del horizonte conceptual.

Consecuentemente, este trabajo no se insertó en una lógica lineal y simplista para el análisis de dicha problemática, sino que parte de un análisis del fenómeno desde su complejidad. En coherencia con lo anterior se trabajó desde el interaccionismo simbólico, para que del conocimiento que de aquí surja puedan emerger nuevas perspectivas y propuestas, abordando las prácticas convivenciales de la comunidad filipense frente a la convivencia escolar.

El análisis que se realizó, se despoja de juicios valorativos, de afinidades o rechazos, se hace por lo tanto una apuesta ética desde lo social de poner a operar los procesos, para dar cuenta de esta problemática por la vía del discurso y la investigación.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 ANTECEDENTES

El estudio de los conflictos escolares surge con los trabajos desarrollados por psicólogos alemanes y norteamericanos, cerca a los años treinta, sobre variables relacionales como la aceptación del grupo de pares, las relaciones de amistad, las conductas pro-sociales, la dominancia y el liderazgo, el conflicto y la agresión, y las diferencias en habilidades sociales (Rubin y col., 1998). En los años cuarenta estos trabajos observacionales iniciales dieron paso al desarrollo de técnicas sociométricas para el estudio del estatus de aceptación social y de las relaciones de amistad (Bronfenbrenner, 1944; Rubin y col., 1998). Tras la disminución de trabajos en este campo con motivo de la segunda guerra mundial, solo a partir de la década de los setenta y, sobre todo, desde los años ochenta, resurge el interés por el estudio de la conducta social y las relaciones entre los pares (Hartup, 1983; Rubin y col., 1998), en concreto, desde el nivel de análisis de las interacciones sociales (Hinde, 1987; Rubin y col., 1998). Psicólogos como Mummendey, con su teoría de la conducta agresiva, y Kornadt (1986) con su teoría motivacional de la agresión (en Coie y col., 1999), así como etólogos y primatólogos, empiezan a ver la importancia de las relaciones interpersonales en la ocurrencia de la conducta agresiva y conflictos agresivos (véase Rubin y col., 1998; de Watts, 1996).

Desde estas perspectivas, se muestra que hay factores individuales y relacionales que influyen tanto en la ocurrencia de conflictos como en las estrategias de resolución utilizadas.

En nuestro contexto, violencia y conflicto, como temas de estudio, constituyen un fenómeno que por su magnitud e intensidad en Colombia ha generado una vasta producción intelectual en diversos estudiosos e investigadores

de las ciencias políticas y sociales. Estos académicos, a través de su trabajo independiente o desde instituciones educativas como colegios y universidades, centros de investigación y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otros, han abordado el problema a partir de diversas concepciones teóricas y metodológicas, orientadas a la comprensión y el entendimiento de los rasgos, las formas y la etiología del fenómeno.

En general, tanto los trabajos que responden a un escenario nacional como aquellos que dan cuenta por un escenario más local, o si se quiere regional, ilustran diversas tesis y puntos de vistas sobre el fenómeno de la conflictividad.

En el contexto local ha habido varias investigaciones en el tema, pero poca producción en cuanto a mediación y negociación específicamente, por lo cual se han tomado como referentes varias investigaciones internacionales. El estudio *Análisis pragmalingüístico de resoluciones de conflictos: las mediaciones laborales*, de S. Ridao Rodrigo (2007) de la Universidad de Almería, indica a profundidad experiencias de mediaciones laborales y sus análisis respectivos, haciendo un estudio comparativo de los juicios, los arbitrajes, las conciliaciones y las mediaciones, convirtiéndose en un gran referente respecto a experiencias de mediaciones educativas en contextos interculturales. Es una buena fuente teórica porque aporta un estado de la cuestión comentando algunos trabajos que se han realizado sobre este tema cuya base sea lingüística, en particular, o bien comunicativa, en general.

Otra investigación referente es *Género, argumentación y resolución de conflictos en adolescentes*, de M. Bascón, M. De la Mata Benítez, M. Cala (2006) de la Universidad de Sevilla. Esta investigación hace una revisión de episodios de conflictos y violencia en los centros escolares en la sección de secundaria, aportando teoría sobre el tratamiento de resolución con jóvenes desde diferentes espacios socio-culturales. Estos conflictos son resueltos de diferentes formas, de

acuerdo con diferentes tipos de escenarios y pensamiento. Se examinan las cuestiones de género lo cual se convierte en una unidad de análisis definitoria para los análisis de la población. Basa sus análisis en la argumentación que es un tipo de discurso, de actividad que el sujeto lleva a cabo a través de un instrumento como es el lenguaje, con capacidad simbólica, comunicativa, referencial y reguladora de la propia conducta.

Y uno de los grandes antecedentes en el estudio de la conflictividad escolar es la investigación *La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares* de I. Calderón (2013) de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Este estudio hace un aporte a nivel de mediación que establecen los docentes en situaciones de violencia en el contexto escolar. El paradigma interpretativo que orientó la comprensión e interpretación de la realidad, permite tener un ejemplo de organización de las categorías de análisis, además que es una base de los resultados se presenta una propuesta para la mejora de la mediación en la resolución de conflictos en instituciones de cualquier tipología.

Específicamente la población del Colegio Filipense no ha sido sujeto de estudio para investigaciones de tipo social, por lo tanto la investigación actual se convierte en insumo importante y referente en cuanto a resolución de conflictos escolares en nuestra región.

5.2 MARCO TEÓRICO

Desde la contextualización teórica del presente estudio, es importante abordar lo relacionado con el conflicto, dado que es lo que motiva o da origen a la aparición de los medios de resolución de estos así como de los diversos procedimientos convivenciales.

Como lo menciona O. Gonzáles Peña (2001) conflicto significa guerra, lucha. Es la oposición de intereses a las que ninguna de las partes cede. Choque o colisión de derechos o pretensiones. El conflicto se ha venido presentando a lo largo de la vida del hombre, ya que éste al ser un ser social, una de sus características, y al estar en contacto permanente y directo con los demás seres humanos en el entorno diario, es decir, en el trabajo, en la escuela, con su familia, etc. existe el riesgo potencial de que surja una controversia o conflicto derivado de las diferentes formas de pensar, así como lo pueden ser la cultura, usos y costumbres o como resultado de una mala comunicación que es lo que en la mayoría de las ocasiones sucede en todo tipo de relaciones, es decir, al no saber exteriorizar de manera adecuada lo que una persona le pretende transmitir a otra; como lo menciona el autor: *“la comunicación es la llave de todo conflicto, es su causa y su remedio”*.

Causas generadoras de los conflictos

Por otra parte, como lo menciona J. Urquidi (1999), el conflicto es un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas caen en un fuerte desacuerdo provocado por un choque de percepciones, expectativas y valores; de la misma manera destacan las siguientes causas generadoras más comunes de los conflictos : A. Barreras en la comunicación, B. Mala interpretación, C. Exceso de interacción, D. Deshonestidad, E. Negligencia, F. Mala fe, G. Rigidez de percepción, H. Temor, I. Sentimientos ocultos, y J. Recursos limitados.

Clasificación de O. Peña González (2001) en función de elementos

En función al elemento agresividad:

- Agresivos, cuando las partes tienen intención de causar daño, en muchas ocasiones el daño no es meramente intencional sino efectivo como lo puede ser en los conflictos bélicos
- No agresivos, en este tipo de conflictos el daño no es efectivo ni está en las intenciones de las partes.

En función del elemento de interés:

- Cooperación.- el interés de ambas partes está asociado.
- Competición.- un alto interés por uno y bajo por el otro.
- Evitación del conflicto.- un bajo interés de las partes.

En función del elemento conducción, es decir, en base a como se desarrolla:

- Dominación.- Una parte intenta imponer su voluntad a la otra a través de diversos medios como lo son físicos o psicológicos.
- Capitulación.- aparece cuando una de las partes cede el triunfo a la otra.
- Inacción.- una parte no hace nada o aparenta no hacer nada.
- Retirada.- una de las partes decide no continuar participando en el litigio.
- Competición.- ambas partes luchan, ambas quieren imponerse.

Clasificación de los conflictos de Christopher Moore (1995)

- Conflicto irreal: Es aquel en el que las partes se comportan como si estuvieran enredadas en una disputa, cuando en realidad no existen condiciones objetivas para el conflicto.
- Conflicto real: Es el que se da como resultado de las diferencias, pero en éstas sí existen tal y como su nombre lo indica. El conflicto irreal se da en verbigracia, una persona reestímula y transfiere hechos negativos como cuando algunas personas recién conocen a otra y comienzan a experimentar un cierto rechazo o desagrado sin tener razón alguna.

Ciclo de vida de los conflictos

Existen numerosas clasificaciones referentes a la vida o a las etapas de los conflictos como la elaborada por O. Gonziani (1995), quien manifiesta que el ciclo de vida de éstos se divide en cinco pasos: 1) El conflicto latente o no manifiesto. 2) La manifestación o iniciación del conflicto. 3) La búsqueda de equilibrio del poder mediante la negociación o litigio. 4) El equilibrio del poder mediante acuerdo o sentencia. 5) La ruptura del equilibrio si no se cumple con lo establecido.

Aspectos positivos del conflicto

Es necesario que se entienda que no todo lo referente al conflicto es negativo, es por lo que hay que mirar el lado positivo de ellos, ya que al solucionarlos se aprende de nuestros errores, se aclaran malos entendidos y falsas expectativas, es un deuteroprendizaje de demasiada importancia y

trascendencia para la vida futura de las partes en sus diversas relaciones con todo tipo de personas.

Se puede decir que encontramos los siguientes aspectos positivos del conflicto: 1. Posibilita el cambio. 2. Da lugar a pretensiones o reclamos justos. 3. Sincera la relación entre las partes. 4. Fomenta la unidad grupal y la solidaridad. 5. Posibilita el crecimiento personal y la madurez.

Los medios alternativos de resolución de conflictos

Dentro de los medios alternos de resolución de conflictos, podemos encontrar varios como lo son: la conciliación, el arbitraje, la negociación y la mediación, mismos que tienen una misma finalidad como su nombre lo indica, el buscar acuerdos confidenciales, rápidos, prácticos, voluntarios y flexibles entre otros, de la misma manera estos medios se diferencian por sus mismas características especiales como a continuación se expresará, en torno a los que refieren la actual investigación, se exponen negociación y mediación.

Los objetivos más importantes de los medios alternos: 1. Reducen la carga procesal de los tribunales, así como el costo y el tiempo de la resolución de los conflictos. 2. Brindan accesibilidad a todo público a la justicia. 3. Motivan y aumentan la participación de los integrantes de la comunidad en los medios alternos de gestión de conflictos. 4. Proporcionan a la sociedad una forma alternativa muy efectiva de resolución de conflictos.

Por otro lado, en lo que respecta a las ventajas por los que se beneficiarían todo tipo de personas que acudieran a resolver un conflicto a través de los diversos medios alternos comentados con antelación serían las siguientes, rapidez, agilidad, confidencialidad, flexibilidad, justicia y éxito.

La negociación

Es un proceso auto compositivo, que tiene como diferencia esencial frente a las otras figuras, el que por medio de la negociación son las propias partes las que entran al proceso y las que llegan al acuerdo. Las partes en el proceso de negociación establecen una relación voluntaria y temporal con el objeto de dar a conocer las necesidades e intereses que pueden intercambiarse para poder llegar a un mutuo y amistoso acuerdo final.

El impulso básico que mueve a las personas a llevar a cabo una negociación es la inconformidad. En algunas ocasiones nos sentimos disconformes ante la carencia de algo y pretendemos llenar esa carencia desprendiéndonos de algo que poseemos o a contrario sensu, estamos disconformes con la tenencia de algo que no es superfluo y sentimos que podríamos realizar un cambio para obtener lo que realmente necesitamos.

Según Christopher Moore, al principio de las negociaciones la gente se muestra irritada, ofendida, molesta, frustrada, desconfiada, alineada, sin esperanza, resentida, traicionada y temerosa o en algunas ocasiones, resignada a aguantar condiciones que le parecen insatisfactorias. Es importante que se logren controlar o minimizar esas emociones negativas en una etapa temprana de la negociación, mismas que se explicarán más adelante ya que de lo contrario esos sentimientos podrían bloquear o impedir la consecución posterior de un acuerdo.

Principios de la negociación

F. Milia (1997) muestra una clasificación relacionada a los principios de la negociación:

- Carencia de reglas, Toda vez que la negociación no tiene reglas, es un procedimiento informal sujeto a la voluntad de las partes.
- Del contacto y de la comunicación, Toda negociación requiere forzosamente del contacto e interacción de las partes, ya que de lo contrario ésta sería inconcebible.
- Del trato cerrado, La negociación se considera trato cerrado cuando alguna de las partes integrantes de la misma realiza una concesión final y suficiente para obtener el consenso del oponente o de la contraparte.
- De la utilidad, Todo negociador pretende lograr por medio de ésta, la ganancia de lo máximo y la pérdida de lo mínimo.
- El principio del juego estratégico, El éxito del modo de acción de cada parte va a depender de las acciones que haya tomado la contraparte, ya que al formular una propuesta el negociador espera la respuesta del oponente.

Tipos de negociación

Dentro de los diversos tipos de negociación se puede encontrar la existencia de la negociación posicional, también llamada distributiva en donde la relación es gana-pierde y la basada en intereses o méritos que diversos autores como lo señala O. Peña Gonzáles (2001) le llaman de alguna u otra manera como negociación integrativa, sin embargo se refieren a lo mismo, en donde hay una relación gana-gana.

1. Negociación posicional o distributiva (esquema ganar-perder) Este tipo de negociación, es aquella en la que una parte obtiene puntos a expensas de la

otra; es la llamada negociación de regateo. Aquí las partes actúan de forma competitiva y buscan las ventajas de manera individual.

2. Negociación integrativa o basada en intereses o méritos (esquema ganar ganar) La negociación integrativa es totalmente lo contrario a la posicional, las partes primero que nada identifican intereses y diferencias mutuas, para posteriormente realizar una labor conjunta, ya que "...su interés es resolver problemas, encontrar soluciones integradoras, mutuamente satisfactorias y generar un resultado ganador – ganador.”

De la misma manera S. Horowitz (1997), menciona tres distintos tipos de intereses en la negociación como lo son:

- Interés sustantivo, Son aquellos que las partes vinculan con necesidades como lo son objetos tangibles como tiempo o dinero, mismos que sirven de base para las partes para centrar las negociaciones.
- Intereses de procedimiento, Se refieren a la forma o al modo en la que se va llevar a cabo la negociación.
- Intereses psicológicos.- Engloba todo lo referente a las necesidades emocionales, durante y después de la negociación (acerca de la imagen y el autoestima de cada negociador).

La mediación

La mediación como medio alternativo de resolución de conflictos, que consiste en la intervención en una disputa, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de poder de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable, es decir, el mediador conduce a las partes para que de ellas emane un acuerdo.

Por otra parte N. López Faura (1997) define la mediación como una negociación triangular con la participación de un tercero neutral que no tiene poder de decisión.

Según M. Márquez (2004), mediación es un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos cuyo propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos de tiempo, dinero y esfuerzo que implicaría un proceso judicial.

Modelo tradicional – lineal (Harvard)

El objetivo principal de este modelo es que las partes pueden concretar una negociación colaborativa gracias a la asistencia de un tercero, proponiendo que las partes traten de trabajar para resolver el conflicto de manera colaborativa. Se trata de un proceso por medio del cual el mediador trata de facilitar la comunicación e interacción entre las partes con la finalidad de disminuir sus diferencias. Cabe destacar que en este modelo no se otorga demasiada importancia al contexto en el que se desenvuelven las relaciones, incluso ponen especial énfasis en el futuro y tratan de no recordar el pasado, por lo que, sólo rescatan del pasado lo imprescindible y no toman en cuenta el aspecto relacional. Este tipo de modelo es empleado en abundancia en los conflictos generados en los ámbitos comerciales y empresariales, "...este modelo se centra en el acuerdo y está orientado a la satisfacción de los intereses." (G. Pacheco 2004) el tercero puede ayudar para que cada parte perciba, sin exteriorizar o comprometer su propio punto de vista, las intenciones positivas de su oponente. Con la finalidad de una mejor comprensión se describirán a manera breve y en resumen las características, metodología y fines de este modelo.

Modelo transformativo

La finalidad esencial de este modelo es a diferencia del modelo de Harvard modificar la relación entre las partes; se centra en las relaciones interpersonales, por lo que no se pone mucha atención en la obtención del acuerdo, aunque por supuesto es el objetivo del proceso de mediación, pero éste se dará como consecuencia de esa nueva situación. El convenio sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos.

Como lo menciona M. Márquez (2004) el modelo transformativo se enfoca a lograr que se fomenten en las relaciones humanas el crecimiento moral, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

Modelo de Sara Cobb (J. Six 1997)

Dentro de este modelo el conflicto se detecta como una presencia interna y casi continua en cada persona. Parte del supuesto de que el ser humano vive en una permanente pulsión entre el deseo y el deber. Es por lo anterior que diferencian entre conflicto y disputa; se refieren a disputa cuando el conflicto generado se les va de las manos a las personas porque este se hace público e inmanejable.

Dicha conceptualización lleva a esta escuela a definir la mediación como una institución que "...permite a las partes encontrar una forma de encarar y conducir sus disputas, más que resolver el conflicto concreto, que en determinadas circunstancias no es posible."(J. Six 1997) La manera en la que el mediador participa es aumentando las diferencias entre las partes y legitimando a cada una de ellas, con el objeto de cambiar la historia que las mismas construyeron desde el primer momento en que comenzó el proceso de mediación,

esto se logra con la revalorización que vayan creando las partes con ayuda del tercero.

Mediación escolar

La mediación escolar tiene su origen en los Estados Unidos durante los años de los setenta y de ahí ha ido evolucionando y se ha ido extendiendo a otros lugares del planeta, donde la han acogido de una buena manera. Según M. Márquez (2004), la educación escolar es más que nada la intervención no forzada de un tercero neutral e imparcial, que ayuda a los miembros integrantes de la comunidad escolar a resolver conflictos o a transformarlos por ellas mismas.

También se encuentran objetivos destacables como lo son, el abordar los aspectos negativos y destructivos del conflicto y transformarlos, erradicando a la violencia como conducta antisocial. En la mediación escolar no se ventilan por medio de las instancias judiciales ordinarias, sino que la finalidad de las mismas es promover la cultura de la paz entre los miembros de la sociedad, la sana convivencia y la resolución de conflictos de una manera satisfactoria y rápida, conflictos entre vecinos o aquellos generados dentro de alguna institución de educación en cualquiera de sus niveles. Simplemente se mencionan para ejemplificar y dar a conocer la importancia y los diversos ámbitos en los que se puede hacer uso de la mediación como herramienta para la gestión de conflictos.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Conflicto. Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival -incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras- para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Resolución de Conflictos. La resolución de conflictos es una técnica, ensayada por profesionales experimentados que representan a las partes en disputa a cualquier nivel (individual-interestatal) que ofrecen una vía alternativa para cada parte que desde su punto de vista puede favorecer la resolución del conflicto en todas sus facetas y dominios

Convivencia escolar. Es la capacidad de las personas de vivir con otras (*con-vivir*) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros. Es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir. Por ello, la convivencia escolar es la particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados, sostenedores.

Negociación. Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y/o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Mediación. Es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

5.4 MARCO NORMATIVO

El Estado brinda a las instituciones y entes territoriales los recursos necesarios para organizar los programas encaminados al fortalecimiento de la paz, la convivencia, la ciudadanía y el uso adecuado del tiempo libre.

Todos los municipios de Colombia incorporan en el plan de desarrollo recursos para la financiación de programas y proyectos transdisciplinarios dirigidos a niños, jóvenes y ciudadanos en general en las instituciones de educación para el desarrollo de competencias ciudadanas para la paz, la convivencia y el uso adecuado del tiempo libre.

A partir de la aprobación del Plan Decenal 2006-2015, el Estado Colombiano en sus niveles local, departamental y nacional deberá iniciar el cumplimiento de la normatividad vigente en relación con el desarrollo humano integral a través de la misión social, el respeto y la valoración a la diversidad étnica, económica, cultural, política, sexual, bioambiental y religiosa; desde lo cognitivo, axiológico, procedimental y convivencial, en todo el territorio nacional, el cual debería consolidarse en el 2016.

El gobierno nacional establecerá a partir de la vigencia del PNDE 2006-2016, el fortalecimiento de los principios éticos y de la democracia participativa y representativa en niños, jóvenes y adultos, los cuales deberán fomentarlo en sus respectivos entornos. Esto deberá desarrollarse en todo el país durante los próximos diez años, con el apoyo de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeras.

El gobierno nacional, a partir del año 2008 se compromete a desarrollar un proceso de estabilidad jurídica, basada en preceptos éticos, que garanticen el desarrollo de un verdadero Estado Social de Derecho.

Al 2015, el país ha desarrollado un sistema educativo que garantiza la construcción de una política pública que permite el ejercicio de la ciudadanía y la Convivencia.

En el año 2015 el 100 % de la población Colombiana, cuenta con una educación humanizada, incluyente, de calidad y respetuosa de los Derechos Humanos.

El 100% de las instituciones de educación del país al 2015, cuenta con servicio de asesoría, promoción, atención psicológica y de orientación, en relación de un profesional por cada 500 estudiantes.

Al 2012 el Ministerio de Educación Nacional establece planes de convalidación de saberes, para formadores empíricos que ejerzan la docencia.

Al 2010 los gobiernos locales y territoriales desarrollan programas interinstitucionales relacionados con la convivencia pacífica y la participación democrática y la solidaridad apoyados por redes de la sociedad civil.

Los gobiernos locales y territoriales insertan en sus planes de desarrollo los objetivos, metas y acciones del PNDE que le sean pertinentes.

A 2010 el sistema educativo incorpora y desarrolla como política pública la educación desde y para la solidaridad como programa de formación con sentido humano y desarrollo social que contribuye al logro de la paz, la convivencia y las prácticas ciudadanas.

El proyecto de ley 201 de 2012 cámara, por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Las normas referidas al buen diseño y uso de los manuales de convivencia para todas las instituciones de país: ley 115 de 1994, Decreto 1860 de 1994 y Decreto 2253 de 1995.

Y la ley 1620 de Marzo del 2013 referida al Acoso Escolar “Matoneo” o Bullying, por la cual se crea el sistema nacional de convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y Mitigación de la violencia escolar, donde se sostiene que el acoso escolar tiene consecuencias sobre la salud, el bienestar emocional y el rendimiento escolar de los estudiantes y sobre el ambiente de aprendizaje y el clima escolar del establecimiento educativo.

Las secretarías de educación y el Ministerio de Educación Nacional prestarán acompañamiento y asesoría a las instituciones de educación para el cumplimiento de la adecuación curricular y de la revisión de las propuestas de convivencia propuestas por el PLAN hacia las instituciones de educación.

Todos los entes territoriales designan recursos de calidad educativa para el apoyo de los proyectos de educación para la paz, la convivencia y la ciudadanía además del aprovechamiento del tiempo libre.

El Ministerio de Educación, las secretarías de educación y las instituciones de educativas darán cumplimiento a las normas vigentes sobre educación para grupos étnicos, cátedras de estudios afrocolombianos, de diversidad sexual, religiosa, cultural y políticas de manera vivencial y experimental con toda la comunidad educativa, y hará seguimiento y acompañamiento a las directivas y orientaciones diseñadas para que se cumpla este propósito.

6. METODOLOGÍA

La presente investigación se inscribe desde el paradigma cualitativo de investigación en cuanto a su construcción y puesta en marcha, puesto que se realizó una exploración y análisis de los procesos de mediación y negociación en la resolución de conflictos abordados en su dinámica y complejidad dentro de la comunidad educativa Filipense. Según como lo afirma Bonilla y Rodríguez (2005) "... su principal característica es el interés por captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto" (p. 47).

Todo el proceso se desarrolló desde la integralidad pues según Bonilla y Rodríguez (2005):

La investigación cualitativa consiste en hacer una aproximación de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y analizarlas de manera integral. Desde esta óptica se reconoce que la relación del ser humano en el medio social

en el que está inmerso, esta matizada por su dimensión cualitativa, es decir por sus valores, actitudes y creencias; como también por sus emociones, sus sentimientos y pensamientos; aquellos componentes que no aparecen en lo dado a simple vista, pero que están actuando directamente sobre determinada realidad (p. 53).

En este sentido la integralidad del enfoque cualitativo permitió el desarrollo de procesos de observación desde los discursos y acciones frente a la conflictividad escolar, dando lugar a la realización de lecturas y comprensiones frente a su realidad.

El análisis, va más allá de una descripción del fenómeno, e implicó procesos institucionales de participación de la comunidad educativa, que generaron reflexiones posibilitadoras de cambios institucionales, pues según Báez y Pérez (2007) “cuando se desea conocer las razones por las que los individuos aisladamente o en grupos, actúan de la forma en que lo hacen, tanto en lo cotidiano, como cuando un suceso irrumpe, de forma tal que pueda dar lugar a cambios en la percepción que tienen de las cosas” (p.24)

Por consiguiente, basada en la mutua relación entre la realidad a la que se estudió y mediante los procesos investigativos que emergieron, se es coherente con el supuesto básico en el que se sustenta el paradigma cualitativo, según Báez y Pérez (2007) es el siguiente: “Así como la Educación no es neutral, tampoco la investigación es neutral”. (p.34), explicando la intervención y rol de la investigadora en el proceso.

6.1 TIPO DE ESTUDIO

Teniendo en cuenta el carácter del proyecto de investigación, fue conveniente apoyarse en la Investigación Descriptiva lo que permitió conocer las

situaciones, características e interacciones discursivas predominantes a través de la descripción de la realidad, procesos y personas de la Comunidad Educativa. Su meta no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, con el fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron al conocimiento pues dio muestra de una perspectiva amplia acerca del trabajo convivencial que posibilitó procesos de empoderamiento frente al fenómeno para desarrollar acciones de cambio.

Los análisis fueron más allá de una descripción del fenómeno, e implicaron procesos institucionales de participación la cual a su vez generó reflexiones posibilitadoras de cambios sectoriales e institucionales que dinamizaron las percepciones de los actores en torno a la problemática convivencial respecto a los procesos de mediación y negociación en resolución de conflictos escolares.

6.2 MÉTODO

La perspectiva interpretativa y el apoyo del método de interaccionismo simbólico permitieron comprender e interpretar las acciones que llevan a cabo los docentes para mediar en las situaciones de conflicto en los planteles educativos con base en la mirada de los docentes y estudiantes.

En este sentido, el interaccionismo simbólico puede contribuir a descubrir los procesos que surgen de las interacciones e intercambio de significados con la intención de dar respuesta a los objetivos del estudio, generar constructos teóricos e interpretar las experiencias en la resolución de conflictos.

Como lo señalan Mateo y Ferrer (2000), La construcción teórica sobre un aspecto de la realidad tan perentorio como la violencia, solo es posible en un

intercambio intersubjetivo, reflexivo y crítico entre quienes la estudian e investigan y por supuesto, por quienes la viven cotidianamente en sus diversas expresiones (p. 3).

La investigación examina la interacción conflictiva dentro de la comunidad educativa, describiendo, interpretando y develando los significados de los actores inmersos en los procesos de resolución de conflictos.

6.3 PARTICIPANTES

6.3.1 Unidad de análisis

La unidad con la que se trabajó en la presente investigación es la comunidad educativa del Colegio Filipense “Nuestra Señora de la Esperanza” de la que desarrolla sus labores en la ciudad de San Juan de Pasto en el año en curso.

6.3.2 Unidad de trabajo

Se trabajó con los actores inmersos en la gestión de convivencia del Colegio Filipense: Comité de Convivencia Escolar (Animadora de convivencia, Representante de Padres de Familia, Orientadora Bachillerato, Coordinadora Académica, Directores de Grupo), estudiantes mediadores de conflicto de la sección bachillerato, coordinadora de mediadores de conflicto y estudiantes inmersos en casos de convivencia graves o gravísimos en la sección bachillerato.

6.4 PROCEDIMIENTO

El proceso investigativo incluyó un desarrollo de cuatro fases que se llevaron a la luz de la investigación cualitativa, y que se caracterizaron por su flexibilidad llevando una consecución cíclica, estas fases se dieron a partir de la flexibilidad metodológica, lo que permitió la aprehensión de la realidad estudiada, posibilitando la intervención de la realidad convivencial de la Institución.

1. **FASE:** La propuesta de investigación se la encaminó a partir de la recopilación y revisión de antecedentes y autores que trabajan el tema, al igual que la normatividad respectiva en cuanto a convivencia escolar en Colombia. Con base en esta revisión se formuló; problema, objetivos general y específicos, marcos y las preguntas orientadoras.

2. **FASE:** Posteriormente a lo planteado en el cronograma de investigación, se inició el trabajo de campo con la aproximación a la comunidad escolar, primero a través de observación participante, aplicando los instrumentos de recolección de información.

3. **FASE:** Con base en las conclusiones y recomendaciones a partir del proceso de recopilación de las fuentes de información, se consolidaron los resultados de la investigación en un análisis que mas allá de describir la realidad escolar en su conflictividad propició cambios positivos en los procesos de gestión de convivencia en el Colegio Filipense.

6.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Con el fin de explorar la información recolectada mediante el trabajo con los actores participantes, organizarla, estudiarla y analizarla, se implementaron varias técnicas que hacen parte de la sistematización de experiencias de los

participantes, estas fueron: observación, revisión documental, entrevistas y grupos de discusión.

6.5.1 *Análisis observacional*

Se desarrolló un proceso observacional que permitió desligarse de juicios a priori de las características conflictivas en la institución. El acto mismo de observar en el contexto, se entendió como una labor que fue más allá de la mera observación lineal de esta forma se concibió un “observar, con un sentido de indagación científica, implicando focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia, tratando de captar sus elementos constitutivos y la manera cómo interactúan entre sí, con el fin de reconstruir inductivamente la dinámica de la situación”. Bonilla y Rodríguez (2005 p. 118).

6.5.2 *Análisis documental*

Por medio de esta técnica se buscaron aquellos elementos existentes que permitieran recolectar información significativa acerca de la institución y de los procesos convivenciales que en ella se suscitan, dentro de la revisión documental se exploraron los documentos marco la Institución: Modelo Pedagógico Filipense, Manual de Convivencia, Memorias de Acreditación Institucional, PEI; al igual que documentos gubernamentales relacionados con resolución de conflictos escolares como: Ley de Educación Nacional, Ley sobre Acoso Escolar, Ley de Infancia y Adolescencia. También se realizó un proceso de compilación, organización y análisis de los más representativos informes del proceso de los mediadores de conflicto en cada curso de bachillerato; esto acompañado de una extensa revisión teórica que soporta los análisis presentados.

6.5.3 *Análisis de entrevistas*

Se realizaron 6 entrevistas a profundidad a los integrantes del Comité de Convivencia, que permitieron explorar la subjetividad a partir de un patrón conversacional que no posee preguntas fijas o de guía. Esta amplia flexibilidad facilitó hacer preguntas de procedimientos secundarios, en caso de encontrar unidades de análisis relacionadas con el tema central o en el caso de que se pudiera especificar más temas relacionados con el fenómeno, permitiendo integrar la problemática en un entramado escolar amplio que influye en las dimensiones y escalas “micro” de la dinámica de la conflictividad en la Institución. Se indagó sobre el problema objeto de estudio y se comprendió tal como es conceptualizado e interpretado por la población, sin imponer categorías preconcebidas, sino generadas a partir del análisis de los mismos procesos. Teniendo en cuenta lo anterior los encuentros permitieron abrir espacios para la reflexión, discusión, acuerdos y planteamiento de estrategias a implementar para mitigar la conflictividad escolar en la Institución.

6.5.4 *Análisis de grupos de discusión*

Consecuentemente al carácter cualitativo de la investigación, se fijó la mirada al detalle interaccional de la comunidad educativa, lo que permitió evidenciar la técnica del grupo de discusión como “una herramienta idónea para investigar en profundidad el significado de toda clase de práctica social” (Andacht, 1999). Se trabajó en encuentros conformados por los mediadores de conflicto por grado, encuentros con docentes Directores de Grupo y con los estudiantes implicados en proceso de convivencia por faltas graves o gravísimas. Dentro de los encuentros, los participantes (25 en promedio, por 3 grupos de discusión) centraron su discusión en los factores de conflictividad en la Institución, con lo que se logró hacer un acercamiento a su pensar y sentir frente al contexto escolar,

propiciando una interacción discursiva y la posterior contrastación de opiniones de todos los participantes. Los encuentros se centraron en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de sus participantes.

| Organización de los grupos |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Presentación de la investigación2. Firma del consentimiento informado para la investigación3. Debates abiertos con los grupos4. Reflexiones y retroalimentaciones5. Devolución de emergentes |

Figura 1. Organización de la Información

6.6 ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada en los encuentros, las conversaciones informales, entrevistas y revisión documental, se analizó por medio de la organización de los datos a través de cuadros de información en donde se clasificó según tipo de actor, temática, y las consignas que emergen de los mismos para contrastar teóricamente, haciendo una diferenciación en cada una de ellas del sector escolar que participó en el proceso. La clasificación se dio a partir de una recomposición parcial de los datos, seleccionando aquellos datos más relevantes para iniciar el proceso de construcción del análisis de los procesos de gestión de convivencia, a partir de las cuales se realizó la discusión teórica de los resultados.

7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los siguientes resultados se presentan integrando algunos fragmentos de los relatos de los entrevistados, segmentos de las conclusiones en grupos de discusión y el análisis de la información recolectada, haciendo al tiempo una discusión teórica que permite contextualizarse en torno a la disciplina social en resolución de conflictos. Cabe resaltar que los capítulos y subtítulos han sido creados por la investigadora, haciendo una recomposición de los datos, para dar consistencia a la información recolectada y convirtiendo este documento como insumo para la Institución e investigaciones en el campo de la conflictividad escolar en nuestra región.

CAPITULO I PROCESOS DE GESTIÓN DE CONVIVENCIA FILIPENSE: UNA MIRADA INTEGRAL A LA CONFLICTIVIDAD ESCOLAR DE LA INSTITUCIÓN

La violencia es un fenómeno que se resalta en los contextos escolares, por tanto debe abordarse de manera particular mediante acciones pedagógicas consensuadas que surjan de las necesidades del contexto escolar específico para mediar las situaciones de violencias o para prevenirla. La mediación del docente en situaciones de violencia en el contexto escolar constituyó un objetivo de la investigación. Los elementos que emergieron dieron significado a esta categoría, que permitió comprender e interpretar la disposición de los docentes frente al conflicto y de qué modo resuelven las situaciones.

La categoría mediación del conflicto permitió comprender y explicar la disposición de los docentes frente al conflicto y de qué modo resuelve las situaciones problemáticas. De esta se derivan varios subtítulos que se presentan subsiguientemente.

El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso. Estas discrepancias se convierten en el ambiente escolar en disputas que se manifiestan a través de comportamientos: gestos, apodos, palabras, rechazo y en ciertos casos a agresiones más fuertes como los golpes. Galtung (2003), en su teoría del conflicto, explica tres aspectos que siempre están presentes: (a) las actitudes de las personas, cómo piensan, qué sienten: corresponden el aspecto motivacional; (b) el comportamiento, cómo actúan las partes durante el conflicto constituyen el aspecto objetivo; (c) si buscan intereses comunes y acción creativa y constructiva o si tratan de perjudicar, causar dolor, y la contradicción es el aspecto subjetivo. Tiene que ver con el tema real y cómo se manifiesta. De allí la importancia de conocer, comprender la naturaleza del conflicto que se presenta en el ámbito educativo para aplicar las estrategias adecuadas que permitan resolverlo de manera pacífica y positiva.

Según Arellano, Nava y Méndez (2006), se requiere de una buena disposición para afrontar los problemas surgidos en el devenir cotidiano buscando mantener el clima afectivo y positivo hacia el sano convivir, pues de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios una situación problemática estallará en lo que se denomina la crisis del conflicto, que suele tener una manifestación violenta. Se trata de un proceso que debe atenderse cuanto antes y para ello se requiere de preparación por parte de quienes intervienen o median el conflicto, que deben estar convencidos y dispuestos a buscar soluciones a través de métodos no violentos.

Organización de la Gestión de Convivencia Filipense

La Comunidad Educativa Filipense, conforme a lo establecido en el artículo 18 del Decreto 1860 de 1994 y el artículo 6 de la Ley 115 General de Educación, conforma su gestión de convivencia para alcanzar los objetivos formativos del

Proyecto Educativo Institucional Filipense y para el ejercicio coordinado de atención a los y las estudiantes en los aspectos disciplinarios.

El Comité de Convivencia está integrado por las siguientes personas: Animadoras de Convivencia Primaria y Bachillerato, Psicólogas Primaria y Bachillerato, Coordinación Académica Primaria y Bachillerato, Director o Directora de Grupo, Profesor o Profesora de Asignatura según la necesidad, un representante de los Padres de Familia según la sección, Primaria o Bachillerato, el o la Representante de Estudiantes ante el Consejo Directivo y los Mediadores de Conflicto en cada aula de clase.

Un **Mediador de Conflicto** es el o la estudiante que interviene en un conflicto como una tercera persona, imparcial y neutral, que carece de un poder decisorio. Trata de abonar el camino para un acuerdo, dar confianza y hacer las preguntas para que las partes se reconozcan en sus intereses y motivaciones.

El o la **Psico-orientadora** es un profesional de la Psicología que guía los procesos de resolución de conflictos, jugando un rol de asesor y garante de los derechos de los estudiantes o padres de familia si intervienen, además motiva a los estudiantes a llegar a acuerdos benéficos para todas las partes.

La **Animadora de Convivencia** es la líder de la gestión, es el garante de la Institución, quien defiende y exige el cumplimiento del Manual de Convivencia, es la persona que se encarga de informar y llevar procesos en casos de sanciones severas junto con el Equipo Directivo de la Institución.

El **Representante de Padres de Familia** solo ejerce su función cuando se toma decisiones acerca de sanciones ante faltas graves o gravísimas, o cuando en los conflictos intervienen padres de familia, siendo él el garante de los mismos, para que se cumplan sus requerimientos y se hagan valer sus derechos y deberes.

La **Coordinadora Académica** interviene en los casos en los que la parte académica haya sido infringida, por ejemplo en casos de fraude, copia o plagio. También forma parte importante en la toma de decisiones en cuanto a asignación de sanciones por conocer los antecedentes de los estudiantes.

El **Director de Grupo** es el representante de los estudiantes, es la persona más cercana al grupo y a los estudiantes envueltos en los conflictos, por lo que posee el acercamiento directo a ellos para propiciar un ambiente empático y de confianza.

“El comité de convivencia es muy completo e integral, dentro del nuestro tenemos una psicóloga, un abogado y pedagogos que aseguran sin duda el bienestar de nuestros estudiantes”. (*Fuente: Entrevista a docente del Colegio*)

Alternativas para la resolución del conflicto en el contexto filipense, la visión desde el docente.

En la convivencia escolar, la conversación es un proceso comunicativo que debe ser asumido de manera intencional por parte de los actores educativos, particularmente los docentes, a fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y la convivencia armónica. Rojas, Arapé, Díaz, Rojas, y Rojas (2005) refieren que el diálogo y el conflicto se presentan como un complejo conceptual de gran importancia para la convivencia y la cultura de paz. Para estos autores, gran parte de los conflictos que generan violencia tiene su manifestación, causa y esperanza de solución en el diálogo comunicacional y, específicamente, en el lenguaje: lo que decimos, cómo lo decimos y la frecuencia de los mensajes. En concordancia con los autores, el diálogo puede generar conflictos o puede resolverlos, es decir, nos puede acercar pero también nos puede alejar.

Por su parte Arellano (2004) refiere la prevención relacionada fundamentalmente con la educación: desarrollar capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos. Esto implica desarrollar en los estudiantes valores como la solidaridad en vez de la competencia, el trabajo en grupo y no la individualidad, habilidades comunicativas basadas en la asertividad, el uso de métodos colaborativos en la resolución de problemas, permitiendo considerar el conflicto no como una crisis, sino como una ocasión de cambio creativo y aceptando que el conflicto, por naturaleza, forma parte de todo proceso de interacción humana. En este sentido, al indagar sobre cómo los docentes abordan las situaciones conflictivas, estos señalaron:

Cuando yo llegue al colegio, llegué con la imagen del docente cuchilla que era el que llegaba a dar la clase y no le prestaba atención a los muchachos, les pegaba un grito para que se sentaran, después eso se volvió complicado, porque no todos los niños son iguales, y sí, con varios estudiantes hubo dificultades por enfrentamientos... hablé con ellos,...académicamente mejoraron su comportamiento... Sí, son más amigos míos. Cada vez que el curso perdía el control yo hablaba con ellos y se calmaban... evito utilizar mucha papelería, agarro al estudiante, comienzo a conversar con él... El diálogo, para tratar de limar las asperezas o llegar primero que todo a la causa que provocó la situación. Yo busco la manera de conversar y de dialogar con los profesores y los estudiantes. El respeto y la comunicación hacia ellos es el camino directo a sus problemas o también a sus cosas personales que por supuesto influyen en lo que se ve acá en el colegio. (*Fuente: Entrevista a Director de Grupo grado sexto*).

De este testimonio se puede inferir: primero, el docente encontró una realidad sorpresiva ante la amenaza de la que fue objeto, ello le obligó a reflexionar sobre la grave situación y optó por intentar el diálogo para acercar a los alumnos; y en segundo lugar, comprueba que si bien el dialogo ha contribuido a

mejorar la interacción con los estudiantes sigue existiendo un problema de fondo, pues reconoce que ante un hecho eventual como la imposibilidad de dictar una clase, los alumnos saben qué hacer y cómo parar la situación, lo que evidencia la gravedad de los acontecimientos que se viven en el contexto institución escolar hoy día.

Los episodios de violencia alteran el clima del contexto escolar desde las situaciones disruptivas hasta los conflictos más severos, como son los comportamientos violentos, pero indistintamente de la intensidad, frecuencia u origen deben ser resueltos en la escuela. *Yo nunca dejo nada pendiente, yo busco la manera de conversar y de dialogar con los profesores y los estudiantes. De allí la necesidad del diálogo basado en el respeto y la comunicación.* De los testimonios se pueden derivar:

1. La importancia del diálogo en la tarea formadora del docente, que va mucho más allá de enseñar contenidos y que requiere establecer una buena comunicación basada en el respeto,
2. La reacción de los estudiantes evidencia la existencia de situaciones conflictivas que se deben atender, y
3. Los docentes explicitan disposición para mediar a través del diálogo.

Los entrevistados destacan la importancia de la comunicación verbal y de la acción recíproca e interactiva que implica comunicarse cara a cara, reconociendo el diálogo, como una de las formas de interacción más utilizada para actuar frente al conflicto escolar o para indagar las causas en el Colegio Filipense.

Yo les pongo ejemplos con la vida de ellos, les explico parte de mi vida, porque uno ya pasó por eso y tal vez hizo las mismas cosas... yo también tuve peleas, puse apodos o me pusieron, fastidiaba a los profes... a ellos les gusta eso, que el docente hable más de él para que ellos se identifiquen. Usted sabe ellos son como nuestros hijos, yo le hablo así a mis

hijos y por igual a mis estudiantes. Uno siempre trata de inculcar que vayan pensando en función de grupo, no individualmente porque ahí es donde se nos complican las cosas. (*Fuente: Director de grupo grado octavo*)

Los textos anteriores permiten reconocer un aspecto fundamental utilizado por el docente Filipense en esa relación dialógica que se establece entre estudiante y profesor: el recurso al consejo, el ejemplo, las experiencias del docente, etc., que reflejan circunstancias que pudieran coincidir con las que vive el estudiante y demostrar que a pesar de haber vivido situaciones difíciles se han superado esos riesgos. Es una manera de ver otras formas de vida posibles, de crear esperanza, fomentar el optimismo y la confianza en sí mismos aún en la adversidad. Es crear un ambiente de empatía, con el fin de conseguir confianza y generar lazos afectivos.

No obstante, el docente debe documentarse, prepararse en modelos de gestión para mejorar la convivencia o resolución de conflictos. Por otra parte, los entrevistados mencionan otros métodos alternativos para la resolución de conflictos que utilizan los docentes: “Yo, manejo la negociación porque yo considero que ese es uno de los mecanismos que más me funcionan. Por ejemplo, yo nunca impongo la autoridad sino trato de que ellos comprendan las razones por las cuales ellos tienen que hacer las cosas o cumplir con el manual de convivencia”. (*Fuente: Director de grupo grado séptimo*).

En el procedimiento utilizado por el docente, las características no responden a la negociación, pero sí develan tres aspectos importantes: escuchar, comprender y promover la participación de las partes, sin la intervención de un tercero, en el marco de una disertación democrática, es decir, utilizando la comunicación para que los estudiantes comprendan el por qué de las normas, sin que ellos lo consideren una imposición arbitraria. Sin embargo, cuando los estudiantes fueron indagados sobre su percepción en la resolución de conflictos respondieron:

Han sacado a los estudiantes mala conducta. Llamaron a los compañeros que se agredieron y hablan con los mediadores y con ellos mismos. Se les aplica lo que dice el manual, todo lo de las sanciones si son faltas graves. Deberían darle la oportunidad nuevamente, aquí uno comete una falta y de una vez la sanción o el regaño el profesor. Hay compañeros que con una sanción siguen y siguen en lo mismo. (*Fuente: fragmento intervención en grupo de discusión con estudiantes*).

Con base en los señalamientos anteriores se puede derivar el modo de resolver los conflictos: a) sancionar a los estudiantes de la institución, en algunos casos, sin dar una segunda oportunidad, b) convocar a los implicados con sus respectivos mediadores, c) firmar actas, o en su defecto, d) algunos estudiantes incurrir varias veces en faltas similares. Estas medidas, son procedimientos administrativos que distan de ser conciliadores, o al menos los estudiantes no los perciben de ese modo: consideran que no se les concede una oportunidad y la opción es a veces la estigmatización. Estas evidencias revelan que los estudiantes no aprecian que sea el diálogo la estrategia utilizada para afrontar el conflicto. Aun cuando los docentes reiteraron su uso como estrategia, también declararon la puesta en marcha de mecanismos que corresponden al modelo normativo, preestablecido, como son los procedimientos administrativos, basados en actas e informes dirigidos a otras instancias.

Si vemos que la situación persiste que no hay la voluntad de solucionarla si no que el clima se mantiene tenso, o que persiste la agresividad, pues usamos entonces los otros canales regulares, a Animación de convivencia, Psicología y hasta Pastoral. Los dos últimos para asesorar sobre el comportamiento y el primero para aplicar el manual de convivencia... las sanciones. (*Fuente: Entrevista a docente del Colegio*).

Según lo anterior se responde más a uno de los modelos planteados por Galtung (1998) y Torrego (2006) en los que predomina lo normativo. Si bien es

cierto que los docentes entrevistados dijeron ejercer el diálogo, igual se procede a sancionar o realizar actas de compromiso, como lo han referido algunos estudiantes. Según los autores, el modelo se fundamenta en toda la reglamentación establecida en el Acuerdo de Convivencia, en el cual se determina las consecuencias derivadas del incumplimiento de las normas: la animadora de convivencia aplica una corrección de tipo sancionador ante un conflicto entre dos o más personas o la violación de algunas de las normas previstas. El diálogo está en la base de la asunción de métodos alternativos en la resolución de conflictos. Los procedimientos administrativos deben ser utilizados para tomar decisiones pedagógicas, de acuerdo con las particularidades de cada situación y las necesidades e intereses de las partes involucradas. Al analizar los testimonios de los informantes se encontraron evidencias que guardan relación con las fases reparación, reconciliación y resolución que según Galtung (1998) y Torrego (2006) se deben atender para resolver los conflictos escolares.

El modelo normativo, sin embargo, tiene las siguientes limitaciones: es posible que en la fase de reparación la persona interesada actúe como denunciante, pero se pierde una oportunidad de realizar propuestas más creativas y democráticas que favorezcan una mayor corresponsabilidad en el abordaje de los conflictos por parte de los estudiantes y sus familias. En relación con la reconciliación y la resolución entre las partes, no se produce y queda sin resolver en profundidad el conflicto, lo que puede provocar distancia y alejamiento de las personas entre sí, producto de la frustración y el resentimiento que pueden generar la aplicación de castigos y correcciones. Las etapas antes mencionadas se pueden ilustrar con las opiniones de algunos estudiantes que muestran cómo la reconciliación y la resolución en el modelo normativo pueden producir no solo el rompimiento de las relaciones, sino también, deserción escolar y hasta la estigmatización de estudiantes por su comportamiento.

Cuando estaba en séptimo se me presentó un problema con una niña. Le dije a su directora de grupo que yo le iba a pegar y la profesora le creyó.

Firmé compromiso en animación de convivencia. Yo pienso que esto está mal porque después de todas las veces que nos llamaron a dar versiones fueron hasta amigos de ella y míos para ser testigos de lo que pasó... es feo porque ya no volvimos a hablarnos, y hasta hubo peleas con los que fueron a hablar con la coordinadora... (*Fuente: Fragmento intervención con estudiantes en casos de convivencia*)

De alguna manera se produce un “sistema de administración de la convivencia” que legitima el poder de la autoridad transferida de manera descontextualizada con cada caso en particular. La violencia genera traumas y una forma de superarlos, tanto en la víctima como en el agresor es justamente posibilitar la construcción o reconstrucción de las relaciones. Galtung (1998) y Torrego (2006) refieren el modelo de resolución de conflictos que se deduce de los testimonios de docentes y estudiantes: exalta el poder del educador en la resolución de conflictos: el protagonismo que se otorga a un tercero como responsable de juzgar los actos puede ser el menos indicado para potenciar una moral autónoma, puesto que el profesorado, convertido en experto de control, impide a los estudiantes que aprendan procedimientos y desarrollen habilidades para la resolución autónoma y constructiva de los conflictos.

El énfasis de la resolución está fuertemente condicionado por el cumplimiento de los reglamentos y de la normativa (sinónimo de “orden” y “normalidad”): sólo son consideradas aquellas situaciones que rompan dicha “normalidad”, no así la enorme cantidad de fenómenos que se presentan a diario en el contexto escolar (visibles o no), pero que, constituyen situaciones de conflicto. Por otra parte, la idea de una resolución entendida como el restablecimiento del orden, no significa necesariamente hacerse cargo de las condiciones y circunstancias en que se generó una determinada conducta. En consecuencia, es a través de la aplicación de la normativa y de las respectivas sanciones como las instituciones buscan “corregir” o “eliminar” el conflicto.

El estudiante Filipense frente a la norma

Esta sección surge de los relatos y entrevistas a los estudiantes, quienes exponen aspectos importantes que permitieron inferir la aceptación y la discrepancia en relación con la gestión de convivencia de la Institución. Las instituciones educativas de nuestro país poseen un reglamento interno denominado Manual de Convivencia en el que se establece la disciplina escolar, integrada por un conjunto de reglas que tienen como objetivo controlar y mantener el orden en las actividades educativas y, en consecuencia, un mejor desarrollo del proceso educativo, a fin de facilitar la convivencia en un ambiente que propicie un clima de aprendizaje. En el acuerdo se establecen los procedimientos administrativos y las instancias que deberán aplicar las sanciones respectivas sobre la base del ordenamiento jurídico Colombiano (explicito en el marco normativo del presente estudio).

“Las normas son muy tontas porque no hacer nada de lo que es divertido”...“No estoy de acuerdo con las normas, porque no dejan traer cosas de otros colores, o artículos de moda, es incómodo porque todos nos tenemos que ver igual y no se permite ser original”...“La del uniforme, porque eso no impide que uno estudie, eso no tiene nada que ver con el estudiante, el uniforme no le hace pasar las materias”...“A veces exageran, si uno trae bufanda por eso también, pelean”...“Decomisan y no es justo, si estamos en un país de libertad de expresión. No es por exagerar pero parece todo como militar y eso es feo y más que los adolescentes de hoy en día queremos estar bien vestidos, bien arreglados y creo que lo mejor es que nos dejen traer nuestras cosas, sin sobrepasarnos...”
(Fuente: Fragmentos grupo de discusión con estudiantes en procesos de convivencia).

En los testimonios anteriores, los estudiantes exponen su desacuerdo en que los educadores centren sus preocupaciones en cuestiones relacionadas con disciplina escolar o, como ellos las denominan, *normas tontas*. El porte irregular

del uniforme puede ser causa para que un alumno sea expulsado mientras otros hacen daño físico y psicológico en la humanidad de sus compañeros, creando un estado de inseguridad permanente y un clima de tensión en el que los estudiantes están expuestos a cualquier tipo de violencia. Resulta paradójica la excesiva preocupación por aspectos formales y hasta tradicionales cuando la amenaza de la violencia se hace presente y permanece impasible en los recintos escolares.

Por consiguiente, es coherente la indisposición ante tales disposiciones, en las que no encuentran soluciones ante las amenazas a su integridad física y emocional, y la manifestación de su inconformidad y hasta diferencias entre los diversos cursos cuando se exige acatar la norma.

“Nos prohíben todo, pero a los demás no les dicen nada y los dejan hacer lo que quieran mientras, que a nosotras no nos dejan hacer nada y las de decimo y once hacen lo que quieran, no los hacen cumplir las reglas”...“Hay preferencias... las grandes usan el pantalón tubito y si uno... si se lo pone a uno, sí lo regañan y a los otros no, eso es una injusticia”...“Las de once tienen libertad en las clases, tienen espacios libres, les exigen menos... hay preferencias”...“Las normas del colegio nos ayudan a ser mejores personas porque nos forman para cuando estemos en la universidad”...“Algunos profesores son estrictos y es bueno porque así los alumnos tienen respeto hacia a ellos, pero algunos no les dan importancia”...“Hay profes que les tienen miedo a unos niños, porque son bien molestosos”...“Uno tiene que hablar cuando no le gusta algo, porque hay profesores que se aprovechan de eso y son injustos”. (*Fuente: Fragmentos grupo de discusión con estudiantes con procesos de convivencia*).

Según lo manifiestan los estudiantes, se observa que hay preferencias en las exigencias de las normas: a) complacencia con los cursos de decimo y once, y discriminación con los otros grados. b) se perciben dos tipos de docentes, unos que se apegan a la norma y la exigen literalmente como está prescrita y otros docentes que consideran que no es relevante exigirla c) exageración por parte de

algunos docentes en relación con alguna vestimenta que no se corresponde con el uniforme ya sea porque las normas están descontextualizadas con respecto a los requerimientos de los estudiantes con sus necesidades afectivas, intereses o porque son ineficientes para contrarrestar los conflictos de tipo social.

De acuerdo con Moreno (2001), estos comportamientos ocurren cuando las normas no son sentidas como propias y a las que no se encuentra explicación porque nacen de una jerarquía superior (llámense profesores, directivos o ente ministerial) o peor aún, desde una posición de poder no reconocida con la que no existe una identificación clara de derechos y deberes, no comprendidos en sí mismos, ni en su función dentro de un proceso formativo global que el alumno no concibe, que las considera y siente como algo externo y que no va con él; que han sido impuestas de manera arbitraria, lo cual genera cierta disonancia entre el colegio y la familia; la contradicción entre los estereotipos juveniles que el estudiante ve necesarios para ser reconocido en su entorno vivencial no escolar.

Los episodios que han reportado los estudiantes se corresponden con lo que señala el autor, pues las vivencias se ven interferidas y se produce un choque de exigencias y de comportamientos en una etapa tan sensible como lo es la adolescencia, y pre adolescencia, en que la resistencia al orden institucional incluso familiar se manifiestan mediante el desacato, ignorando o actuando de manera contraria a lo establecido.

En relación con los procedimientos que se aplican ante el incumplimiento de la norma los estudiantes exponen:

“Algunas cosas son justas y otras no, porque si una persona va a la cafetería y eso se la pasa llena y llega tarde a la clase no entienden el porqué”... “Sí...las hacen cuando cometen una falta grave o gravísima”...“Toca firmar boletas para el libro de seguimiento y le dice que si usted no trae el uniforme no entra a clase”. (*Fuente: Fragmentos grupo de discusión estudiantes con proceso de convivencia*).

Las consideraciones anteriores giran en torno a los procedimientos, sanciones que se aplican por incumplimiento con el uniforme y la hora de clase, entre los que se mencionan levantar y firmar boletas de llamado de atención que se anexan al libro de seguimiento de cada estudiante, en el cual se registran los llamados de atención; al igual que no dejar entrar clase al estudiante, falta de comprensión antes las razones que exponen por la llegada tardía al aula. Fernández (2010) apunta que quienes trabajan en el campo de la educación en derechos humanos han convivido con una serie de prejuicios contruidos desde la estructura escolar en torno a los riesgos y desviaciones que implica una educación para la libertad y el ejercicio de los derechos humanos por parte de los niños, niñas y adolescentes. La resistencia a la incorporación de prácticas coherentes con los derechos humanos en la escuela parte del choque entre dos esquemas de valores, uno asentado en la autoridad, el orden y la disciplina, mal entendidas como ejes fundamentales de la rutina escolar, frente a la autonomía, la organización y la disciplina democrática que ofrece la educación en derechos humanos.

Aporte de la investigación al Manual de Convivencia

En relación con lo expuesto por Fernández (2010) es necesario que los docentes comprendan que la incorporación de los valores tiene su fundamento práctico en los Derechos Humanos, que deben asumirse en la cotidianidad de la organización escolar. De allí la importancia de la participación de todos estudiantes, docentes, directivos y mediadores en construir un Manual de Convivencia que implique la aceptación de las normas y la participación en la vida de la clase, que se integre de manera natural en la formación de los estudiantes y no de manera arbitraria. Una buena relación contribuye al aprendizaje de habilidades para la convivencia pacífica y capacita para mantener buenas relaciones personales y competentes en la solución de conflictos interpersonales.

A partir del acercamiento realizado en coherencia con los objetivos de la investigación se contribuyó de manera significativa en la visualización de la necesidad y el comienzo de la actualización del Manual de Convivencia de la Institución, teniendo en cuenta la participación de los estudiantes en su elaboración.

“No toman en cuenta nuestras opiniones para la elaboración del Manual de Convivencia”...“Sólo los representantes y mediadores participan en eso, sería bueno que nos escuchen a todos”...“Las normas no van de acuerdo a lo que nosotros pensamos hoy en día... hay cosas en el manual que son antiguas”.
(Fuente: Fragmentos grupo de discusión estudiantes con proceso de convivencia)

En los testimonios presentados por los estudiantes se refirieron a las normas de funcionamiento que tienen que ver con el cumplimiento de horario, presentación personal a los procedimientos que se aplican y sanciones respectivas. Su malestar en relación con las normas establecidas puede generar conflictos escolares entre estudiantes y docentes y también entre los cursos, cuando el acuerdo o reglamento interno para la convivencia escolar no es discutido ni comprendido por el colectivo como necesario para regular el comportamiento y poder convivir en sociedad. La convivencia no es sólo un factor necesario para el bienestar de las personas, sino además condición indispensable para el ejercicio de una verdadera ciudadanía.

Si bien el Manual de Convivencia actual no es antiguo se evidenció necesita algunas modificaciones en cuanto a reglamentación, marco legal, nueva ley sobre acoso escolar, ley sobre Necesidades Educativas Especiales, nuevas disposiciones para sanciones, además de una contemplación de todos los actores comunitarios para aplicarlo. Díaz-Aguado (1996) afirma que cuando los miembros de la comunidad tienen un papel activo en la elaboración de las normas y éstas se conceptualizan como un instrumento para la mejora de la convivencia escolar, su

incumplimiento deja de representar una mera desobediencia y pasa a ser comprendido como una incoherencia con uno mismo y con el grupo.

A partir de las reflexiones suscitadas por el presente estudio, se permitió la apertura a incluir en el Manual de Convivencia un nuevo término asociado a los “castigos” por mala conducta y son las *actividades reparatoras* que mas allá de ser sanciones forman al estudiante respecto a su falta y a los valores ignorados, en un proceso integral que incluye a varios de los sectores institucionales para llevar a cabo la tarea de mediadores en el aprendizaje de la falta cometida.

CAPITULO II

EL MEDIADOR DESDE EL MODELO PEDAGÓGICO FILIPENSE

El Modelo Pedagógico Filipino, es una propuesta inspirada en los enfoques pedagógicos contemporáneos, especialmente en una visión positiva y optimista del ser humano, que apunta al aprendizaje social y a la intervención cognitiva mediada, oportuna y adecuada, posición defendida por la teoría de la Modificabilidad Estructural Cognitiva (MEC) (Feuerstein, R. 1963), orientada al desarrollo integral del ser humano, la potenciación y desbloqueo de sus estructuras cognitivas, gracias a la influencia de un acto humano mediador, la participación activa, autónoma y la capacidad metacognitiva del estudiante.

Esta forma de ver a la persona, tiene además a su base la certeza de que el organismo humano es un sistema abierto que, en su evolución, adquirió la propensividad para modificarse a sí mismo, siempre y cuando exista un acto humano mediador, cuyo fundamento reside en la afectividad, emocionalidad, valores y trascendencia.

La propuesta educativa filipense se enriquece con el enfoque de la Modificabilidad Estructural Cognitiva, la cual contempla al profesor como el

mediador. Tres características fundamentales del maestro mediador son: la intencionalidad y reciprocidad, trascendencia y significado, las cuales le permiten ser guía en la construcción del conocimiento y modificación del comportamiento del propio estudiante. El pensamiento del maestro - mediador y las actitudes que lo manifiestan, son factores básicos para el aprendizaje de los y las estudiantes.

Desde la búsqueda intencional de objetivos educativos, el profesor mediador fomenta actitudes, valores y la cultura; así mismo, aporta diversidad de estímulos, es experto en enseñar estrategias personales, ofrece un coherente estilo educativo y métodos, superando la segmentación y los resultados aislados.

Desde el enfoque de la Modificabilidad Estructural Cognitiva, todos los adultos que entran en relación directa y/o indirecta con el proceso de formación de los y las estudiantes, asumen un rol de mediadores; lo anterior implica una plena conciencia por parte de cada uno de los actores, como verdaderos protagonistas del proceso de formación, acompañamiento y mediación para los estudiantes.

Teniendo en cuenta que la mediación tiene un sentido e intencionalidad formativa tanto para ellos como para los mismos mediadores en todas sus etapas, debe ser claro que todos los actos del trabajo cotidiano son valiosos; así, desde la simple contemplación e imitación (enseñar con el ejemplo), hasta el hacer individual y en trabajo en equipo.

La calidad de la mediación está marcada en gran medida por su capacidad de ir más lejos de lo que inicialmente la provocó. Se busca producir cambios estructurales en el mediado, para que sea capaz de enfrentarse a situaciones nuevas y producir nuevas propuestas. De esta manera el y la estudiante tendrán la capacidad de generar acciones que favorezcan la resolución de situaciones en escenarios y tiempos diversos. La mediación de la trascendencia implica relacionar una serie de actividades del pasado con el futuro.

Se apuesta por varios tipos y/o criterios de mediación:

1. Mediación de sentimiento de Competencia
2. Mediación de regulación y control de comportamientos
3. Mediación de la conducta de compartir
4. Mediación de la diferenciación individual y psicológica
5. Mediación de comportamiento de búsqueda de objetivos
6. Mediación de cambio.
7. Mediación de darse cuenta de que el ser humano es una entidad cambiante
8. Mediación de la alternativa optimista
9. Mediación del sentimiento de pertenencia

El método pedagógico desde el enfoque de la Modificabilidad Estructural Cognitiva, se conoce como "*Experiencia de Aprendizaje Mediado*" EAM, el cual busca la modificación de las estructuras del pensamiento, a partir de la intervención de un mediador.

Los Mediadores de Conflicto

Un Mediador de Conflicto es el o la estudiante que interviene en un conflicto como una tercera persona, imparcial y neutral, que carece de un poder decisorio. Trata de abonar el camino para un acuerdo, dar confianza y hacer las preguntas para que las partes se reconozcan en sus intereses y motivaciones.

El mediador y/o la mediadora no da propuestas, estas deben salir de las partes. Debe ser una persona que esté al tanto del problema y que las partes lo conozcan y le permitan intervenir entre ellas.

La tarea del mediador y/o mediadora es ayudar a las partes en conflicto a encontrar soluciones o un acuerdo de voluntades. No actúa por mandato legal, por lo tanto, su responsabilidad se da únicamente con relación a las partes en

conflicto, y si es necesario buscar ayuda en otra instancia para resolverlo, en este caso al Director o Directora de Grupo.

El Mediador y/o Mediadora de Conflictos de Aula debe:

a. Poseer capacidad de escucha. B.-No haber incurrido en faltas graves que afecten su hoja de vida. C.- .Ser imparcial. D.- .Ser sincero y/o sincera. E.- Mantener lo que se dijo en forma confidencial.-Ser responsable en todas sus actividades escolares.

Cumplirá las siguientes funciones:

A.-Estar dispuesto y/o dispuesta a solucionar el conflicto. B.-Permitir que cada persona explique lo que sucedió.-c.- Hacer la mediación en privado. d.- Trabajar en equipo con el otro mediador y/o mediadora. E.-Diligenciar el acta de mediación. E.-Cuando el conflicto no se pueda resolver, acudir al Director o Directora de Grupo. F.-Portar la escarapela que lo identifica como mediador y/o mediadora de Conflicto. –G.-Mediar en la solución del conflicto en tiempo prudencial y sobre casos que competen a la función.-h.- Abstenerse de dar consejos. –I.-Colaborar para que las personas en conflicto aporten sus propias soluciones.

Los o las estudiantes elegidos o elegidas reciben una capacitación sobre sus funciones y están acompañados y/o acompañadas permanentemente por el CIP (Circulo de Investigación y Progreso) de Democracia, docente del área de ciencias sociales. Las sesiones de mediación se realizan en hora de Clase de Sociales, con la previa autorización del docente de la asignatura, indicando el lugar de la mediación, o también en los descansos.

“Los mediadores nos ayudan a solucionar los problemas más rápido porque a veces es difícil conseguir al profe”...“Ellos son más calmados y pueden hablar y dialogar mejor... como están en el curso es fácil pedirles ayuda”...“Los profesores nos han enseñado a acudir a ellos cuando hay dificultades”...“Las mediadoras de

conflicto son juiciosas no se meten en problemas, por eso es más fácil hacerles caso". (*Fuente: fragmentos entrevista a estudiantes de bachillerato*)

CAPITULO III

CARACTERIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN FILIPENSE EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Dentro de este capítulo es importante destacar algo que marca gran diferencia en cuanto al método empleado en el proceso de gestión de convivencia del Colegio Filipense, pues se emplea un método que toma recursos de dos medios alternos de resolución de conflicto, pues si bien en la mediación se tiene como base el acuerdo mutuo de las partes, éste no se da por las propuestas derivadas de la intervención de un tercero como lo es en la conciliación, ya que en la mediación interviene un tercero, que tiene como única y especial tarea el tratar de acercar a las partes para que ellas mismas definan sus controversias con respecto al caso planteado, a continuación hay un fragmento de uno de los entrevistados:

Es un valor agregado en el caso del colegio porque aquí el mediador también propone soluciones para los estudiantes enfrentados, en este caso los niños, pues Usted sabe que algunos de los pequeños por ejemplo de sexto proponen soluciones muy flacas, se les aconseja a los chicos formas de solución y ellos son los que deciden. (*Fuente: Entrevista a representante de Padres de Familia del Colegio*)

Lo que narra la persona entrevistada es una diferencia grande en el modo de operar de la mediación, y que, propiamente es mas acercada a la conciliación porque posee riesgos en torno al cumplimiento, pues la solución no deviene de las partes conflictuadas en sí mismas sino de un agente externo.

Antecedentes del método de mediación en el Colegio Filipense

A través del estudio se pudo identificar antecedentes en cuanto a la evolución en la utilización de este medio de resolución en el Filipense, a principios de la institución quienes regían lo que ahora se conoce como gestión de convivencia eran las Religiosas Filipenses quienes retomaban pasajes bíblicos y demás usos y costumbres de diversas culturas que no precisamente se refieren a la mediación como tal, sino que en la mayoría de las ocasiones es una combinación de los diversos medios alternos.

Lo trascendente de estos antecedentes es el establecimiento dentro de la sociedad de una cultura llamada por la misma filosofía institucional: cultura de la paz. El método fue adquiriendo diversas formas en metodología tras inyectarle aspectos legales, contemplados en la legislación colombiana. En casos graves legalmente hablando, la mediación filipense se instituyó como una instancia obligatoria, es decir, que se debía de intentar la mediación para posteriormente poder acudir a las instancias judiciales competentes o respectivas.

Como antecedentes de este medio alternativo, también está la adquisición del método en la Institución, no sólo para la resolución de conflictos entre estudiantes sino también desde recursos humanos para la solución de conflictos laborales.

Hoy en día la mediación en el colegio tomó formalidad legal, ya que se encuentra regulada dentro de los respectivos cuerpos normativos de diversas entidades educativas del país.

Modelo de intervención en la mediación Filipense

La mediación en el colegio Filipense, como se logró captar tras el proceso investigativo, tiene como objetivo final modificar la relación entre las partes; se centra en las relaciones interpersonales, y pone mucha atención en la obtención del acuerdo, se centra en generar nuevas situaciones. “El convenio sólo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos.” Lo que se acerca al Modelo Transformativo, que se enfoca a lograr que se fomenten en las relaciones humanas el crecimiento moral, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

La mediación desde el modelo adoptado en el Colegio Filipense se centra en el aspecto relacional (mejora o repara las relaciones de las partes y con ello posteriormente se llega al acuerdo), pues no solo le apuesta a la resolución del conflicto entre los estudiantes sino en el bienestar de su grupo.

“Cuando hay problemas entre los estudiantes se procura evitar daños en los demás niños del curso, por ejemplo cuando hay peleas dentro del salón de clases, lo que se procura es que las dos personas en conflicto aparte de solucionar su problema sanen el ambiente en el aula... para evitar problemas posteriores”.
(Fuente: Entrevista a director de grupo grado 10 del Colegio)

El fin último es modificar la relación entre las partes (transformación relacional) y aunado a ello el acuerdo como consecuencia de la mejora en la relación, en caso de no obtenerse el acuerdo, no sería trascendental, ya que como se ha mencionado en repetidas ocasiones, lo que se busca es mejorar a las propias personas y sus relaciones.

Principios en la mediación Filipense

Dentro de los principios en la mediación filipense se abordan algunos que comúnmente son aceptados por diversos autores, como lo son el principio de voluntariedad, flexibilidad y confidencialidad.

Voluntariedad: El mediador que hace parte del comité de convivencia del colegio o que es un mediador en la aula respectiva, les recomienda a las partes que su intervención en el proceso de mediación es voluntaria y que una vez iniciado el procedimiento no es posible obligar a las partes a permanecer en él, pueden retirarse o desistirse de la misma cuando así lo estimen conveniente, es decir, pueden optar por no continuar, ya que son las partes quienes se involucraran en el proceso libremente y son los que tienen el poder de decisión.

Flexibilidad: Los estudiantes en conflicto deben mostrarse abiertos a la negociación en la mediación; deben ceder en cuanto a sus intereses con la finalidad de obtener un acuerdo justo. Este proceso es guiado por el psico-orientador respectivo, quien motiva desde la formación en valores a tener apertura para la solución del conflicto.

Confidencialidad: Es de gran importancia para el proceso de mediación filipense, debido a que sin ella sería muy complejo tanto para el mediador como para los estudiantes el poder adentrarse en los intereses individuales subyacentes que tiene cada una de las partes con respecto al conflicto, esto con la finalidad de una fácil y ágil búsqueda de posibles soluciones hasta llegar a la que complazca a las partes. Se hace un acuerdo inicial en el que se les explicita a los estudiantes que lo hablado y trabajado en la mediación solo compete a los asistentes, ya que por la edad de las partes pueden llevar informaciones al aula de clase y crear posteriores conflictos. El principio de confidencialidad, apunta que las partes involucradas dentro del proceso deben poder comunicarse con libertad, sin que se

vean amenazados por adultos figuras de autoridad ya sean docentes o padres de familia, o sus mismos pares.

Ventajas e inconvenientes de la mediación Filipense

| VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|---|
| Mediación es mucho menos costoso que el procedimiento judicial | Obtienen acuerdos desventajosos o con menores expectativas de las que deseaban las partes. |
| Propicia una participación y busca mejorar la relación entre las partes involucradas. | Desviación del problema por parte del mediador |
| Ahorra tiempo para lograr la conducción del conflicto. | Alienarse a alguna de las partes en el conflicto por parte del mediador. |
| Fomenta el deuteroprendizaje (capacidad para solucionar conflictos futuros). | Los mediadores conocen a los mediados por lo cual pueden incidir factores pasados en la resolución. |

Figura 2. Ventajas y Desventajas de la Mediación Filipense

Etapas del proceso de mediación Filipense

Tras el proceso investigativo se identificaron las etapas que marcan la pauta a los mediadores dentro del proceso, dejando claro que no se deben de seguir rigurosamente, sino que dependen del tipo de falta cometida por el estudiante, o el tipo de conflicto que se pueda presentar.

El proceso de mediación filipense es flexible y se aúna a los aspectos de la mediación en general, como afirma Pérez, M. (2002), “un mediador hábil y dinámico sabrá advertir acerca de ajustes que puede realizar durante la marcha

del procedimiento con la finalidad de lograr un acercamiento de las partes y aunado a esto la obtención de un buen acuerdo”.

| ETAPA | PROCESOS | RESPONSABLE |
|--------------|--|---|
| 1. | Premeditación. Recopilación de datos generales, invitación al proceso y valoración del caso de convivencia. | Animadora de Convivencia o Mediador del conflicto en el aula |
| 2. | Sesión inicial. Discurso de apertura, presentación del mediador y las partes, explicación de los objetivos de la mediación, explicación de la función del mediador, de las reglas a seguir dentro del proceso y de las pautas del trabajo. | Animadora de convivencia, psico-orientadora y director de grupo (si se requiere). |
| 3. | Relato de antecedentes de las partes. Información de antecedentes y fijación de posiciones, recopilación de antecedentes, preguntas y paráfrasis. | Animadora de convivencia y psico-orientadora. |
| 4. | Generación de alternativas de solución. Reformulación, escucha activa. | Animadora de convivencia y psico-orientadora. |
| 5. | Búsqueda de solución. Sesiones conjuntas, sesiones privadas. | Comité de convivencia en pleno. |
| 6. | Solución final del problema. Solución conjunta final, acuerdo, desacuerdo | Animadora de convivencia |

Figura 3. Proceso de Mediación Filipense

SESIÓN INICIAL

a. Discurso de apertura. En el que se abre el proceso y se explica porque se está haciendo la reunión

b. Explicación de objetivos de la mediación y pautas de trabajo para agilizar los procedimientos.

RELATO DE ANTECEDENTES DE LAS PARTES

a. Información de antecedentes. Lo que requiere una investigación preliminar del caso, que se obtiene del director de grupo, compañeros de aula, o personas que hayan presenciado el conflicto.

b. Recopilación de antecedentes. Se reúnen los antecedentes de los estudiantes en conflicto, sus libros de seguimiento, y se explicitan los antecedentes del conflicto.

c. Preguntas y parafraseo. Se hace una indagación acerca de los hechos, pero también de las actitudes, emociones y valores transgredidos ante las faltas.

GENERACIÓN DE OPCIONES

a. Reformulación mediador es la paráfrasis con la finalidad de darle un sentido meramente objetivo al conflicto, es para que el mediador provoque la creación de un ambiente por medio del cual las partes mismas objetiven el conflicto.

b. Escucha activa. El mediador puede descifrar el mensaje verbal, trata de percibir el conjunto de emociones que llevan consigo las partes y después formula su contenido emocional. Facilita a los mediadores en la identificación y diagnóstico de las emociones.

BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN

a. Propuestas en la sesión conjunta. Tiene como principal objetivo el fomento del diálogo directo entre los estudiantes, es decir una actitud cooperativa entre éstos para la obtención de soluciones.

b. Propuestas en las sesiones privadas. Éstas pueden ser sugeridas por el mediador en los casos en que vea que las partes no avanzan y se quedan

estancadas en los puntos expuestos en su sesión inicial. Por lo general en este punto los estudiantes van acompañados de la psico-orientadora respectiva.

SOLUCIÓN FINAL AL PROBLEMA

a. Sesión conjunta final. En esta sesión el mediador deberá clarificar el problema y reencuadrar el conflicto a las necesidades de cada estudiante. Y al final convenir un acuerdo justo para cada estudiante.

CAPITULO IV INCURSIÓN DE LA NEGOCIACIÓN EN LOS CONFLICTOS ESCOLARES DEL COLEGIO FILIPENSE

A partir del proceso investigativo, se identificó la negociación como un medio de resolución de conflictos empleado en el manejo de faltas leves y en casos sencillos, por lo general quienes ejercen este medio son los mediadores del conflicto de cada aula.

Se identificó que el impulso básico que mueve a los estudiantes al llevar a cabo una negociación es la inconformidad. Por lo que se convierte en un proceso bastante arduo, pues en él es importante que se logren controlar o minimizar esas emociones negativas en una etapa temprana de la negociación, ya que de lo contrario esos sentimientos podrían bloquear o impedir la consecución posterior de un acuerdo. Por lo que, en general los mediadores de conflicto del aula son instruidos en técnicas de relajación de emociones.

Características de la negociación Filipense

Por lo general el uso del medio de resolución de la negociación en el Colegio Filipense se utiliza en la solución en conflictos simples o en la observación de faltas leves. Posee las siguientes características:

- Carencia de reglas, Toda vez que la negociación no tiene reglas, es un procedimiento informal sujeto a la voluntad de las partes.
- Del contacto y de la comunicación, Toda negociación requiere forzosamente del contacto e interacción de los estudiantes, ya que de lo contrario ésta sería inconcebible.
- Se cierra la negociación cuando uno de los estudiantes da por solucionado el inconveniente.
- De la utilidad, Todo negociador pretende lograr por medio de ésta, la ganancia de lo máximo y la pérdida de lo mínimo.
- Los mediadores de conflicto en el aula le apuestan a un gana-gana, si esto no se da de forma ágil y pacífica se acude al director de grupo y posteriormente al comité de convivencia escolar.

Método de negociación Filipense

El método filipense de negociación, realizado por los mediadores del conflicto en el aula, reposa sobre cuatro principios básicos que a manera breve serán tratados, dichos principios son:

- a) separar a las personas del problema;
- b) concentrarse en los intereses no en las posiciones;
- c) generar una variedad de opciones antes de actuar;
- d) discutir en base a un criterio objetivo.
- e) Separar a las personas del problema.

A continuación se indican relatos de los mediadores de conflicto en el aula respecto al método de negociación que emplean:

“Lo primero es que los niños que tienen el problema quieran solucionarlo, y que quieran hablar con nosotros, porque no los podemos obligar... se nos dice que son ellos quienes tienen que buscar nuestra ayuda”...“Lo principal es que quieran arreglar el problema y de ahí ya entramos nosotros”...“Hay compañeros que son agresivos y no les gusta hablar, en esos momentos es complicado pero siempre se puede calmarlos”. (*Fuente: entrevistas a mediadores de conflicto sección bachillerato*)

Desde la coordinación de los mediadores se explicita que:

Los chicos y chicas mediadores tienen que estar muy concentrados más bien en los intereses de los otros estudiantes que en las posiciones que manejan, ese es un error en el que se cae de entrada... tienen que ser muy objetivos y actuar una vez hay voluntad en los niños con la dificultad en solucionarla. (*Fuente: Coordinadora mediadores de conflicto del colegio*).

CONCLUSIONES

1. En la experiencia con los mediadores de conflicto se observó que el foco principal de la atención no era el descubrir lo que dicen los estudiantes que permitan un acuerdo final, sino el de examinar toda la producción de los mismos (explicaciones, declaraciones, preguntas...) para reconocer y destacar las oportunidades de transformación que los estudiantes poseen en su formación como personas.
2. La inclusión –tras la modificación- de las disposiciones encontradas en el marco legal sobre Necesidades Educativas Especiales, permitió objetividad y particularización en las características personales de los estudiantes en conflicto para tener una solución que no obvie las posibles condiciones que presenten.
3. El empleo de la mediación y de otros medios alternos de resolución de conflictos es un necesidad evidente en nuestra sociedad, ya que la mayoría no ha tenido la oportunidad de conocer de lo que se tratan los medios alternos y de las ventajas que los mismos podrían ofrecerles una vez que se opte por el empleo de éstos.
4. La experiencia de actualización del Manual de Convivencia permitió reconocer el modelo de intervención transformativo dentro del actuar filipense lo cual permite organizar mejor todos los procedimientos de gestión de convivencia.
5. Las acciones de los mediadores de conflicto son muy organizadas y permitieron reconocer muy bien su labor dentro de la convivencia en cada aula, y la visión de los mismos para el resto de los estudiantes; se convierte en una de las experiencias exitosas en negociación de conflictos entre escolares en nuestra región.

6. Se evidenció que desde el punto de vista del Modelo Transformativo de la mediación en el Colegio Filipense, se contribuyó al crecimiento personal y empoderamiento de su propia situación por parte de los estudiantes, lo cual beneficia eficazmente a su formación como personas, y los prepara para resolver conflictos de manera más adecuada en el futuro.
7. Cualquier investigación que se realice en el ámbito de la academia requiere de la precisión de sus objetivos de forma que puedan ser realizables en función de los recursos existentes en cada momento para su desarrollo. Por ello y desde la consideración de que este trabajo contribuye a la referenciación sobre el tema a nivel local y regional.
8. Se recomienda hacer énfasis en incorporar en futuras investigaciones los efectos que la conducta conflictiva tiene en el desarrollo de problemas de ajuste psicosocial. Por ello, sería de interés científico también la incorporación del factor cultural e historia familiar en el estudio del problema de la conflictividad escolar y de la victimización.
9. Se reconoce que para que haya mejores resultados en la consecución de soluciones ante los conflictos es necesario un buen proceso de sensibilización, que persiga favorecer el interés por el problema y también una efectiva formación, que persiga la comprensión de la naturaleza del problema.
10. El acercamiento a los mediadores de conflicto permitió evidenciar los roles que estos jugaban al resolver un problema, por lo cual es necesario también focalizar a profundidad un estudio sobre las pautas de acción y crianza que llevan consigo estos niños y niñas para a partir de esto comenzar su formación en mediación.
11. Se concluye que tras la experiencia en el colegio Filipense, en contextos escolares de este tipo los medios de resolución de conflictos más eficaces y ágiles son la mediación y la negociación, lo cual hace de mejor manejo toda la parte convivencial y se obtienen resultados de manera más rápida.

12. Por último, se evidenció que a lo largo de los últimos años, la mediación ha pasado de ser exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja filosofía de relación, de la comunicación y del trato social. Tras la investigación se muestra como un modo de intervención social, por lo cual requiere de mayor estudio y profundización, para que a partir de ella se pueda avanzar teóricamente en el campo social.

BIBLIOGRAFÍA

- Andacht, F. (1999). *Investigación cualitativa, el enfoque semiótico*, ponencia presentada en el Primer Seminario Regional de la World Association for Public Opinion Research, Uruguay: s.n.
- Arellano, N., y Méndez (2006). *La formación de los docentes en la prevención de la violencia*. Trabajo de Investigación. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Disponible: www.mediacioneducativa.com.ar/Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20 [Consulta: 2007, marzo25]
- Báez y Pérez (2007) *Investigación cualitativa*. España: ESIC EDITORIAL.
- Bascón, M. De La Mata Benítez, Cala, M. (2006) *Género, Argumentación Y Resolución De Conflictos En Adolescentes. Análisis A Través Del Discurso*. Laboratorio Actividad Humana, España: Universidad De Sevilla.
- Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Bronfenbrenner, U. (1944). A constant frame of reference for sociometric research: Part II. Experiment and reference. *Sociometry*, 7, 40-75.
- Calderón, I. (2013) *La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares de I. Venezuela*: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Coie, J. D., Terry, R., Lenox, K., and Lochman, J. E. (1999). Childhood peer rejection and aggression as predictors of stable patterns of adolescent disorder. *Development and Psychopathology*, 7, 697- 713.
- CONACED (2012). Reunión Nacional de Rectores. Bogotá, Colombia.
- Díaz-Aguado, M.(1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: mariajosediaz-aguado.blogspot.com/.../publicaciones.html. [Consulta: 2013, mayo 25].
- El proyecto de ley 201 de 2012 cámara, por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Fernández, P. (2010). 2010: año para la tolerancia. El Universal, 4 de enero de 2010. Disponible en: [http:// www.eluniversal.com/2010/01/04/opi_art_2010:-anopara-la-to_1695661.shtml](http://www.eluniversal.com/2010/01/04/opi_art_2010:-anopara-la-to_1695661.shtml) [Consulta:2010, febrero15].

Feuerstein R. (1963) Cognitive map as an assessment tool. Revista Cientificas (2012).

Galtung (2003) Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao: Bakeaz,

Gonzaini, O. (1995) Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos, Argentina Ed. Depalma Buenos Aires, 2ª. ed.

Gonzales Peña, O. (2001) Conciliación Extrajudicial. Perú: Ed., s/ed., APPEC,

Hartup, W. W. (1983). Peer relations. In P. H. Mussen (Series Ed.) and E. M. Hetherington (Vol. Ed.), Handbook of child psychology: Socialization, personality, and social development (Vol. 4., pp., 103-196). New York: Wiley

Horowitz, S. (1997) Mediación. Una respuesta interdisciplinaria, Argentina: Ed. Eudesa, 1ª ed.

Kornadt, H. J. (1986). Motivation theory of aggression and its relation to social psychological approaches. In A. Mummendey (Ed.), Social psychology of aggression: From individual behavior to social interaction (pp. 21-31). New York: Springer.

Ley 115 General de Educación. Congreso de la República

Ley 1620 Y la ley 1620 de Marzo del 2013 Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y Mitigación de la violencia escolar

López Faura, N. (1997) Mediación. Una respuesta interdisciplinaria, Argentina: Ed. Eudesa, 1ª ed.

Márquez, M. (2004) Mediación y administración de Justicia. Hacia una Justicia Participativa”, México Ed. Universidad Autónoma de Aguascalientes, ed. 1ª.

Mateo, C. y Ferrer, M. (2000). Inseguridad personal y derechos humanos: la investigación en la UCV. *Revista Venezolana de análisis de coyuntura*, Vol. VI, N° 1, 213- 237.

Milia, F. (1997) El Conflicto Extrajudicial”, Buenos Aires: Ed. Rubinzal – Culzoni Editores, s/ed.

- Moore, C. (1995) *El Proceso de Mediación*, Argentina: Ed. Granica, s/ed., Buenos Aires.
- Moreno, F. (2001). *Análisis psicopedagógico de los alumnos de educación secundaria obligatoria con problemas de comportamientos en el contexto escolar*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología de la Salut i Psicologia Social, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en: www.tdr.cesca.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/.../fxmo1de1.pdf. [Consulta: 2013, Junio 11].
- Pacheco, G. (2004) *Mediación. Cultura de la Paz*, México: Ed. Porrúa.
- Pérez, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro*, 8.
- Ridao Rodrigo, S. (2007) *Análisis Pragmalingüístico De Resoluciones De Conflictos: Las Mediaciones Laborales, Propuestas De Investigación*. Tesis Doctoral Dirigida por Antonio M. Bañón Hernández. Universidad de Almería. (INÉDITA)
- Rojas, L., Arapé, E., Díaz, B., Rojas, A. y Rojas, R. (2005). Diálogos y conflictos. *Lingua Americana*, 17, 74–101. Disponible en: [ww.revistas.luz.edu.ve/index.php /lin/article/view/2774/2683](http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/lin/article/view/2774/2683). [Consulta: 2013, julio 21].
- Rubin, K. H., Bukowski, W., and Parker, J. G. (1998). Peer interactions, Relationships, and groups. In W. Damon (Editor-in-Chief) and N. Eisenberg (Vol. Ed.), *Handbook of child psychology: Social, emotional, and personality development*. (5th ed., Vol. 3., pp. 619-700). New York: Willey.
- Six, J. (1997) *Dinámica de la mediación*, España: Ed. Paidós, 1ª ed.
- Torrego J. (Coord.). (2006). *Mediación y tratamiento de conflictos: Mejora de la convivencia desde un modelo integrado*. Barcelona: Grao.
- Torrego, J. (2000). *Resolución de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea. Disponible en: convivencia.wordpress.com/.../torrego-juan-carlos-el-plan-de-convivencia/ -[Consulta: 2009, abril 22].
- Torrego, J. (Coord.). (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Disponible en: [www.deciencias.net/...conflicto/Formacion_profe_convivencia_\(Torrego,_2005\).24p.pdf](http://www.deciencias.net/...conflicto/Formacion_profe_convivencia_(Torrego,_2005).24p.pdf) -[Consulta: 2009, mayo 15]. Torrego J. (Coord.). (2006). *Mediación y tratamiento de conflictos: Mejora de la convivencia desde un modelo integrado*. Barcelona: Grao.

Urquidi, E. (1999) Mediación. Solución a conflictos sin litigio. México: Ed. Centro de Resolución de Conflictos, 1ª ed.

Watts, D. (1996). Agonistic interventions in wild Mountain Gorilla groups. *Behavior*, 134, 23-57.

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento informado a participantes.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar del proceso de investigación del proyecto denominado **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CONVIVENCIA DESDE LAS EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL COLEGIO FILIPENSE PASTO**, adelantado por la investigadora: KAREN MORA DURÁN estudiante egresada de la Especialización en Gerencia Social del Centro de Estudios e Investigaciones Latinoamericanas CEILAT.

En caso de aceptar participar en esta Investigación, se compromete a asistir a las diferentes reuniones programadas para este estudio y se vinculará a las actividades que resulten de estos encuentros.

Aclaraciones

Su decisión de participar en la Investigación, es completamente voluntaria. En caso de no aceptar la invitación, no le generará ninguna consecuencia desfavorable.

No recibirá pago por su participación.

En el transcurso de la Investigación, usted podrá solicitar información actualizada sobre el proceso a la investigadora responsable.

Toda información generada durante este proceso, será operada con responsabilidad, transparencia y será utilizada para fines de la presente investigación.



CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ con C.C/ T.I. _____ he leído y comprendido la información anterior. He sido informado (a) y entiendo que los datos obtenidos en la Investigación, pueden ser publicados o difundidos para fines de la presente. Convengo en participar de este proyecto de investigación.

Firma: _____

C.C. _____

Anexo B. Informes Mediadores de Conflicto

| | | | |
|---|--|---|---|
|  | COLEGIO FILIPENSE "NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA" | CÓDIGO F.GD.DGE.00 3 |  |
| | INFORME | VERSIÓN 002 | |

| | |
|---|---|
| Nombre del Informe | GESTIÓN DE MEDIADORES DE CONFLICTO |
| Fecha de Elaboración | Junio 03 de 2013 |
| Nombre, área o cargo quien lo realiza | CIP DE DEMOCRACIA |
| Nombre, área o cargo a quien va dirigido | Hna. Ruth Maya Restrepo |

El proceso de conformación del equipo de mediadores de conflicto inicio el día 8 de febrero de 2013, empleando el método democrático por mayoría simple y votación secreta, dentro de cada uno de los grados en compañía del director (a) de grupo y el comité de democracia. La elección se realiza desde grado cuarto a undécimo. Las respectivas votaciones se realizaron entre los estudiantes postulados y aceptados por el CIP de democracia al cumplir con el perfil propuesto. Cabe resaltar dentro del proceso que algunos de los mediadores de conflicto ya han ejercido el cargo en varias oportunidades lo cual se convierte en una fortaleza dentro del equipo de trabajo, demostrando la confianza que han logrado dentro de su grupo de compañeros y la habilidad para resolver conflictos de índole menor. En este orden de ideas el equipo de mediadores de conflicto está conformado de la siguiente manera:

| GRADO | MEDIADORES |
|-------|---|
| 4-A | Mary Shofía Mena y María Alejandra Tulcán |
| 4-B | Ángela Gabriela Maya y María Camila Moncayo |
| 5-A | Juan Esteban Salas y Sebastián Burgos |
| 5-B | María José Ruíz y María Antonia Mora |
| 6-A | Sara Gabriela Meneses y Luisa Camila Mora |
| 6-B | Juliana Santacruz y Juan Esteban Carmona |
| 6-C | Carolina Solarte López y María Carolina López |
| 7-A | Lina María Torres y Sara Antonella Rosero |
| 7-B | María Belén Eraso y Isabella Caicedo |
| 8-B | Gabriel Rodríguez y Gabriela Ruíz |
| 9-A | Sofía Cabrera y Gabriela Escobar |
| 9-B | Catalina Olarte y Valeria Cabrera |
| 10-A | Angie Benavides y Nicoll Insusty |
| 10-B | María Alejandra Hurtado |



| | |
|------|------------------------------------|
| 11-A | Alejandra Velasco y Juliana Araujo |
| 11-B | Sara Ortiz y Ángela Gómez |

El día jueves 7 de Mayo de 2013 se programó la capacitación con el equipo de mediadores, la cual no se pudo llevar a cabo en la fecha estipulada por el paro de cafeteros, suceso que altero la asistencia normal a clases. A raíz de la situación se aplazo para el día jueves 14 de mayo de 2013, donde se realizó la presentación mediante dispositivas, guía y preguntas de los asistentes. Asistieron todos los mediadores cumpliendo el horario establecido e interés por desempeñar de la mejor manera el cargo para el cual han sido designados. Finalmente se solicitó elaborar como tarea dos propuestas a realizar en el segundo periodo, encaminadas a cumplir sus funciones y objetivos, deben ser presentadas como un plan operativo de acción.

El día 21 de Mayo se realizó un recorrido por cada uno de los grados para recibir a los mediadores la tarea programada, varios de ellos presentaron sus actividades a realizar de manera informal, por esta razón se debió organizarlos dentro del CIP de democracia, además de hacer el estudio correspondiente de las actividades propuestas para determinar si son viables y pertinentes al cargo. También se entregó las actas que se deben diligenciar en caso de presentarse algún conflicto y se estipuló recibir la carpeta cada 15 días para realizar control y seguimiento.

Como resultados de todo el proceso se obtuvo la buena disposición de los estudiantes, su interés, la socialización de sus experiencias hasta el momento, la resolución de dudas existentes y el diseño de propuestas a desarrollar teniendo en cuenta el contexto de cada grupo, su problemática, necesidades y su edad cronológica.

Anexo al informe la asistencia a la capacitación, la respectiva evaluación y los POAS elaborados por los mediadores de conflicto y corregidos por el CIP de democracia.

| FIRMA | | CARGO | |
|---|---|------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
|  | COLEGIO FILIPENSE "NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA" | CÓDIGO F.GD.DGE.003 |  |
| | INFORME | VERSIÓN 002 | |

| | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Nombre del Informe | Mediadores de Conflicto |
| Fecha de Elaboración | Agosto 12 de 2013 |

| | |
|---|----------------------------------|
| Nombre, área o cargo quien lo realiza | Yully Andrea Bacca Yela |
| Nombre, área o cargo a quien va dirigido | Amanda Lucía León Pantoja |

El seguimiento con Mediadores de Conflicto se ha realizado de manera grupal y también personalizada. El día 16 de mayo de 2013 se llevo a cabo una reunión en biblioteca a las 10:40 AM donde se entrego a los mediadores de conflicto de cada grado el P.O.A con las propuestas solicitadas a hacer realidad para el segundo periodo, teniendo presente que las acciones fueron revisadas, corregidas y aprobadas desde el CIP de democracia. Se dio vía libres a los mediadores de conflicto para que comenzaran a trabajar dentro de sus aulas y se ofreció la colaboración y asesoría en lo ellos requirieran en cuanto a material e inquietudes con respecto a sus actividades, también se manifestó la importancia de trabajar con sus directores de grupo para lograr resultados satisfactorios.

Hasta la fecha solo los grados 4-A, 4-B, 7-B y 9-A han realizado la primera actividad del P.O.A, observando desinterés por parte de algunos mediadores de conflicto que se evidencia también en la falta de toma de actas de la resolución de conflictos, los días 20 y 21 de mayo de 2013 se paso por cada uno de los grados solicitando se hiciera entrega de la carpeta con las actas de resolución de conflictos ninguno de los grados presento, excepto el grado 7-B que si lleva un registro de los conflictos en los cuales han intervenido, en los otros grados los estudiantes manifiestan no haberse presentado conflictos hasta el momento en los cuales ellos hayan podido intervenir.

Ninguno de los mediadores de conflicto, excepto las estudiantes de grado 6-C se preocuparon por hacer realidad las acciones de su P.O.A durante la última semana de junio, como llegaban vacaciones se solicito que al iniciar clases manifiesten los materiales que necesitan para ejecutar su actividad, las estudiantes se ofrecieron a pasar por cada uno de los grados para hablar con los mediadores y preguntarles si necesitaban algún material, ya que ellos no han sido responsables de acercarse a solicitar el material, las estudiantes escribieron en lista los materiales para cada grado.

El día viernes 16 de agosto de 2013 se llevará a cabo una nueva reunión con los estudiantes para entrega de material y solicitar informe de la gestión realizada dentro de su curso.