

**TRAMITANDO EL CONFLICTO EN ESPACIOS EDUCATIVOS: ANÁLISIS EN  
EL INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL (IPN).**

**DIEGO ALEJANDRO GUERRA ORJUELA**

**ASESORA: ANA CLAUDIA ROZO SANDOVAL**

**PROYECTO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN PEDAGOGÍA.**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGÍA  
BOGOTÁ 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. INVESTIGACIÓN	4
2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
2.2. OBJETIVOS	10
2.2.1. OBJETIVO GENERAL	10
2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2.3. JUSTIFICACIÓN	11
2.4. INVESTIGACIONES PREVIAS	13
3. COMPRESIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS	21
3.1. COMPRESIONES TEÓRICAS	21
3.1.1. CONFLICTO	21
3.1.2. CONFLICTO ESCOLAR	23
3.1.3. CONVIVENCIA ESCOLAR	24
3.1.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES	25
3.2. COMPRESIONES METODOLÓGICAS	28
3.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	29
3.2.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.2.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	31
3.3. CONTEXTO	32
4. ANÁLISIS DE LOS DATOS	34
4.1. MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL IPN	34
4.2. ENTREVISTAS	37
4.3. RESULTADOS	40
5. CONCLUSIONES	44
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
7. ANEXOS	50

## 1. INTRODUCCIÓN

La escuela es un escenario que favorece en los estudiantes el desarrollo de la convivencia, de las relaciones interpersonales, del reconocimiento de la diferencia y de la resolución de conflictos. El IPN en particular tiene dinámicas de convivencia que están enmarcadas desde lo restaurativo y que inciden en cómo la comunidad ve, tramita y resuelve los conflictos. Este proyecto pretende un grado de comprensión de los elementos que configuran las formas de tramitación del conflicto en los estudiantes de noveno grado.

La primera parte muestra la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, el porqué es pertinente el trabajo (justificación) para el IPN, para la pedagogía y para la formación como maestro, además del estado de la cuestión con trabajos anteriores que dan soporte al actual.

La segunda parte corresponde a los referentes conceptuales en relación con el conflicto en general, con el conflicto escolar, con la convivencia escolar y con la resolución de conflictos de los estudiantes. Los referentes de contexto que involucran la normatividad internacional, nacional y local. Los referentes metodológicos explicitan la ruta metodológica, la descripción de la población y las técnicas de recolección y análisis de la información.

Finalmente se muestra el análisis documental del manual de convivencia y del Proyecto Educativo Institucional del IPN, los resultados e interpretación de la información brindada por los estudiantes en el trámite del conflicto en el IPN, estableciendo unas conclusiones que aporten a la acción pedagógica.

## 2. INVESTIGACIÓN

### 2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En las relaciones sociales, en la convivencia y en los procesos de construcción colectiva emerge la diferencia como estructurante de la condición humana. Ahora bien, el ser humano se ha ubicado en una zona de confort que lo lleva a evitar y a no cuestionar las situaciones, a no tomar en consideración el pensamiento del otro y a juzgar al prójimo; esto hace que en esas diferencias el conflicto que se genera pueda lastimar, vulnerar, estigmatizar o discriminar. Sin embargo y como lo dice Zuleta (2004): “Lo difícil, pero también lo esencial, es valorar positivamente el respeto y la diferencia, no como un mal menor y un hecho inevitable, sino como lo que enriquece la vida e impulsa la creación y el pensamiento, como aquello sin lo cual una imaginaria comunidad de los justos cantarían el eterno hosanna del aburrimiento satisfecho” (p. 17). Esto significa que el conflicto como condición natural y rasgo constitutivo de las relaciones sociales no es evitable, se puede abordar como una posibilidad para construir habilidades de pensamiento y fomentar la creatividad.

En ese sentido, Alzate (1998) señala frente al conflicto: “El problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, sino asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarlas con los recursos suficientes para que todos los implicados salgamos enriquecidos de ellas” (p. 2). Así mismo Monjas (2009) señala que “Los conflictos son positivos pues ofrecen la oportunidad de practicar habilidades y estrategias (por ejemplo, negociación, toma de perspectiva, reciprocidad, empatía...) que serán muy importantes para la construcción de las relaciones interpersonales satisfactorias y positivas” (p. 22).

Es así que, en la escuela como escenario de socialización también está presente el conflicto. Bien lo menciona Cárdenas (2016), con respecto a que el conflicto ha incidido en el campo educativo y las instituciones se han venido constituyendo en escenarios inagotables de conflictos de todo tipo como, por ejemplo, académicos, disciplinarios, interpersonales, afectivos, sociales, entre otros.

Los conflictos escolares también posibilitan el aprendizaje, como lo enuncia Cortés (2019): “Dicha resolución los transforma en oportunidades de cambio, evita estancamientos en el desarrollo humano, estimula el interés por diversos temas pero, sobre todo, impulsa la curiosidad y la creatividad. Al abordar el conflicto los niños tienen oportunidades para asumir responsabilidades, participar en su resolución, reconocerse como actores válidos y sujetos de derechos, lo que conlleva a que hoy se sientan motivados para solucionar sus dificultades”. (p. 7).

Por parte de los estudiantes se reconoce su capacidad de proponer estrategias para la resolución de conflictos, Cortés (2019) “La resolución de los conflictos agenciada por los mismos niños promueve diversas destrezas y habilidades tales como: la creatividad, la responsabilidad, la autonomía, y el compromiso social y disminuye las respuestas violentas, además de hacerlos cooperativos, críticos, tranquilos y resilientes”. (p. 63).

Reforzando lo anterior, Dallos y Mejía (2012) invitan a los estudiantes a abrir espacios de comunicación para entender que el conflicto es aprovechable para el crecimiento de la comunidad educativa, es posible que ellos pongan en práctica en la vida real situaciones dramatizadas y lo más cercanas a lo que están viviendo, logrando que el conflicto tenga resultados exitosos.

Es claro que en esa perspectiva la escuela tiene otra tarea frente al conflicto, para Dubet (2003) la escuela no se reduce a un servicio de formación y de calificación, se conduce hacia un ambiente de reflexión sobre la educación y la civilidad. Ya no se puede hablar solamente de que la escuela es lacerada por estudiantes “difíciles”, por desinterés escolar o por otras problemáticas; hay conductas heterogéneas (calma, agresividad, insultos, paciencia, robos) que hacen que se vivencie ese conflicto escolar y que se reconozcan relaciones cordiales y de violencia “en todas partes”.

Desde el Estado hay contribución en la tramitación y en la regulación del conflicto escolar, para el caso colombiano hay un sistema basado en la Ley 1098 de 2006 o Código de Infancia y Adolescencia, cuyo objeto es:

Establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades

consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado. (p. 1).

En ese sentido, el Estado tiene una serie de compromisos en sus niveles nacional, departamental y municipal, en particular lo enunciado en el artículo 31, numeral 9 de la ley 1098 de 2006: “Formar a los niños, las niñas y los adolescentes y a las familias en la cultura del respeto a la dignidad, el reconocimiento de los derechos de los demás, la convivencia democrática y los valores humanos y en la solución pacífica de los conflictos”.

En concordancia con ello, la regulación del sistema educativo colombiano viene dada por la ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) que reconoce a los educandos como el centro del proceso educativo. En el artículo 92 señala que:

La educación debe favorecer el pleno desarrollo de la personalidad del educando, dar acceso a la cultura, al logro del conocimiento científico y técnico y a la formación de valores éticos, estéticos, morales, ciudadanos y religiosos, que le faciliten la realización de una actividad útil para el desarrollo socioeconómico del país.

Los establecimientos educativos incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación. (p. 20).

Dado que el conflicto es inherente a la humanidad y no se presenta como un hecho para estancar las relaciones sino como una posibilidad de construcción, de promoción y de desarrollo de habilidades como la negociación, la escucha, el compromiso y/o la autonomía, los agentes educativos, en especial los estudiantes, crecen en su formación dentro de la institución y cuentan con el respaldo y regulación del Estado a través de la normatividad vigente.

El IPN como todas las instituciones educativas nacionales, se acoge a la ley general de educación pensando en la formación integral de los estudiantes, en la concepción de la convivencia y en lo que refiere a la solución del conflicto. Su herramienta reguladora es el manual de convivencia ya que sirve para estipular los pactos de convivencia de la institución y como lo mencionan Aguilar, Camayo y Casas (2016), el manual de convivencia incide en los diversos comportamientos que muestran los estudiantes y muestra caminos que permitan superar los conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa. En ese sentido el manual de convivencia del IPN (2020) dice lo siguiente:

En la comunidad del IPN se concibe la convivencia como un conjunto de prácticas cotidianas basadas en las relaciones personales de sujetos inmersos en un proceso continuo de formación. El IPN proyecta la formación de los miembros de la comunidad educativa hacia una Nación basada en los principios de la democracia y fundamenta sus acciones en la construcción colectiva de un proyecto pedagógico orientado a fortalecer el respeto por el otro y el valor de la palabra, la resolución de los conflictos de manera dialógica y pacífica, el manejo de las normas, la construcción de acuerdos, y el reconocimiento y respeto por la diferencia, dando lugar a procesos de participación e inclusión acordes con cada individuo, sin dejar de lado las responsabilidades que las acciones ameritan. (p. 5).

La convivencia es importante en el IPN para regular las relaciones sociales, respetando al otro y reconociendo a cada estudiante como un individuo que participa en la resolución de los conflictos que surgen de su interacción con otros miembros de la comunidad educativa. Adicionalmente, el Manual de convivencia (2020), menciona al conflicto como una posibilidad de aprendizaje y como una oportunidad de formar estudiantes líderes en procesos convivenciales, valorando el análisis, la reflexión, el diálogo y el establecimiento de acuerdos (p. 5).

Desde allí, para el IPN es relevante el conflicto ya que invita a la comunidad educativa a tomarlo para el aprendizaje y no para evitarlo o dejarlo estancado. Refuerzo de ello en el Proyecto Educativo Institucional (2018) se estipula lo siguiente:

La tarea es ver el conflicto como una oportunidad pedagógica de cambio, en donde todos pueden desempeñar un papel mediador, haciéndole comprender al estudiante las reales consecuencias de sus actos cuando se daña a los demás, y cómo se puede mitigar la violencia con acciones restaurativas (p. 40).

Lo anterior significa una apuesta por orientar y tramitar los conflictos entre estudiantes del IPN desde un enfoque en el cual prima el cuidado que la comunidad educativa pueda dar a sus estudiantes, se ha ejecutado por tradición en la institución y se formaliza en una perspectiva convivencial restaurativa. Este enfoque es importante ya que promueve el reconocimiento del otro, la autorregulación, la solidaridad, la empatía y el respeto para toda la comunidad educativa y así mismo la enseñanza y el aprendizaje de principios y valores.

Con esta perspectiva se posicionan el diálogo, la reflexión y la empatía como ejes en el trámite de los conflictos. Se pretende analizar el contexto en el que surgen, se adquieren compromisos y se busca la reparación del vínculo entre los involucrados. Dentro de las estrategias restaurativas están el acompañamiento, el seguimiento, el diálogo, la toma de conciencia y la búsqueda de la verdad a partir de la reflexión, la concertación y la reparación.

Se promueve el reconocimiento, la inclusión, la tolerancia a las diferencias y la construcción de relaciones sociales justas, en el marco de un gran pacto que trasciende el escenario educativo; es un motor de enseñanza y aprendizaje en la construcción de liderazgos que, al ser encaminados de manera adecuada, puede generar el escenario para las nuevas generaciones de la paz que Colombia procura. En ese sentido el IPN como centro de innovación en el campo educativo en el país, hace una apuesta por el enfoque restaurativo en la convivencia, consciente de que es un proceso que exige ampliar el diálogo y la reflexión. (Proyecto Educativo Institucional, 2018, p. 41)

En todo esto, hay una dimensión importante constituida por la tramitación del conflicto por parte de los estudiantes. El presente proyecto permitiría que, con los aportes de los estudiantes de noveno grado del IPN, se fortalezca el trabajo de convivencia escolar el cual se viene adelantando desde el año 2016 a partir de preguntas como ¿Cuál es la incidencia del proyecto de convivencia en las formas cómo los estudiantes tramitan el conflicto? Adicional a ello, es interés de esta reflexión investigativa identificar las claves de resolución que ellos han

construido y que emergen en la coyuntura que se presenta frente al COVID-19 indagando por ¿Cuáles son los principales conflictos que se generan en el grupo de estudiantes de noveno grado del IPN, en los espacios disponibles de socialización? Dada la complejidad de abordar el tema del conflicto, por su naturaleza, por las tensiones que se generan, por la dimensión política, por las prácticas institucionales, por las características de los estudiantes de noveno grado, con una perspectiva por la tramitación y por las comprensiones que se tienen en el colegio siguiendo la política nacional que comprende lo restaurativo, se formula la pregunta de investigación:

**¿Cuáles son las formas de tramitación del conflicto los estudiantes de noveno grado del Instituto Pedagógico Nacional (IPN)?**

## 2.2. OBJETIVOS

### 2.2.1. OBJETIVO GENERAL

Comprender las formas de tramitación del conflicto configuradas por los estudiantes de noveno grado del IPN.

### 2.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los conflictos que fueron objeto de discusión con los estudiantes y profesores de noveno grado.
- Identificar las claves de resolución de conflictos que los estudiantes de noveno grado han construido.

### 2.3. JUSTIFICACIÓN

Desde el año 2016 el IPN trabaja el trámite de los conflictos de una manera que permita a las personas ser conscientes de sus actos y comprometerse con acciones desde el enfoque restaurativo, las cuales refieren a:

Que los actores involucrados en un conflicto tomen conciencia de sus actos a través del diálogo y así comprendan el daño que se pudo causar (se causó) en el tejido de la comunidad; de esta manera se comprometen a restaurar dicho daño, en consenso con todos los involucrados; siguiendo la voz de los afectados y asumiendo las acciones restaurativas (Proyecto Educativo Institucional, 2018, p. 40).

Además, intentar que ese conflicto no se repita de nuevo; se ha motivado a los estudiantes reconocidos en el IPN como individuos que tienen ideas, que proponen, que dan soluciones, que reconocen la diferencia y que son importantes en la construcción de la sociedad, a participar del proyecto de convivencia que involucra los consejos, asambleas, los proyectos transversales y las capacitaciones sobre mediación del conflicto, a abrir espacios dentro de la jornada escolar con comités que discuten sobre los temas convivenciales (promoción, prevención, atención y seguimiento a la convivencia escolar) y en las direcciones de curso se realizan ejercicios de debate y reflexión para una mejor relación entre las personas.

Este ejercicio investigativo es importante para los agentes educativos del IPN (en particular estudiantes, profesores y padres de familia) ya que sirve para analizar e identificar los conflictos que se presentan diariamente entre los estudiantes, las formas cómo se tramitan y cómo se convierten en oportunidad de aprendizaje. Adicionalmente ayuda a afianzar la propuesta de convivencia que alimenta el proyecto educativo del IPN. Como lo señalan Achípiz, Meneses y Gómez (2017):

Entender que en la convivencia subyace el conflicto, exige no soslayar el papel preponderante que desempeña el reconocimiento por la diversidad de los sujetos, pues si se comprende que cada uno es distinto, se entenderá también que es natural que surjan los conflictos como parte del entramado de relaciones que se establecen en la cotidianidad de los individuos (p. 10).

Para la pedagogía y en su perspectiva de abordar el problema de la formación del sujeto, es un ejercicio de reflexión pertinente ya que las estrategias que los estudiantes construyen para la resolución y trámite de los conflictos permiten la aproximación al conflicto como una oportunidad de aprendizaje que estimula en los agentes educativos la responsabilidad, la autonomía, el diálogo, la capacidad de escucha y el respeto. También ayuda a mejorar las comprensiones teóricas en relación con el conflicto y teniendo en cuenta el contexto escolar del IPN.

Como profesor ayudaría a reflexionar mi práctica en el IPN, no solo como sujeto que orienta el área de matemáticas sino como una persona que aporta con su experiencia al desarrollo del proyecto de convivencia escolar. Por otra parte, permite mi reconocimiento como sujeto de aprendizaje: hay muchas de las experiencias del trámite del conflicto que son desconocidas debido a que, en ocasiones, la rutina como maestro se puede limitar a la planeación de las clases, a la ejecución del plan de estudios del área de matemáticas y a realizar actividades evaluativas en relación con el conocimiento matemático. De esta manera puedo repensar mi práctica pedagógica que, sin duda, saldrá enriquecida con este ejercicio de investigación.

## 2.4. INVESTIGACIONES PREVIAS

En la escuela como escenario de socialización también está presente el conflicto, ya que es algo inseparable de la relación entre seres humanos; esto conlleva a indagar y comprender las formas cómo los agentes educativos lo tramitan o lo solucionan, sea con base en el diálogo, en decir la verdad, en establecer acuerdos, en el uso de la violencia, de los insultos u otras salidas desconocidas. Para avanzar en la comprensión de las problemáticas asociadas al conflicto escolar, formas de resolución y convivencia se realizó una exploración de investigaciones previas lo que permitió encontrar trabajos a nivel nacional e internacional en los repositorios de las Universidades Pedagógica Nacional de Bogotá, Universidad Tecnológica de Pereira, Universidad Libre, Universidad de Manizales, Universidad Pedagógica de México, que dan cuenta desde las perspectivas epistemológicas, las orientaciones metodológicas y los contextos de los trabajos de investigación, todo lo cual aporta en la consolidación de mi ejercicio de reflexión investigativa.

Se registra un total de siete trabajos desde los años 2008 hasta el año 2019 que contribuyen con fundamentos teóricos sobre el conflicto, conflicto escolar, la convivencia y la resolución de conflictos de los estudiantes.

Cárdenas (2016) en su trabajo “Los talleres para la convivencia: propuesta para el aprendizaje de estrategias de resolución pacífica de los conflictos entre los estudiantes de grado cuarto de primaria de la jornada tarde del Colegio Entre Nubes sur oriental I.E.D” (p. 1) apuesta por aprender estrategias y mecanismos para resolver pacíficamente conflictos: diseña, implementa y evalúa talleres en un ambiente de aprendizaje de convivencia, como salida a la problemática identificada entre los estudiantes de grado cuarto, en la cual se usa la violencia para solucionar los conflictos y las diferencias.

La investigación cualitativa, con metodología etnográfica, buscando comprender el fenómeno, las relaciones y los aspectos característicos, en las situaciones naturales de los estudiantes y en el ambiente del salón de clase, permitió el acercamiento, la participación y la interacción en el salón de clase, para describir y comprender las acciones de los estudiantes.

El trabajo concluye que: “los estudiantes de grado cuarto que manejan estilo agresivo son los más propensos a generar conflictos con otros, ellos cuentan con escasas herramientas para afrontar los conflictos con sus compañeros por eso recurren a las acciones violentas” (p. 107). Adicionalmente señala que el aprender estrategias y mecanismos de resolución de conflictos contribuye a mejorar las habilidades comunicativas, la comprensión de las emociones y a impactar otros espacios escolares y familiares mediante la negociación, la mediación y el diálogo. De esta manera invita a que los contextos escolares sean escenarios de resolución de conflictos, igualmente el docente, señala Cárdenas, es responsable de las estrategias para la formación de sujetos que comprenden formas diferentes a los actos violentos para resolver las diferencias.

El trabajo dialoga con mi ejercicio reflexivo ya que muestra la existencia del conflicto en la escuela, visualiza en él una posibilidad de aprendizaje articulada con la convivencia institucional y reconoce estrategias de resolución pacíficas o violentas, presenta comprensiones teóricas frente a la convivencia, al conflicto escolar y a su resolución, en las conclusiones deja abierta la puerta para que la escuela sea un escenario de resolución de conflictos y sin importar el grado de escolaridad de los estudiantes, se puede mejorar la convivencia escolar con el desarrollo de habilidades comunicativas.

La tesis presentada por Cortés (2019): “Convivencia Escolar: La Participación de los Niños y las Niñas en la Resolución de Conflictos”, estudio para fortalecer el proyecto de Gestores de Paz en la Institución Educativa Distrital (IED), Jorge Soto del Corral evidencia que niñas y niños de cuarto grado de primaria tienen participación en la resolución de conflictos, además generan alternativas para solucionar sus conflictos y aportan en la convivencia escolar.

La autora realiza un recorrido teórico sobre lo que significa conflicto, las formas en que se presenta, qué lo ocasiona, que permite su resolución y muestra una diversidad de estrategias implementadas en varios países con éxito y las aplica en su contexto para la mejora de la convivencia escolar.

Como metodología empleó la etnografía escolar, para entender las respuestas a las diferentes situaciones y estar en contacto permanente con los participantes, accedió a las motivaciones,

pensamientos y sentimientos de los estudiantes ante las situaciones de conflicto y a las maneras para solucionarlos. Para comprender los datos utilizó el análisis de contenido, que permitió interpretar la complejidad de la realidad escolar. Empleó la observación directa realizada en sesiones de clase, desarrolló talleres que abordaron temáticas como: autoestima, trabajo en equipo, cartografía social del entorno educativo, resolución de conflictos, formas de resolverlos en la familia y en el colegio. Adicionalmente empleó la entrevista semiestructurada y la información fue analizada bajo tres niveles: descriptivo, analítico e interpretativo

De este trabajo concluyó que la participación de los niños y niñas en la resolución de conflictos se relaciona con las condiciones del entorno, por ejemplo, un ambiente democrático posibilita decidir e incidir en su resolución. Aprecia el empleo del arbitraje, el consenso, la mediación, la cooperación y la negociación. Para los niños es importante poner en práctica los valores y el vínculo afectivo que establecen con sus pares, marca una diferencia en el interés por abordar o evadir el conflicto; ellos tienen claro que para resolver conflictos hay que mantener la tranquilidad, estar dispuestos a escuchar al otro y confiar que todo se podrá solucionar. La resolución de conflictos promueve habilidades como la creatividad, la responsabilidad, la autonomía, y el compromiso social. Los ambientes tranquilos y el buen trato de la familia, docentes, vecinos y pares favorecen la resolución de conflictos.

Esta tesis ofrece una guía para mi trabajo, ya que fortalece un proyecto encaminado a mejorar y regular la convivencia y los estudiantes muestran alternativas para solucionar los conflictos que viven en la escuela; ofrece comprensiones teóricas acerca del conflicto y tiene en cuenta las estrategias que los estudiantes implementan para tramitarlo. Plantea la etnografía escolar como metodología de acercamiento a la realidad del conflicto que viven los estudiantes y utiliza el recurso de las entrevistas individuales. Las conclusiones del trabajo son coherentes con los planteamientos del Proyecto Educativo Institucional del IPN, frente a la resolución de conflictos como oportunidad que fortalece las habilidades y construye sociedad.

Por su parte Vargas (2018), en su tesis “Formación de Estudiantes de Educación Básica en Contextos Complejos de Convivencia: El Caso de la Institución Educativa Mayor de Mosquera en Cundinamarca Colombia”, busca la comprensión de situaciones de convivencia

que se experimentan en la sociedad y que influyen en los comportamientos de los estudiantes en su entorno escolar y fuera de él; hay una interpretación de las experiencias de los sujetos en su entorno relacionándolas con las situaciones de convivencia y así contribuyen a contextualizar la tarea socializadora de la escuela.

El estudio se basa en la investigación cualitativa para particularizar las situaciones relacionadas con la formación de estudiantes en contextos complejos de convivencia. El enfoque elegido fue la investigación descriptiva, apoyada en datos estadísticos para profundizar los análisis respectivos con el uso de instrumentos como la entrevista semiestructurada, revisión de documentos municipales e institucionales, para aportar información de la problemática de convivencia tanto en el contexto sociocultural como escolar. La información obtenida fue analizada teniendo en cuenta la tabulación de las variables cuantitativas y luego la interpretación cualitativa.

La autora concluye que el clima tanto familiar como del contexto sociocultural de los y las estudiantes afecta sus relaciones y generan conflictos que finalmente no son resueltos o se resuelven violentamente. Hay influencia del contexto en la forma como se relacionan algunos estudiantes en el entorno escolar, incidiendo así en su rendimiento académico, en su autoestima, en las motivaciones y falta de interés por cumplir los compromisos escolares. La interacción en las clases genera conflicto, desmotivación y los estudiantes evidencian incapacidad para el cumplimiento de normas; ellos señalan como situaciones conflictivas básicamente la intimidación, la exclusión, el acoso, la escasa disposición para el diálogo, los malos tratos, el desacato a las normas, y un clima negativo que incide en el desinterés y desmotivación por lo académico en el mayor de los casos; el estudio señala el incumplimiento de las normas también se deriva en conflicto.

Este trabajo se vincula con mi proyecto ya que la convivencia escolar impacta los escenarios en los cuales se desenvuelve el estudiante. Varias situaciones que emergen de la convivencia escolar están relacionadas con el conflicto y su solución, depende de las experiencias que cada estudiante ha tenido en su familia, con los agentes educativos de la escuela y con personas fuera de la institución.

Achipiz, Meneses y Gómez (2017) en su proyecto: “La convivencia desde la perspectiva de los niños y las niñas: un asunto relacionado con el juego y los valores humanos” pretenden comprender significados desde una perspectiva psicológica de la convivencia en el aula escolar, contruidos por los y las estudiantes de segundo grado, de la Institución Educativa Mariscal Sucre (Cauca); consideran la convivencia como un entramado de relaciones que benefician a los sujetos; y finalmente, analizan el conflicto como signo de la diversidad y como la oportunidad para relacionarse con los otros, mediante los valores humanos que sustentan las interacciones que tienen en particular a través del juego.

Metodológicamente, es un estudio cualitativo con enfoque etnográfico y exigió encuentros con los estudiantes para vislumbrar los significados que construyen de la convivencia y la manera en que las relaciones entre ellos ayudan a sus configuraciones personales y sociales. La etnografía permitió acercamientos con los estudiantes a través de talleres, entrevistas y observaciones participantes, de esta manera se analizaron sus actitudes, se escucharon sus opiniones e identificaron algunas prácticas relacionales que responden a una convivencia. Los registros se hicieron en diarios de campo.

Como conclusiones, dan cuenta que la convivencia escolar es un tema ineludible para aportar a la consolidación de sociedades. Se trata de asumir la convivencia de manera natural, lo cual implica que ante el conflicto se establecen acuerdos, llegar a conciliaciones y prácticas dialógicas para mediar en las situaciones conflictivas y lograr acuerdos basados en la justicia y en la valoración de las diferencias. Los niños y las niñas dijeron que la convivencia está relacionada con el juego, puesto que la mayoría de sus relaciones están mediadas por ese tipo de actividades, las cuales podrían mantenerse para disminuir la violencia o la agresión, adicionalmente los investigadores refieren que en esos escenarios las y los niños pueden expresar los sentimientos y emociones fácilmente.

Este trabajo aporta a mi ejercicio significados frente a la convivencia escolar, la metodología cualitativa, de enfoque etnográfico hace énfasis en la importancia de escuchar a los estudiantes frente a las temáticas planteadas. Resalta que la elaboración de un manual de convivencia institucional es compromiso de todos los agentes educativos y que de esta manera se regulan las relaciones escolares e influye en las relaciones sociales.

Dallos y Mejía (2012), aplicaron una unidad didáctica basada en las competencias ciudadanas (cognitivas, comunicativas, emocionales e integradoras) de tal manera que facilitarían la resolución de conflictos en las estudiantes de grado noveno del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de la ciudad de Cali. La investigación fue de tipo cualitativa y los autores utilizaron instrumentos de recolección de información como el cuestionario, la observación participante, el diario de campo y la entrevista.

Los resultados de la investigación se relacionan con mi trabajo en el IPN en la percepción de las estudiantes sobre el conflicto, ya que lo ven como un problema que emerge de las relaciones escolares cotidianas, además que desconocían formas pacíficas para enfrentarlo y respondían con agresiones verbales y físicas, con intolerancia, desquites y confrontaciones. Se rescatan también los espacios institucionales y el papel del maestro, el cual debía brindar y promover herramientas para la resolución de conflictos y la formación en competencias ciudadanas. Es importante incorporar la mediación y la conciliación en esa resolución, para que el conflicto no sea un fin sino un medio para ayudar a la convivencia entre individuos y las partes involucradas salgan favorecidas.

El artículo de Guzmán, Muñoz, Preciado, Menjura, (2014), “La convivencia escolar: Una mirada desde la diversidad cultural” da cuenta de los resultados de una investigación realizada con el propósito de comprender la influencia que tiene la diversidad cultural en los procesos de convivencia escolar, a diario las relaciones multiculturales, mediadas por comportamientos y actitudes que generalmente aportan de manera positiva en el campo educativo, pero simultáneamente presentan situaciones desde las cuales se evidencian conductas de exclusión y discriminación. En este sentido, realizaron una descripción de los diversos factores que influyen en la convivencia escolar: el género, la situación socio-económica, la diversidad cultural, la procedencia, los credos, el pensamiento político, las actitudes participativas, e incluso como categoría emergente, la actitud del docente en relación con su formación académica frente a la falta de compromiso con los procesos de convivencia escolar. Los investigadores trabajaron con 74 estudiantes, del programa de formación complementaria de la Institución Educativa Normal Superior “Los Andes”.

La investigación es cualitativa, con un enfoque hermenéutico. Entre las técnicas de investigación utilizadas, se destaca la observación participante y la entrevista

semiestructurada; los resultados muestran que los actores evalúan positivamente la diversidad cultural en los procesos de convivencia escolar en la institución, sin embargo, el estudio refleja que los estudiantes perciben una limitada participación de los profesores en los espacios escolares y su aporte a las relaciones interpersonales y de convivencia.

La relación de mi trabajo con esta investigación está en la comprensión de la convivencia escolar como un asunto complejo que aborda el conflicto como un elemento que influye significativamente. Es una investigación con enfoque cualitativo e interpreta las voces de los actores de la comunidad. También involucra a los profesores que son parte de la escuela.

A nivel internacional, Cardona (2008), en su estudio: “La resolución de conflictos en los centros educativos” Busca hacer un análisis de las perspectivas teóricas acerca de la resolución de conflictos e identificar el nivel de conocimiento que tienen las directivas de un centro educativo en Honduras acerca de estrategias para gestionar los conflictos. Es una investigación de tipo descriptivo y exploratoria para analizar el rol de los directivos en la gestión de conflictos. Tiene elementos tanto de lo cualitativo como cuantitativo.

Como conclusiones establece que las directivas y docentes de centros educativos necesitan para la gestión de conflictos la mediación, la negociación y el diálogo, de tal manera que los mismos se solucionen de forma positiva. La resolución de conflictos es una competencia pertinente, constructiva, reflexiva e innovadora para la realidad educativa, ya que articula las políticas educativas con lo social, técnico y pedagógico; implica aceptar las formas de pensamiento diversas, actuando de manera flexible, abierta y sin prejuicios, de tal manera que se logre armonizar los intereses personales y colectivos.

Los elementos aportados por estos trabajos revelan la importancia de comprender las formas de tramitación del conflicto que establecen los estudiantes de noveno grado del IPN, brindando referentes epistemológicos frente al conflicto en general, al conflicto escolar y a la resolución de conflictos de los estudiantes. Por otra parte, brindan herramientas metodológicas con respecto a lo cualitativo y a la etnografía escolar, además de las técnicas de recolección y análisis de la información.

Las conclusiones de los trabajos advierten cómo las experiencias que los agentes educativos, en particular los estudiantes, pueden brindar a la comunidad frente a los conflictos y su tramitación como una oportunidad pedagógica y de aprendizaje.

### 3. COMPRENSIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

#### 3.1. COMPRENSIONES TEÓRICAS

Se realiza la fundamentación teórica teniendo en cuenta las categorías de análisis: Conflicto, conflicto escolar, convivencia escolar y resolución de conflictos de los estudiantes; en concordancia con los objetivos de esta reflexión conlleva a definir una postura particular sobre el conflicto y su comprensión como una experiencia positiva de aprendizaje, asociado a ello analizar cómo se configura en el escenario escolar e identificar las estrategias que los estudiantes de otras instituciones educativas han llevado a cabo para su resolución. Ahora bien, como el conflicto emerge en la socialización de la escuela y hace parte del Proyecto Educativo Institucional, es pertinente comprender el concepto de convivencia en ese contexto con las relaciones interpersonales que surgen.

##### 3.1.1. CONFLICTO

Retomando los planteamientos de Alzate (1998), el conflicto es un rasgo o situación de incompreensión de las relaciones sociales, con características constructivas o destructivas, positivas o negativas. La idea no es prevenir el conflicto, sino asumirlo y enfrentarlo con los recursos necesarios. Esta idea es reforzada por Ortega y del Rey (2014) sobre el conflicto como “Una confrontación de intereses o de opiniones entre dos personas o un grupo. Por ello por su propia definición la existencia de un conflicto no implica algo negativo en sí. No obstante, dependerá de la forma de resolverlo en el que el mismo se convierta en un problema de convivencia o en una oportunidad para el cambio y en un crecimiento de las relaciones interpersonales de los implicados”. (p. 3). Eso significa comprender que en la convivencia emerge el conflicto, que no es evitable y que en los seres humanos es natural su surgimiento a partir de las relaciones sociales y la dinámica en la que participan las personas.

En la tabla siguiente Iturbide y Maya (2007) presentan el conflicto en relación con su esencia negativa y el potencial educativo:

**Tabla 1. Efectos de un conflicto. (Tomado de Iturbide y Maya, 2007, p. 81)**

<b>Esencia negativa</b>	<b>Potencial Educativo</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deterioro del clima social.</li><li>2. Desmotivación.</li><li>3. Tendencia a buscar culpables de las experiencias desagradables.</li><li>4. Distorsión de la comunicación.</li><li>5. Postura defensiva y agresiva hacia las partes de las que se desconfía.</li><li>6. Dificultad de generar empatía.</li><li>7. Se toman decisiones de poca calidad.</li><li>8. Tendencia a evitar a personas que se perciben como hostiles.</li><li>9. Perdida de energía en el logro de los objetivos.</li><li>10. Se imponen las decisiones.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aprender a tomar decisiones y a actuar.</li><li>2. Estimular la reflexión.</li><li>3. Aprender a afrontar la realidad y a recuperarse de la adversidad.</li><li>4. Descubrir que todos pueden ganar.</li><li>5. Aprender a valorarse a sí mismo y a valorar las diferencias.</li><li>6. Desarrollar la creatividad y las habilidades para buscar soluciones.</li><li>7. Aprender de las demás personas.</li><li>8. Disfrutar más la compañía de otros.</li><li>9. Aprender a generar relaciones sólidas y duraderas.</li><li>10. Incrementar la motivación para aprender.</li></ol>

Esta clasificación permite comprender los efectos del conflicto y así caracterizar las formas de tramitación en los estudiantes del IPN.

Autores como Cárdenas (2016) clasifican el conflicto como desacuerdos que pueden conducir al deterioro o al crecimiento de las relaciones entre las personas, dependiendo del modo como se enfrenten, es decir, pueden orientarse a mejorar las relaciones personales, con una comunicación más abierta, con soluciones creativas, dialogantes, mediadas o automediadas.

En ese sentido y teniendo en cuenta que uno de los objetivos del trabajo se encamina a la caracterización de los conflictos, se hace necesario conocer los tipos que, siguiendo el trabajo de Alzate, citando a Moore (1994) clasifica en cuatro:

“Conflicto intrapersonal o intrapsíquico: En este nivel de conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapersonal, otros; será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: Psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc. Tradicionalmente la disciplina de análisis y resolución de conflictos no se ha ocupado del estudio de estos aspectos.

Conflicto interpersonal: Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: Marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de conflictos interpersonales.

Conflicto intragrupal: Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc. En este nivel se analiza cómo el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

Conflicto intergrupalo: En este último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: Dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos”. (p.7).

### 3.1.2. CONFLICTO ESCOLAR

Comprender teóricamente el conflicto escolar se hace necesario para analizarlo en el contexto del IPN como centro educativo. Desde los planteamientos de Cárdenas, citando a Tuvilla (2004) “Las diferencias entre los estudiantes que surgen en la convivencia diaria dentro de un ambiente escolar se traducen en lo que se llama *conflicto*. El conflicto es un asunto inherente a la naturaleza humana y es indispensable para el desarrollo y crecimiento de las personas y las sociedades. De este modo, el conflicto se convierte en un aspecto fundamental de las relaciones entre las personas que significa una posibilidad de aprender y de construir en la diversidad” (p. 32). En esa dirección, Cortés (2019) señala “Esto equivale a decir, que los conflictos que se presentan diariamente producen distintas oportunidades para que los niños y niñas puedan participar en la construcción de una convivencia escolar sana resolviéndolos en forma creativa, propositiva y asertiva y poniendo en práctica todas las habilidades que fortalecen y aprenden en la IED”. (p. 16).

Como lo indican Guzmán, Muñoz, Preciado y Menjura (2014): “el papel del maestro no debería tener como objetivo, resolver conflictos puntuales, entendiendo estos como algo negativo y aplicando una serie de recetas disciplinarias establecidas en las normativas y el uso de reglamentos para garantizar el régimen interno, sino establecer como prioridad el dotar

a todos los integrantes de la comunidad escolar de un conjunto de capacidades y habilidades que les permitan manejar y mejorar el clima de sus relaciones, construyendo entornos y recursos apropiados para enfrentarse de forma positiva a los conflictos cotidianos” (p. 169). En ese sentido es pertinente la experiencia del docente para caracterizar y describir los conflictos que se generan en la escuela.

Dados los aportes que realizan maestros y estudiantes en la resolución de conflictos, para su categorización García, citando a Viñas (2015) refiere que los conflictos en los centros educativos no son solo de un tipo, según las personas que intervienen se pueden identificar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

- Conflicto de poder: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.
- Conflictos de relación: se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquica o emocionalmente al otro.
- Conflictos de rendimiento: son los relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/ profesorado le ofrece.
- Conflictos interpersonales: son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que este tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo uno del otro.

### 3.1.3. CONVIVENCIA ESCOLAR

Teniendo en cuenta los planteamientos de Vargas (2018) “La convivencia es una propiedad o atributo del tejido humano en el que las personas ponen en juego sus habilidades para relacionarse con otros, para resolver sus diferencias, buscar acuerdos, reclamar y reconocer situaciones que requieren del apoyo, la solidaridad de los otros, la comunicación efectiva, la empatía, entre otras condiciones necesarias para alcanzar cierto nivel de convivencia en armonía donde las personas puedan compartir entre sí” (p. 70).

En lo que refiere a la convivencia escolar, Vargas citando a Ortega (2007) enuncia que es la esencia que vincula a los individuos y les hace vivir armónicamente en grupo. Se establecen unas

pautas de conducta que permiten la libertad individual, al tiempo que salvaguarda el respeto y la aceptación de los otros, conformando así el sustrato necesario para que se produzca el hecho educativo que incluye la formación de estudiantes. De esta forma, la convivencia escolar vista desde la formación, es un proceso de trascendencia en la medida en que se ve como un elemento que interviene no sólo en el rendimiento académico sino en la formación de las personas como tales. Este es un punto de vista básico que permite entender determinadas representaciones o formas de convivir como acción para el aprendizaje que se extrae del medio escolar, y que se fortalece a lo largo de la vida, mediante las experiencias de integración e interrelación con los pares y con los docentes. (p. 79).

En el IPN el proyecto de convivencia apunta a que los estudiantes sean formados en el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, lo cual revela la pertinencia de avanzar en su comprensión teórica. Según Tuvilla (2004) la convivencia se entiende como “la interrelación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, con incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual del alumnado”. (p.13). En esa medida Monjas (2009), señala que “cuando se habla de convivencia escolar se hace alusión a las relaciones interpersonales que se producen en el contexto escolar entre los distintos miembros de la comunidad educativa y también al clima interpersonal que resulta de ese complejo entramado de interacciones que supone la acción de convivir”. Convivir en la escuela implica una complejidad de situaciones e interacciones entre los agentes educativos que influyen en las conductas que los individuos muestran en diversos escenarios sociales.

#### 3.1.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES

Es pertinente esta comprensión teórica que la resolución de conflictos viene de la convivencia. El interés de esta reflexión investigativa está en comprender las formas de tramitación del conflicto de los estudiantes de noveno grado, como lo señala Monjas (2009), en las relaciones interpersonales aparecen los conflictos y se necesitan afrontar de forma pacífica y socialmente competente. Los conflictos que emergen de la interacción social necesitan trámite y solución; es importante que sean tomados por los adolescentes como una oportunidad para su desarrollo como persona, sin desconocer posibles efectos negativos.

Para Cortés (2019): “La participación de los niños y niñas en la resolución de conflictos tiene que ver con las condiciones del entorno: las formas de relación que establecen los docentes y los padres con ellos y ellas; las oportunidades brindadas para expresar sus ideas, para analizar situaciones en las cuales puedan comprender el punto de vista del otro, en las que puedan reflexionar acerca del manejo de las emociones y los aprendizajes a partir del error y la superación de experiencias frustrantes” (p. 62).

En esa línea, Cortés citando a Cohen (1995), señala que el conflicto se basa en cuatro supuestos de resolución asertiva, en el marco de la escuela:

- El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
- Debido a que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades para resolver conflictos es “educativo” y esencial para el éxito de los jóvenes, a largo plazo, como el aprendizaje de la geometría y de la historia.
- En la mayoría de las ocasiones, los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera adecuada.
- Animar a los estudiantes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado les enfrenta, de manera cooperativa, es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos (y desarrollar la responsabilidad estudiantil) que administrar castigos por las acciones. (p.146)

Para complementar, las formas de tramitación del conflicto en el escenario escolar que propone Cárdenas (2016), son las siguientes:

**Negativas:** Atentan contra la integridad física, emocional o afectiva de otra persona. En este marco, por la confrontación de intereses generarían un cúmulo de problemas. Se encuentran entonces:

- *Violencia física:* Aquella acción que se ejerce contra alguna parte del cuerpo con la voluntad de hacer daño al otro, como: puñetes, patadas, jalón de cabellos u orejas.
- *Violencia verbal y psicológica:* Aquella que se entiende como acción que se realiza a través de insultos, comentarios negativos, gritos, etc., con ánimo de afectar negativamente la autoestima del otro y minimizar su valor.

Estas formas influyen en la comunicación, la confianza y la disposición para buscar alguna solución. Los conflictos son inherentes en las relaciones lo inadecuado es usar las acciones violentas para intentar solucionarlos.

**Positivas:** Son estrategias con tendencia al conocimiento y a la vivencia de acciones y mecanismos de resolución pacífica de los conflictos que redundan en una forma diferente de convivir. Entre ellas fluyen:

- *La negociación:* Es un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando sin presiones una voluntad para conversar y una capacidad para escucharse, confiando que construirán acuerdos que satisfagan a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades. Se tiene en cuenta el diálogo, identificar los problemas e intereses, buscar soluciones y establecer acuerdos.
- *La mediación:* En esta acción se cuenta con un tercero el cual no hace parte del conflicto, pero es quien orientara el diálogo para que los involucrados en el conflicto determinen soluciones y acuerdos finales.
- *La automediación:* Es una herramienta para la resolución de conflictos simples, donde uno mismo debe desempeñar dos papeles: el primero, negociar sus intereses y; el segundo, ser un mediador. Una herramienta de diálogo para uso de individuos que estén implicados personalmente en un conflicto con otro, con quien tienen una relación continuada de interdependencia.

De esta manera se reconoce que los estudiantes en las instituciones educativas pueden brindar claves de resolución de conflictos a partir de la formación que han recibido y de la concepción del conflicto como oportunidad pedagógica.

## 3.2 COMPRESIONES METODOLÓGICAS

### 3.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo se enmarca como un tipo de investigación pedagógica, propio del quehacer como maestro partícipe en la convivencia escolar. La investigación pedagógica abrió el espacio para buscar, sobre todo, las reflexiones de quienes tratan con la enseñanza, en especial los maestros, que, al sospechar sobre su quehacer, toman distancia de él, lo interrogan, lo escriben, reportan el saber y hacer específico del trabajo escolar: qué se enseña, cómo, a quién, con qué medios, orientaciones y en qué contextos. Estas preguntas centran las preocupaciones de los maestros en el día a día de la enseñanza, de tal manera que, al responderlas, mediante el ejercicio de la reflexión sistemática y ponderada, construyen saber pedagógico: (Calvo, Et al., 2014).

También es una investigación cualitativa, ya que se ocupa de las singularidades, la comprensión de los estudiantes y tiene como interés generar reflexiones con los estudiantes de noveno grado del Instituto Pedagógico Nacional frente a la resolución de conflictos. Se opta por la etnografía escolar, con algunas variaciones considerando la situación social de confinamiento; es interés de esta trabajo conocer lo que piensan los estudiantes frente al conflicto y sobre cómo actúan para tramitarlo, ya que “En general, los estudios etnográficos contribuyen en gran medida a interpretar y conocer las identidades, costumbres y tradiciones de comunidades humanas, situación en la que se circunscribe la institución educativa como ámbito sociocultural concreto” (Maturana Et al, 2015).

Es importante en el reconocimiento del conflicto en la realidad escolar, identificar la influencia de las creencias, de los sentimientos, de la familia, de los amigos; “La etnografía escolar, es la mediación por la cual se tiene acceso a las motivaciones, pensamientos y sentimientos de los niños y niñas ante las situaciones de conflicto y a las maneras en que participan para darles solución. En esta modalidad investigativa se privilegian los espacios de reflexión y la participación activa de la investigadora como agente educadora en la cotidianidad escolar” (Cortés, 2019, p. 24).

Ahora bien, cabe destacar la situación que afecta la cotidianidad de la escuela actualmente: la del COVID-19 y, en consecuencia, el proyecto se desarrolla en un momento de

confinamiento obligado. Ha sido una crisis que también constituye una oportunidad para repensar la escuela, que el trabajo entre instituciones, padres de familia, profesores y estudiantes sea más colaborativo y solidario; las exigencias del sistema educativo con tradición presencial, que necesita apoyarse en recursos tecnológicos (radio, internet, televisión) y materiales que comunidades educativas han construido con base en entornos virtuales, que sea comprensible y medible el acceso que los educandos tienen a esos recursos (Rozo, 2020).

La situación del COVID-19 llevó a comprender que los procesos de enseñanza y aprendizaje no son fáciles, que es necesario un entorno para ello (escuela) y que el maestro es el mediador entre el mundo y los educandos. También llevó a modificar significativamente el PEI de las instituciones (acuerdo de convivencia, acuerdo de evaluación, proyectos pedagógicos, calendario, actividades extracurriculares, plan de estudios, etc.) y está llevando a revalorar la escuela, a darle un mejor posicionamiento a lo educativo y a reevaluar desde la política pública hasta las prácticas que lleva cada maestro o maestra en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Dada esta particularidad, el enfoque metodológico se mantiene en perspectiva cualitativa con algunos elementos etnográficos, basado en entrevistas semiestructuradas con presencialidad asistida (plataformas libres videollamada), registrando conflictos pasados y la forma como fueron tramitados. A los cuatro directores de curso de noveno se les pregunta por conflictos clásicos en la institución, incluyendo aquellos que se presentan durante la pandemia, se da a conocer a cuatro estudiantes del mismo grado un caso hipotético y se dialoga sobre el mismo. Se toman los consentimientos informados de los profesores y de los padres de familia de los estudiantes participantes.

### 3.2.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Se toma noveno grado de bachillerato del Instituto Pedagógico Nacional año 2020 para la investigación, conformado por estudiantes entre 14 y 17 años. En total son 126 estudiantes, de los cuales se seleccionan cuatro para el estudio: Un estudiante que se caracteriza por su liderazgo y en particular por sus gestiones para mediar en los conflictos que se generan con sus compañeros, otro estudiante que es repitente de grado y que el año anterior tuvo varias

situaciones de convivencia donde emergió el conflicto, uno que es introvertido pero tiene buenas relaciones con los compañeros y por último un estudiante que es destacada tanto en su parte académica como convivencial; en el análisis serán identificados como E1, E2, E3 y E4. Los profesores y profesoras son cuatro, se seleccionan porque son los directores de curso de noveno grado, pertenecen al comité de convivencia y todos los días contribuyen en la tramitación de los conflictos de sus cursos; pertenecen a las áreas de: filosofía, sociales, educación física e inglés; en el análisis serán identificados como P1, P2, P3 y P4.

### 3.2.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el logro del objetivo de esta investigación, se realizará en primera medida una revisión documental de la política institucional y de la convivencia escolar en relación con el conflicto y las formas de tramitación. En segunda medida un proceso de entrevistas semiestructuradas con presencialidad asistida, que permitan identificar los conflictos en los que se han involucrado los estudiantes y las formas como los tramitan; a través de un diálogo espontáneo confiable se puede identificar las concepciones con base en las categorías de análisis, es decir conflicto, convivencia y resolución. También el impacto que ha tenido el proyecto de convivencia escolar del IPN y la coherencia entre la teoría de resolución de conflictos escolares y la vivencia en el escenario escolar. Los documentos base son el Proyecto Educativo Institucional y el manual de convivencia escolar.

Desde los planteamientos de Maturana y Garzón (2015) la etnografía usa métodos y técnicas que incluyen la observación y las entrevistas formales e informales, que ofrecen riqueza y variedad en el dato recogido por el investigador, para resultar de gran utilidad en el análisis y la interpretación. En ese sentido, Álvarez (2008) señala que la entrevista es relevante para el etnógrafo porque se teje sobre el diálogo y proporciona discurso ajeno de los sujetos de estudio; tiende a la conversación informal y los sujetos de estudio ofrecen su visión sobre los particulares que se comenten ya que gira en torno a la confianza, la curiosidad y la naturalidad. Es fundamental definir quiénes serán los informantes principales del estudio, pues no siempre es una tarea sencilla; las personas generalmente colaboran, les suele gustar ser escuchados y se sienten bien de ayudar a alguien a hacer su trabajo. La principal ventaja de esta técnica es que estimula el flujo de los datos y ofrece información personal, que de

otro modo sería imposible conocer. Los foros de discusión también constituyen, desde la etnografía, una forma particular de entrevista. (p. 12).

Considerando el confinamiento, fue necesario idear una estrategia que permitiera captar de los estudiantes esas comprensiones sobre el conflicto, dada la dificultad de observación directa durante los encuentros escolares; se optó por la creación de un caso frente al cual se orientó el trabajo de recolección de datos, complementado con otras preguntas asociadas.

**Tabla 2. Generalidades entrevista semiestructurada a profesores y estudiantes de noveno grado.**

Nombre	Actividad	Descripción
Entrevista semiestructurada con presencialidad asistida	Entrevista para estudiantes (Cuatro de ellos, uno de ellos repitente de año, otro introvertido, otro con desempeño académico y convivencial destacado y otro que ha sido líder de los procesos de mediación en los conflictos).	<p><b>CASO DE ESTUDIO</b></p> <p><i>Germán es un estudiante de 15 años del colegio, cursa Noveno Grado, destacado académicamente, introvertido, no le gusta jugar al fútbol y prefiere estar al margen de los juegos bruscos en los recreos. De un tiempo para acá, un grupo de compañeros del salón hacen comentarios y gestos burlescos cuando pasa al tablero o participa en clase, le guardan notas en la maleta como por ejemplo “habla más un mudo dormido, despierte, nerdo fuera del colegio”.</i></p>
	Entrevista para cuatro profesores (Tres directores de curso y uno integrante del comité de convivencia escolar en bachillerato)	Entrevista con base en las siguientes preguntas: ¿Para ti qué es el conflicto? ¿El conflicto escolar qué es? ¿Cuáles son los conflictos escolares más recurrentes? ¿Cómo están solucionando los conflictos escolares los estudiantes? ¿Se solucionan acorde al proyecto de convivencia escolar? ¿Qué ha pasado con el conflicto en cuarentena?

### 3.2.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Manteniendo la perspectiva etnográfica, se pretende comprender la complejidad en el trámite del conflicto escolar de los estudiantes de Noveno Grado del IPN, soportado también por el discurso de los profesores. En primera medida el análisis documental desde las categorías de

reflexión con base en el Proyecto Educativo Institucional y el manual de convivencia escolar. Posteriormente una interpretación de los datos de las entrevistas dirigidas a profesores y estudiantes a partir de las categorías de análisis, para caracterizar los conflictos que fueron objeto de discusión e identificar las claves construidas en noveno grado; y así se hace un contraste entre las percepciones que se dieron y los documentos institucionales, para comprender las formas de tramitación del conflicto configuradas.

### 3.3. CONTEXTO

El Instituto Pedagógico Nacional se encuentra en la localidad de Usaquén, con una cobertura de aproximadamente 1600 estudiantes, en su mayoría viven en las localidades de Usaquén, Suba y Engativá, además que en su mayoría tienen vínculo con la Universidad pedagógica Nacional (UPN) o con el IPN (hijos o nietos de ex alumnos del IPN y/o de funcionarios y profesores de la UPN y del IPN).

De esta forma, se hizo necesario utilizar la delimitación extensiva, la cual determina el número de participantes en el estudio, y las actividades implementadas. Para este caso se seleccionaron tres estudiantes de noveno grado ya que son los estudiantes que reciben la orientación académica del profesor investigador en la asignatura de álgebra, además de los cuatro profesores directores de curso del mismo grado. Las edades de los educandos oscilan entre los 13 y los 16 años. Son estudiantes dispuestos a la escucha, son cariñosos y respetuosos. Presentan cambios emocionales, comportamentales y académicos, debido a sus percepciones de la vida. Sus dinámicas familiares, sociales y económicas diversas, los padres de familia están pendientes de su proceso de formación. En ese escenario, es pertinente comprender las formas de tramitación del conflicto que ellos llevan a la práctica para analizar el proyecto de convivencia del IPN y propiciar un espacio de aprendizaje diferente al académico.

El proyecto de convivencia se enmarca en unos mínimos acuerdos que regulen la convivencia escolar, con base en la Constitución Política de Colombia, la Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación), en los Decretos 1860 de 1994 y 1290 de 2010, Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia), Ley 1620 de 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) y su Decreto reglamentario 1965 de 2013 y el Decreto 1075 de 2015. Se apoya en valores institucionales como el amor, el respeto, la responsabilidad y la honestidad, vislumbra la corresponsabilidad entre todos los agentes educativos y el Estado, además de reconocer a los estudiantes, maestros y padres de familia como sujetos de derechos y deberes.

Por otra parte, el IPN en la ejecución del proyecto de convivencia, cuenta con un comité de convivencia escolar que “es el ente encargado de apoyar la labor de promoción, prevención, atención y seguimiento a la convivencia escolar, a la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como del desarrollo y aplicación del Manual de Convivencia y de la prevención y mitigación de la violencia escolar” (Manual de convivencia, 2020, p.21); este comité se apoya de los maestros, del equipo de bienestar y orientación escolar. Ahora bien, el proyecto fundamenta el acompañamiento formativo a los educandos con acciones y estrategias pedagógicas, con el uso de un conducto regular en situaciones convivenciales y con la garantía de un debido proceso. Se complementa con rutas internas y protocolos para la atención de situaciones de convivencia, además de sistema de comunicación e información.

#### 4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Con base en los objetivos de este ejercicio de reflexión investigativa, el análisis documental del manual de convivencia, del Proyecto Educativo Institucional del IPN y las entrevistas semiestructuradas con presencialidad asistida, se dan a conocer los siguientes resultados.

##### 4.1 MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL

Dadas las categorías construidas, en el Manual de Convivencia y en el Proyecto Educativo Institucional, se encuentra que el **conflicto** es una posibilidad de aprendizaje (Manual de convivencia, 2020, p. 5). Se apoya en el Artículo 39 del Decreto 1965 de 2013 del Ministerio de Educación Nacional:

- Conflictos: son situaciones de incomprensión que brindan la oportunidad de generar espacios de diálogo, reflexión y crecimiento; se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.
- Conflictos manejados inadecuadamente: Son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante y siempre y cuando no exista una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados. (Manual de convivencia, 2020, p. 6).

En ese sentido, el **conflicto escolar** se concibe como: “Una oportunidad pedagógica de cambio, en donde todos pueden desempeñar un papel mediador, haciéndole comprender al estudiante las reales consecuencias de sus actos cuando se daña a los demás, y cómo se puede mitigar la violencia con acciones restaurativas” (Proyecto Educativo Institucional, 2018, p. 40).

De allí interpreto una perspectiva del conflicto como algo indispensable para que los integrantes de la comunidad educativa construyan relaciones pacíficas basadas en el diálogo, para que haya posibilidad de comprensión disminuyendo las formas de tramitarlo

negativamente, complementando con acciones que de alguna manera compensan el daño ocasionado.

En lo referente a la **convivencia escolar**: “Se concibe la convivencia como un conjunto de prácticas cotidianas basadas en las relaciones personales de sujetos inmersos en un proceso continuo de formación” (Manual de convivencia, 2020, p. 5). Se complementa con los valores fundamentales contemplados en el lema institucional: “*Laboremos con amor, respeto, responsabilidad y honestidad*”. (Manual de convivencia, 2020, p. 8).

La convivencia en el IPN es participativa, ya que al interactuar con otros permite establecer vínculos que implican reciprocidad. La comunidad educativa toma conciencia de la relevancia de la participación activa de cada uno de los roles, desde la individualidad y la construcción colectiva a través de la participación en los diferentes Comités, Consejos, áreas, asambleas proyectos institucionales y cursos; valora el diálogo como eje fundamental de la construcción de sociedad y la reconocimiento de diferencias; se evidencia el compromiso de asumir responsablemente las acciones y sus consecuencias, compartiendo propuestas, intercambiando ideas, opiniones, proponiendo soluciones y, a su vez, reconociendo que los demás pueden tener ideas diferentes y pueden disentir. Esto implica, entonces, ganancias para la sana convivencia de la comunidad escolar. (Manual de convivencia, 2020, p. 5).

Ahora bien en el IPN se concibe la paz como un proceso educativo, continuo y permanente, fundamentado en la perspectiva creativa del conflicto, la concepción amplia del desarrollo y en los derechos. Comprender las relaciones que se construyen en pro de una cultura de paz permite el fortalecimiento de la convivencia (Proyecto Educativo Institucional, 2018, p. 15).

De lo anterior se encuentra que en la convivencia del IPN subyace el conflicto, que afianza la formación de los educandos en el diálogo, que no solo la escuela está para intervenir en el rendimiento académico, sino que el proceso educativo es más amplio a la participación, a la construcción de una cultura de paz intercambiando ideas y buscando acuerdos.

Con respecto a la **resolución de conflictos de los estudiantes**, el manual de convivencia del IPN (2020) menciona: “Las prácticas pedagógicas para contribuir a la construcción de ambientes de aprendizaje democráticos y tolerantes que potencien la participación, la

construcción colectiva de estrategias para la resolución de conflictos, el respeto a la dignidad, a la vida, a la integridad física y moral de los estudiantes” (p. 17).

De acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional (2018), la escuela involucra a toda la comunidad, la que asume el enfoque restaurativo como una “propuesta para orientar y tramitar los conflictos en el IPN, para aprender de ellos a partir del reconocimiento del otro. Favorece la formación de sujetos capaces de autorregularse, solidarios, empáticos y respetuosos de la alteridad. A través de este enfoque se da una formación para la vida y se desarrollan las competencias ciudadanas. Así, la escuela involucra a toda la comunidad, quien asume, a través de la práctica restaurativa, la enseñanza y el aprendizaje de principios y valores” (p. 39). Una de las ventajas de este enfoque es la oportunidad que vislumbra el diálogo, la reflexión y la empatía como ejes en la resolución de los conflictos. El IPN siempre ha tenido presente, en la formación de sus estudiantes, un enfoque donde prima el cuidado y el amor que cada uno de los miembros de la institución pueda darle al estudiante; de esa tradición surge la formalización de este enfoque convivencial (p. 40).

Así mismo en el IPN las estrategias pedagógicas para la resolución de los conflictos son diversas y se fundamentan en el diálogo reflexivo, basado en la verdad y la justicia. Estas pueden ser sugeridas o solicitadas por cualquiera de las partes involucradas en dicho conflicto, de manera voluntaria. De acuerdo con el tipo de conflicto, las estrategias que se van a implementar se acuerdan con las partes, reconociendo que todas hacen parte de un proceso convivencial. Entre ellas se encuentran el acuerdo directo, la mediación, el círculo de restauración, el aula de reflexión y los estímulos (Manual de convivencia, 2020, p. 24).

Hay un reconocimiento de estrategias para la resolución de conflictos basadas en un ambiente que la comunidad educativa del IPN genera desde el diálogo reflexivo, la paz, verdad y la justicia. Existe una tendencia a mecanismos de resolución pacífica, que prima en el cuidado por parte de los demás agentes educativos hacia los estudiantes; ellos son reconocidos como sujetos con voluntad de tramitar, participativos y que proponen las alternativas para un mejor trámite de las situaciones.

## 4.2 ENTREVISTAS

En este apartado se realiza una interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas con presencialidad asistida a profesores y estudiantes, se priorizan las concepciones comunes de tal manera que se cumpla con los objetivos específicos de caracterizar los conflictos que fueron objeto de discusión e identificar las claves de resolución de conflictos construidas. A continuación las categorías de análisis:

1. Desde el concepto de **conflicto**, los profesores manifiestan que es un hecho humano, natural, con divergencia de puntos de vista de una y otra parte, con ausencia de paz y mientras sigan existiendo las sociedades el conflicto será latente. En estos tiempos de confinamiento obligado el conflicto no se presenta de la misma manera, debido a que hay una emocionalidad de los estudiantes en general afectada por el encierro y por compartir más tiempo del esperado con los familiares, con los cuales se dan las confrontaciones, roces o discusiones; de darse algún conflicto con los compañeros puede ser solamente por redes sociales.

Los estudiantes reconocen pocas confrontaciones con los compañeros en estos tiempos, sin embargo coinciden con los docentes en la tensión de las familias y dan a conocer un conflicto intrapersonal por los compromisos académicos excesivos, lo cual ha llevado a la intranquilidad, a frustraciones de no sentirse bien consigo mismo y a repensar el futuro de sus vidas.

2. Para la categoría de **conflicto escolar**, hay que reconocer la escuela como una organización social con relaciones entre los agentes educativos donde los puntos de vista no concuerdan o posiblemente no gusta la forma de ser del otro y hay falta de respeto; las diferencias políticas, económicas, familiares y sociales que se vislumbran en este contexto, influyen en la generación de conflictos de manera natural. Con la situación de confinamiento, se hace manifiesta la necesidad de la presencialidad y el cuerpo físico para evidenciar el conflicto escolar, pareciera que desde la virtualidad todo estuviera bien. De allí que los conflictos que se presentan en el IPN y en coherencia con el **objetivo 1** de caracterizarlos, se presentan a continuación:

- Conflictos intrapersonales por el confinamiento obligado: La emocionalidad individual del estudiante está afectada por el encierro.

- Conflictos de relación e interpersonales por noviazgos: Se generan por falta de manejo emocional de los estudiantes.
- Conflictos de poder interpersonales entre estudiantes y profesores o entre estudiantes y funcionarios: Los adultos pueden ser displicentes y groseros con los estudiantes por el hecho de ser menores de edad.
- Conflictos de relación interpersonales por nivel socioeconómico.
- Conflictos interpersonales por gustos o diferencias sociales y económicas: Pueden ver al otro con ciertas vestimentas o dispositivos electrónicos.
- Conflictos interpersonales por la forma de expresarse y por el léxico.
- Conflictos intragrupal por ideas: En los salones de clase por los puntos de vista o por rendimiento académico.
- Conflictos intragrupal por bromas o chistes.
- Conflictos intergrupales de poder: Se presentan en los encuentros deportivos.

3. Frente a la **convivencia escolar**, dado que en la convivencia subyace el conflicto, el modelo restaurativo del IPN fue generado a partir de los acuerdos de paz entre el gobierno y las Farc, es un modelo que políticamente se consolidó en Colombia y se tomó la escuela. Los pilares son el diálogo, la mediación, el perdón y la reparación, con formación en liderazgo, disposición para el aprendizaje permanente, para escuchar el punto de vista del otro, sin presiones por castigos o aplicación de justicia punitiva, con una buena recepción e implementación del manual de convivencia por parte de los estudiantes, por ejemplo en lo que refiere a un conducto regular para el manejo de las situaciones e involucrar a las familias en los procesos académicos y convivenciales; los reconocimientos no se hacen por jerarquías y los de cuadros de honor no hacen parte de la dinámica, sin embargo hay una necesidad de fortalecer la inteligencia emocional de los estudiantes, así como se da prioridad al rendimiento académico.

La convivencia entre los agentes educativos (profesores, estudiantes y funcionarios) puede ser afectada por los conflictos mal tramitados, por ejemplo cuando se llevan al punto de los insultos, malas palabras o por agresiones físicas. El modelo también es implementado para evitar situaciones mayores.

4. Finalmente para la **resolución de conflictos de los estudiantes**. Hay una necesidad por mejorar en el modelo restaurativo, que sea perdurable debido a que no todos los conflictos

pueden ser resueltos bajo el mismo, incluso hay una tensión de los estudiantes frente al no funcionamiento del modelo porque no siempre hay voluntad para la resolución de conflictos y porque las maneras de resolver también dependen de la formación de la persona en otros escenarios sociales o escolares y de los valores y prácticas en casa. Frente a situaciones graves se considera que el modelo no funciona, por ejemplo se menciona el caso de unos estudiantes que saltaron la barda del colegio e hicieron un grafiti, consideran que es una situación que colocó en riesgo la vida y un trabajador fue despedido sin justa causa. En ese sentido y en coherencia con el **objetivo 2**, se identificaron las claves de resolución de conflictos que se muestran a continuación:

- Claves negativas como la agresión verbal y física: En los conflictos escolares del IPN más recurrentes se pueden utilizar, por ejemplo cuando hay bromas recurrentes o agresiones reiterativas sin motivo. Por genética la violencia está incorporada.
- Claves punitivas: Fuera del modelo restaurativo también se piensa que hay necesidad de castigo o de sanciones cuando hay situaciones graves de amenaza, de atentar contra la vida, de robo. Podría generarse un acompañamiento de psicología.
- Claves de negociación: Los profesores y estudiantes han adoptado el diálogo para establecer acuerdos, cuando las dos partes que tienen la diferencia muestren voluntad para hacerlo, se tiene en cuenta su parte afectiva y se habla con la verdad.
- Claves de mediación: Un agente educativo (profesor, funcionario o estudiante) puede mediar en el conflicto de dos partes escuchando a los involucrados, posteriormente retroalimenta o interviene con su punto de vista.
- Claves de mediación con el acompañamiento de la familia: En casa puede haber situaciones que influyan en ese momento en el comportamiento del estudiante.
- Claves de reparación y restauración: Al escuchar los hechos se establecen acuerdos para de alguna manera compensar los daños ocasionados a los integrantes de la comunidad, devolver lo que se ha hurtado. Sin embargo hay elementos que no pueden ser reparables como una vida.
- Claves de automediación: Refiere a perdonarse consigo mismo y autorregularse.
- Claves de reconciliación: Pedir y conceder el perdón, de tal manera que el conflicto deje una experiencia y no conlleve a conflictos mayores.

### 4.3 RESULTADOS

A partir de la pregunta de investigación, de los objetivos y de las comprensiones teóricas y metodológicas de esta reflexión investigativa, se presenta a continuación el análisis cruzado entre el manual de convivencia del IPN, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y las respuestas obtenidas de las entrevistas semiestructuradas con presencialidad asistida. Se realiza para comprender las formas de tramitación del conflicto configuradas por los estudiantes de noveno grado del IPN.

En lo que refiere a **conflicto**, no es explícito en las concepciones de profesores y estudiantes que sea visto como una oportunidad pedagógica, sin embargo coincide con los documentos la posibilidad de *diálogo*, tal como lo muestra E2: “Para mi cualquier se puede resolver dialogando sin importar la gravedad”; las versiones convergen al conflicto como un hecho connatural a la existencia donde se perciben incompatibilidades entre dos partes, muestra de ello lo plantea P4: “El conflicto es natural y sale del compartir y del convivir con el otro”.

En relación con el **conflicto escolar**, hay una convergencia marcada en el discurso, de tal manera que para mitigar la violencia sea necesaria *la mediación*, por ejemplo P2 lo manifiesta: “El acuerdo al que se llega por ejemplo en el IPN para tramitar el conflicto es a través de procesos de mediación y privilegiamos el diálogo, a través de él se sigue abordando”; también es reconocido por E3 dado el caso de estudio y en un papel de mediador: “Yo como compañera de Germán lo aconsejaría a que hablara con las personas que le están haciendo eso para saber por qué, si eso no funciona comentar el caso a los profesores, que lo haga él o me arriesgaría a hacerlo yo, ya que yo he visto lo que ha pasado.

En ese sentido el conflicto escolar en tiempos de confinamiento obligado no es visible, tal como lo manifiesta P1: “Por ejemplo en mi curso he notado mucho silencio, son muy herméticos. Incluso le veo reflejado en los papás. He brindado mi disposición para ayudarles con las situaciones de conflicto pero cuentan poco, he detectado muy pocas dificultades (...). Los papás no me reportan cosas, uno en esta coyuntura confía que todo esté bien en casa. Pareciera que fuera necesaria la presencialidad para ver el conflicto”. Sin embargo hay una tensión por el encierro y los *conflictos intrapersonales* se hacen fuertes, tal como lo muestra E4: “Me parece que es un tiempo de cuestionarse las cosas para la vida que uno quiere, fue

un tiempo para cambiar y pensar que en la ciudad no hay calidad de vida, una llega cansada por ejemplo hora y media dentro de una ruta, se llega de mal genio a estudiar. Esas cosas son tenaces, pero hay pocas opciones y eso genera conflicto consigo mismo”. Incluso el conflicto se resalta en las familias y es por ejemplo *interpersonal* entre estudiantes y padres de familia, como lo manifiesta E2: “Por mi parte la cuarentena talvez más que conflictos hay frustraciones individuales por la cantidad de trabajos que dejan, a veces es excesiva. Aunque puede haber cuestiones de rebeldía con los padres de familia, en las casas los padres se dieron cuenta realmente como son sus hijos y los hijos como son sus padres por estar más tiempo”.

Ahora bien la **convivencia escolar** y el modelo restaurativo han sido incorporados de manera paulatina en el discurso de profesores y estudiantes, mostrando un grado de reconocimiento de los valores. Por ejemplo E4 lo menciona: “Como compañera intentaría hablar con mis compañeros haciéndoles entender que las personas tienen personalidades distintas y el hecho que alguien sea introvertido no significa que sea menos valioso. Enseñarles a respetar las diferencias. Si fuera una maestra no aplicaría una sanción punitiva, eso no sirve para nada, creo que se debería hablar para colocarse en los zapatos del otro a los compañeros”.

También se evidencia que la *política nacional* se ha tomado la convivencia en la escuela y en particular el IPN, como lo da a conocer E3: “Como se les ha enseñado a través del proyecto de convivencia escolar que viene desde el 2016, que fortalece la mediación y la convivencia restaurativa. Se ha hecho así porque se tiene en cuenta el conflicto histórico que ha tenido nuestro país (...). El modelo de restauración que se consolidó políticamente en Colombia se tomó en la escuela, en particular en el IPN, para distanciarnos de la justicia punitiva o tradicional”.

Frente a la **resolución de conflictos de los estudiantes** y las formas que los estudiantes de Noveno Grado han configurado para tramitarlos, converge en el discurso de profesores y estudiantes el enfoque restaurativo como la propuesta principal. Diverge en que no todos los estudiantes incorporan totalmente el discurso y tienen otro punto de vista basado en la *justicia punitiva*, como por ejemplo E1: “Como coordinador de convivencia hablaría con ellos, buscaría el por qué se originó la situación, investigaría. Igual tendría que suspender a Germán por la agresión, pero lo haría con acompañamiento de psicología”. Así mismo se generan contradicciones, porque a pesar de aplicarlo no hay satisfacción total con la aplicación en la

práctica del modelo tal como lo menciona E2: “Para mí la mediación como se está enseñando en el colegio no sirve, en primaria tal vez acudan al profesor cuando hay insultos, pero de grado sexto hacia arriba la mediación es hablar, darse la mano y ya, los involucrados en el conflicto no se vuelven a hablar”; así mismo lo reconoce P4: “Hay estudiantes que tampoco comentan las cosas y se guardan los conflictos. A partir de la reparación y la restauración se tramita, falta fortalecer la reconciliación”, también P2 con base en una situación real ocurrida en el IPN: “Por ejemplo unos chicos que se saltaron la barda del colegio e hicieron un grafiti no es mediable o el modelo ahí no funcionó mucho, ya que hicieron que un trabajador del colegio fuera despedido, no por no haber hecho su trabajo sino porque los autores no asumieron la responsabilidad de su acto y pusieron en riesgo su vida. Las situaciones que ponen en riesgo la vida no son mediables”.

Por otra parte, no solamente el discurso restaurativo de la política institucional y la formación brindada por los profesores del IPN es totalmente influyente para la resolución de conflictos, la *formación externa* que involucra la familia, el entorno socioeconómico, y el entorno de instituciones educativas anteriores también determinan las formas de tramitación de los estudiantes. Lo pone de manifiesto P1: “Depende del entorno familiar y los valores que ellos construyen, las familias del IPN son un poco más sólidas, hay mayor acompañamiento de los padres de familia” y lo refuerza P4: “Para mí es un proceso y depende de la formación de la persona, valores del hogar y formación de la escuela”.

En las formas de tramitación no solo están presentes las positivas. Como lo dice el manual de convivencia, hay conflictos manejados inadecuadamente. Se siguen presentando las agresiones como lo manifiesta P1: “Los noviazgos hacen que se generen conflictos por la falta de manejo emocional de los estudiantes, hace poco tuve un caso muy fuerte, antes de la cuarentena, donde los estudiantes llegaron a la agresión física y se faltaron al respeto con lenguaje grueso; veo que en ese conflicto influyó la parte socioeconómica y fue difícil llegar a la conciliación”. Así mismo, en una situación hipotética así reaccionaría E3: “Podría dejarlo pasar por primera vez porque es la primera, si fuera algo constante me sacarían el malgenio y les diría qué les pasa, si siguen así le digo a los profesores y que siga el proceso. La verdad no me gustaría, no me dejaría en esa situación”.

Para finalizar, los estudiantes de Noveno Grado han configurado sus formas de tramitación de los conflictos con elementos del proyecto de convivencia del IPN con enfoque restaurativo. Sin embargo ellos mismos discuten el modelo, muestran contradicciones y reflejan en sus planteamientos influencia de otros escenarios sociales. Adicionalmente con el confinamiento obligatorio por el COVID-19 deja puertas abiertas a repensar la escuela y en particular a las experiencias que ha dejado para hacer trámite a las situaciones de la convivencia escolar.

## 5. CONCLUSIONES

Este ejercicio de reflexión investigativa trajo consigo unas consideraciones frente al trámite del conflicto de los estudiantes de Noveno Grado del IPN.

En lo que concierne a las comprensiones de los profesores y estudiantes frente al conflicto, se evidencia que surge de manera natural de la interacción entre las personas y no es evitable, además existe una intención de tramitarlo a partir del diálogo y de buscar estrategias relacionadas con la reflexión, con la escucha y con colocarse en el lugar de cada uno de los involucrados; esta tendencia es cercana con lo planteado en el manual de convivencia y la política nacional enfocada desde lo restaurativo y contribuye en aprender a establecer acuerdos y en mejorar las relaciones presentes en el IPN.

Sin embargo no siempre los estudiantes tienen la disposición de resolver sus conflictos y algunos sienten que el modelo de convivencia institucional no sirve, porque establecer un círculo de diálogo, mediación y/o restauración no necesariamente conlleva a los implicados a mejorar su relación, incluso hace que en un futuro no vuelvan a establecer comunicación y el conflicto generado no se haya superado. Adicionalmente hay conflictos que no se solucionaron porque vienen de años atrás y los estudiantes prefieren no comentarlos.

Se reconoce que con el confinamiento obligado por el COVID-19, el conflicto se trasladó a los hogares de los estudiantes. Emergen conflictos intrapersonales por ejemplo por no sentirse en confianza para expresar sus sentimientos como posiblemente lo hacían en el escenario escolar, también por la convivencia con sus familiares por más tiempo. Estos elementos serán determinantes en las dinámicas escolares cuando se vuelva a la presencialidad.

Con respecto a los conflictos más recurrentes en el grado, se marcan conflictos por las diferencias en el nivel socioeconómico de los estudiantes, por los noviazgos, por el intercambio de ideas en clase, por las competencias deportivas, por la forma de ser de las personas y también por la jerarquía que los adultos muchas veces imponen a los estudiantes.

Debido al confinamiento los escenarios de socialización se ampliaron a las redes sociales y allí también puede emerger el conflicto.

En relación con la pregunta **¿Cuáles son las formas de tramitación del conflicto los estudiantes de noveno grado del Instituto Pedagógico Nacional (IPN)?**, Cabe resaltar que se configuran acorde a la formación que reciben de sus profesores del IPN (reconocidos como figura de autoridad) y con el proyecto de convivencia escolar con enfoque restaurativo. Además hay influencia de la formación y valores recibidos desde casa, de la convivencia externa al colegio y de experiencias que han vivido los estudiantes que vienen de otras instituciones educativas. En tiempos de confinamiento para los docentes falta información y es difícil percibir lo que ocurre en los hogares de los estudiantes. Se evidencia más que todo una emocionalidad afectada por los conflictos intrapersonales.

En ese sentido, entre esas formas se encuentra una autorregulación, que en términos de los de los estudiantes significa no prestar atención a situaciones que pueden generar conflictos mayores; se encuentra un diálogo reflexivo producto de la formación en autonomía, de tal manera que surjan posibles caminos de reparación, restauración y reconciliación; una posibilidad de mediación cuando hay necesidad de escuchar el punto de vista de otra persona o también de regular la situación; paradójicamente se encuentran formas negativas de tramitación que fragmentan el discurso de la mediación e involucran insultos, malas palabras y agresiones físicas que surgen en particular por los estados de ánimo variables de los estudiantes y en ocasiones por falta de manejo emocional.

A nivel profesional como maestro fue un ejercicio que rompió certezas que tenía frente a la forma como los estudiantes solucionaban sus conflictos, debido a que considero muchas veces uno se concentra solamente en impartir la asignatura y se aferra solamente al discurso de la política institucional, sin tomarse el tiempo de cuestionarse si realmente es funcional, además de establecer un diálogo espontáneo con compañeros profesores y estudiantes para saber lo que ocurre en la práctica. Es una experiencia que brindó elementos no solamente para comprender las formas de tramitación del conflicto sino para comprender las complejidades que rodean a los miembros de la comunidad educativa, así mismo pensar y ejecutar estrategias pedagógicas que contribuyan a una mejor convivencia en el IPN.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achipiz, N., Meneses, C., Gómez, E. (2017). La convivencia desde la perspectiva de los niños y las niñas: un asunto relacionado con el juego y los valores humanos (Tesis de Maestría). Universidad De Manizales, Popayán.
- Aguilar, Y., Camayo, M., Casas, L. (2016) La importancia del manual de convivencia para la mediación de conflictos de la institución educativa “Otoniel Guzmán” del nivel de secundaria de la vereda malabar del municipio de Venadillo – Tolima (Trabajo de grado Especialización).Universidad del Tolima, Ibagué.
- Álvarez, A (2020). Pedagogías en tiempos de emergencia. *Lecciones del coronavirus para pensar la escuela*. Universidad pedagógica Nacional, Bogotá. Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=C9IU2R\\_RySI](https://www.youtube.com/watch?v=C9IU2R_RySI)
- Álvarez, C. (2008). La etnografía como modelo de investigación en educación. Para Ethnography as a research model in education en rev. *Gazeta de Antropología*, 24 (1), Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/6998>
- Alzate, R, (1998). Teoría del conflicto, Universidad Complutense de Madrid, Escuela Universitaria de Trabajo Social pp. 3, 13, 94. Recuperado de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Calvo, G., Camargo, M., Pineda, C. (2008). Investigación educativa o investigación pedagógica? El caso de la investigación en el Distrito Capital. En Magis. Revista internacional de investigación en educación (pp. 163-173). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Cárdenas. J. (2016). *Los talleres para la convivencia: propuesta para el aprendizaje de estrategias de resolución pacífica de los conflictos entre los estudiantes de grado cuarto de primaria de la jornada tarde del Colegio Entre Nubes sur oriental I.E.D.* (Tesis de Maestría). Universidad Libre, Bogotá, Colombia.

- Cardona. R. (2008). *La Resolución de conflictos en los Centros Educativos* (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, México.
- Cortés, A. (2019). *Convivencia Escolar: La Participación de los Niños y las Niñas en la Resolución de Conflictos*. (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá.
- Dallos Santos, C. P., y Mejía Giraldo, O. L. (2012). *Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del grado noveno del colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira.
- Dubet, F (2003). *Las figuras de la violencia en la escuela*. Revista reflexiones pedagógicas (pp. 27-37).
- García, D (2015). *El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar*. Revista Arista Digital.
- Guzmán, E., Muñoz, J., Preciado, E., Menjura, M. (2014). La convivencia escolar. Una mirada desde la diversidad cultural. *En Plumilla Educativa* (pp. 153-174). Manizales: Universidad de Manizales.
- Instituto Pedagógico Nacional (2018). Proyecto Educativo Institucional.
- Instituto Pedagógico Nacional (2020). Manual de Convivencia.
- Iturbide, J. A. B., y Maya, B. M. (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Grupo Planeta (GBS).
- Ley 1098. (2006). Código de Infancia y Adolescencia. Recuperado de: [https://www.oas.org/dil/esp/Codigo\\_de\\_la\\_Infancia\\_y\\_la\\_Adolescencia\\_Colombia.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_de_la_Infancia_y_la_Adolescencia_Colombia.pdf)
- Maturana. G & Garzón. C. (2015). La etnografía en el ámbito educativo: Una alternativa metodológica de investigación al servicio docente. *Revista Educación y Desarrollo Social*. 9 (2) pp 192-205 Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/954/696>.

- MEN (1994). Ley general de educación. Recuperado de: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Monjas, I. (2009). Como promover la convivencia. *Programa de Asertividad y Habilidades*. Madrid – España. Editorial CEPE.
- Ortega, R., y Del Rey, R. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Revista Avances en supervisión educativa*, 2, 2006. Recuperado de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/202>
- Rozo, C. (2020). Pedagogías en tiempos de emergencia. *Educación en tiempos de confinamiento: problemas y desafíos*. Universidad pedagógica Nacional, Bogotá. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=LtkDnIMKSHM>
- Rueda, R. (2020). Pedagogías en tiempos de emergencia. *La emergencia: Una gran oportunidad para la educación universitaria*. Universidad pedagógica Nacional, Bogotá. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=uPFAaUjsJP0&list=PLzpfjFwUBmP5UrYLRObZEhBQz-M25OvVD&index=2>
- Ruiz, A. (2004). Texto, testimonio y metatexto: *El análisis de contenido en la investigación en educación*. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia .pp. 45-59.
- Tuvilla, José. (2004) *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Consejería de Educación y Ciencia. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad. Recuperado de: [http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Convivencia%20escolar%20y%20resoluci%C3%B3n%20pac%C3%ADfica%20de%20conflictos\\_0.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Convivencia%20escolar%20y%20resoluci%C3%B3n%20pac%C3%ADfica%20de%20conflictos_0.pdf).
- Vargas, E (2018). *Formación de Estudiantes de Educación Básica en Contextos Complejos de Convivencia: El Caso de la Institución Educativa Mayor de Mosquera En Cundinamarca Colombia* (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá.

Zuleta, E. (2004). Elogio de la dificultad. *Praxis Pedagógica*, 4(5), 87-91.  
<https://doi.org/10.26620/uniminuto.praxis.4.5.2004.87-91>

## 7. ANEXOS

### Entrevistas Profesores

#### *Profesor 1*

- ¿Para ti qué es el conflicto?

Dice alguien que por conflicto se entiende que es una ausencia de paz, es cuando ves que tienes dos puntos de vista y que el del otro no es acorde con el tuyo y ahí empieza a generarse un conflicto.

- ¿El conflicto escolar qué es?

El escolar yo lo veo hacia la parte en que puede surgir alguna dificultad en la escuela, sea pequeña o grande con puntos de vista no concuerdan, creo que el conflicto escolar surge desde allí.

- ¿Cuáles son los conflictos escolares más recurrentes?

Los noviazgos hacen que se generen conflictos por la falta de manejo emocional de los estudiantes, hace poco tuve un caso muy fuerte, antes de la cuarentena, donde los estudiantes llegaron a la agresión física y se faltaron al respeto con lenguaje grueso; veo que en ese conflicto influyó la parte socioeconómica y fue difícil llegar a la conciliación. Uno como profesora también se coloca a pensar en la situación como mamá, mi esposo y yo le enseñamos a mi hijo a no colocar marcas a las personas por su nivel socioeconómico y las maneras de resolver también dependen de casa.

- ¿Cómo están solucionando los conflictos escolares los estudiantes?

Depende del entorno familiar y los valores que ellos construyen, las familias del IPN son un poco más sólidas, hay mayor acompañamiento de los padres de familia. Sin embargo es necesario fortalecer la parte emocional, la población de niños del IPN es muy emocional y creo que hay situaciones que se solucionan fácil, porque una a partir del diálogo los invita a colocarse en el lugar del otro y se cuestiona sobre qué pasaría si a ti te hicieran lo mismo ¿cómo te sentirías?, creo que es una forma buena de bajarle la intensidad al conflicto. Afortunadamente los chicos tienen empatía y tienen un grado de disposición a escuchar. Sin embargo es importante que ellos no se encierren en su mundo, vean las cosas que pasan fuera de ellos y fortalezcan su parte emocional. La parte restaurativa es importante porque no solamente espero del otro sino que también reparo, porque queda ese sentimiento de lo que me hizo el otro. Es importante seguir trabajando en que la reparación genere un sentimiento de bienestar perdurable. Para meterse en el modelo de resolución de conflictos en el IPN toma tiempo, porque no es como el de otros contextos para resolver los conflictos. A pesar que el otros colegios haya reparación no se ve de la misma manera el conflicto como algo de

lo que se puede aprender. Aclaro que reparar no es lo mismo que restaurar, es más profundo hablar de restauración.

- ¿Se solucionan acorde al proyecto de convivencia escolar?

Es viable la manera como se están solucionando los conflictos en el IPN, a diferencia de otras instituciones donde he trabajado. Adicionalmente en el trabajo con estudiantes se hace viable el diálogo, porque esta población es muy del corazón, muy de lo que siento. Faltaría priorizar el currículo del manejo de las emociones y no solo el académico. Más que solucionar acorde con el proyecto, es tener en cuenta el ser humano emocional y lo que recogemos de otros nos afecta. Los conflictos no son generados solamente por los estudiantes sino por nosotros como profesores, porque pudimos tener una situación externa que nos afectó y llega el desquite con algún miembro del colegio. Es un modelo viable porque los chicos lo están aplicando en sus casas, así sea muchas veces difícil. Una misma como maestra enseña a que los estudiantes no “marquen” a sus compañeros y a ser moderado con palabras como por ejemplo “somos los mejores”, estoy de acuerdo con que no existan los cuadros de honor o esas marcas que hacen sentir a los demás menos personas. Enseñamos a no mirar al otro porque no tiene lápices, más bien uno impulsa a que los chicos puedan compartirle al que no tiene si en tu cartuchera hay dos lápices. Desde casa también se ayuda a que el proyecto de convivencia funcione para los niños, que uno pueda preguntarles sobre lo que está pasando con ellos en el colegio. Aun así sabemos que hay niños con poco acompañamiento de casa que están entendiendo el mensaje y que también ayudan a que el proyecto de convivencia restaurativa funcione.

- ¿Qué ha pasado con el conflicto en cuarentena?

Por ejemplo en mi curso he notado mucho silencio, son muy herméticos. Incluso le veo reflejado en los papás. He brindado mi disposición para ayudarles con las situaciones de conflicto pero cuentan poco, he detectado muy pocas dificultades. Si conozco otros casos donde el estrés y la tensión por el encierro han afectado la parte emocional, hay una niña en especial que no la pasa bien por su situación familiar. Muchas veces cuando no se dejan ver por la cámara es porque no la están pasando bien. Para evitar los conflictos lo que he hecho es pasar información a papás y estudiantes en relación con la mediación, además en dirección en grupo motivar para que salgan delante de esta situación y mostrar siempre actitud de escucha. Los papás no me reportan cosas, uno en esta coyuntura confía que todo esté bien en casa. Pareciera que fuera necesaria la presencialidad para ver el conflicto.

*Profesor 2*

- ¿Para ti qué es el conflicto?

Yo asumo que el conflicto es un hecho meramente humano y que se da en torno a la relación con el otro y es natural, en tanto existan las sociedades va a existir el conflicto y a partir de allí creo yo una perspectiva antropológica y hace mucho tiempo lo leí en Cassirer a ver el

conflicto de manera natural en las sociedades y en lo que se busca para darle trámite diferencial a unas sociedades de otras y unos grupos humanos de otros.

- ¿El conflicto escolar qué es?

El conflicto en la escuela también está presente, ya que es una organización social que se desenvuelve en un entorno específico y el acuerdo al que se llega por ejemplo en el IPN para tramitar el conflicto es a través de procesos de mediación y privilegiamos el diálogo, a través de él se sigue abordando en el IPN. Desde mi punto de vista ha sido un trabajo muy paulatino, cuando yo llegué al colegio la convivencia restaurativa estaba siendo empezada a trabajar y esto llevó a que hoy tenga una visión que efectivamente frente a la resolución de conflictos encaja con la perspectiva que los chicos tienen frente a la vida, llevan esta formación a aplicarla fuera de la escuela, por ejemplo en el hogar, asumiendo el conflicto de manera diferente a lo negativo. Sé que hay muchos pero otros que no, lo asumen como una oportunidad de escuchar y entender al otro. Seguimos en ese trabajo, sin embargo es algo social y se puede seguir reestructurando de acuerdo a las circunstancias actuales. El conflicto seguirá presente y seguiremos como maestros buscando estrategias para solucionarlo, vamos a seguir priorizando la mediación y el diálogo, sin embargo esta cuarentena ha atravesado todas las estructuras de la escuela y cuando volvamos a la presencialidad tendremos que repensar la forma cómo tramitamos el conflicto. Hay que repensar muchas cosas de nuestro quehacer.

- ¿Cuáles son los conflictos escolares más recurrentes?

Hay roces simples, alguien llega de malgenio y están acostumbrados a ciertas confianzas y muchas veces no estamos dispuestos a los comentarios ahí se generan conflictos. Está mirando a mi novio, está mirando a mi novia; por otro lado como ellos se conocen desde tan chiquitos y vienen formando esa familia, para los estudiantes nuevos es difícil adaptarse y ahí también se genera un conflicto, los antiguos generan una resistencia. Esa situación es una duplicación de lo que pasa también en nosotros como maestros que hay resistencia por el maestro nuevo que llega al IPN. Hace poco escuché a un estudiante de bachillerato que me dijo que “amaba a una niña desde preescolar porque ella me regaló de su jugo cuando yo tenía sed y me da malgenio cuando la hacen llorar o cuando está triste, no se lo he podido decir”. Desde preescolar se está construyendo esa familia en el IPN y así como hay relaciones amorosas bonitas también hay rencores de años atrás que por ejemplo dicen que desde que me tiró el cuaderno en primaria desde ahí lo odio; creo que no son conflictos solo del momento sino que se han desarrollado con el tiempo.

- ¿Cómo están solucionando los conflictos escolares los estudiantes?

Gracias a la convivencia restaurativa si hay estrategias que han adoptado estudiantes y profesores, dándole importancia al diálogo, ya que muchas veces en los espacios académicos se niega esa posibilidad. Se da prioridad a escuchar al estudiante y después el adulto

retroalimenta o interviene con su punto de vista; cuando el estudiante se expresa primero tiene empoderamiento para solucionar el conflicto a través del diálogo y de escuchar al otro. La resolución de conflictos en el IPN implica disposición al aprendizaje permanente, el modelo restaurativo lo he apoyado como maestra porque cualquier integrante de la institución educativa puede ser mediador, no solo el docente o el coordinador; pero también lo he criticado por ser distinto a lo que pasa fuera de la escuela, creo que no todo es mediable y es necesario pasar a otras estrategias para resolver los conflictos.

- ¿Qué situaciones no son mediables por ejemplo?

Por ejemplo unos chicos que se saltaron la barda del colegio e hicieron un grafiti no es mediable o el modelo ahí no funcionó mucho, ya que hicieron que un trabajador del colegio fuera despedido, no por no haber hecho su trabajo sino porque los autores no asumieron la responsabilidad de su acto y pusieron en riesgo su vida. Las situaciones que ponen en riesgo la vida no son mediables. Recuerdo cuando un policía hizo una charla en el colegio y comentó un caso que un chico empujó al otro desde una altura, con consecuencia de un derrame cerebral y después la muerte, eso no es mediable, no hay nada para reparar no hay nada para restaurar. Eso ya es un delito. ¿Qué tal el vigilante hubiera sacado el arma para dispararle a los estudiantes?

- ¿Se solucionan acorde al proyecto de convivencia escolar?

Considero que en gran parte debido a que nos ha permitido entender mejor al otro como ser humano, cuando escucho y cuando abro la puerta del diálogo hay una ganancia enorme de este modelo. Para solucionar acorde con el proyecto de convivencia es necesario identificar situaciones tipo I, tipo II y tipo III. Las tipo III se salen de la dinámica restaurativa, ya son delitos. El que cometió el delito ya no puede reparar, eso sería incongruente de lo que nos muestra la dinámica nacional. Este proyecto destaca la formación humana de los estudiantes, ya que en pleno siglo XXI los estudiantes del IPN son receptivos y no he escuchado esa falta de respeto contundente por ejemplo a la labor o a la autoridad del maestro.

- ¿Qué ha pasado con el conflicto en cuarentena?

Hay un cambio ya que los ha afectado, los he visto cansados y saturados de información por la situación. En el tono de voz se siente el cansancio y la emocionalidad está afectada. En los espacios presenciales los chicos pueden decir cosas que en la casa da pena porque está la mamá al lado, hay una emocionalidad afectada y el conflicto se está generando internamente conllevando a las enfermedades. Me dio duro escuchar a una maestra que habló porque con las clases sincrónicas no ha podido y muchas veces los maestros no podemos con nuestros conflictos internos y sentimos impotencia para manejar los de los estudiantes. Hay muchas cosas que no hemos podido expresar y llegar a la presencialidad va a dejar una diferencia notable en relación con otras generaciones. No he tenido situaciones conflictivas serias entre ellos, solo bromas; los conflictos se están dando por faltas de comunicación con sus papás,

sin embargo el modelo ha ayudado para que en los hogares haya cierto trámite. Es mejor no forzar a que el estudiante hable o si no se puede generar un conflicto entre estudiante y maestro.

### *Profesor 3*

- ¿Para ti qué es el conflicto?

Es algo que se genera entre dos o más personas ya sea por diferencias políticas, ideológicas, económicas, sociales.

- ¿El conflicto escolar qué es?

Se genera por naturaleza, por la relación que tenemos con el otro en la escuela. Se da por las pequeñas diferencias que tenemos a la hora de relacionarnos con los demás y dependiendo lo que estemos hablando, por ejemplo en relación con los gustos de los estudiantes, como “no me gusta que me miraste”, “no me gusta que me dijiste”, “es que usted se metió con mi novia”, se genera un ambiente no tan agradable para las personas y se expresa con violencia psicológica, eventualmente violencia física.

- ¿Cuáles son los conflictos escolares más recurrentes?

Los conflictos más recurrentes se dan por las diferencias sociales y económicas. Ver al otro con cierta vestimenta o con ciertos dispositivos electrónicos. En los procesos de mediación que he participado los estudiantes lo han dicho, ya que existen diferencias económicas y sociales marcadas, esa situación no te hace sentir aceptado en un grupo, la forma como hablas y como te expresas también genera conflicto, en la expresión corporal les incomoda ese hecho del que “se cree más que yo”.

Por otra parte, en Noveno grado los conflictos generados por los noviazgos, es uno de los más marcados. El trámite de las emociones por los noviazgos no es fácil para los estudiantes, por ejemplo si lo dejó la persona o la relación se terminó. Otros conflictos importantes son los que se generan por el deporte, cuando hay dos equipos por ejemplo 901 y 902 se genera una confrontación ya que se quiere ganar, la competencia genera violencia; así se haya dado un empujón o una patada por equivocación empiezan ciertos conflictos, un equipo lo ve sin intención pero el otro si lo ve con intención.

Puedo hablar también de los conflictos en la primaria, por ejemplo cuando dicen que “no dejaste jugar”, “no me prestaste el cuaderno, el muñeco o el juguete”, los niños en primaria no están tan preparados para dialogar voluntariamente como si se ve en la mayoría de estudiantes en bachillerato.

- ¿Cómo están solucionando los conflictos escolares los estudiantes?

Para mí es un proceso y depende de la formación de la persona, valores del hogar y formación de la escuela. Sin embargo como se les ha enseñado a través del proyecto de convivencia escolar que viene desde el 2016, que fortalece la mediación y la convivencia restaurativa. Se ha hecho así porque se tiene en cuenta el conflicto histórico que ha tenido nuestro país. Creo que esta forma de solucionar no es una invención reciente, es algo que viene desde los indígenas del norte de Europa y que en Colombia se hace necesario debido a que no se sabe perdonar ni se olvida lo que te hacen. El modelo de restauración que se consolidó políticamente en Colombia se tomó en la escuela, en particular en el IPN, para distanciarnos de la justicia punitiva o tradicional. Por ejemplo si tú robas no vas a la cárcel o recibes un castigo, se analiza cómo puedes reparar a la víctima. También cuando pasa que se tiran los cuadernos, se puede generar el diálogo donde se escuche por qué se tiró el cuaderno.

Por otra parte es increíble ver cómo hay estudiantes que tuvieron conflictos en sexto grado y al sol de hoy en noveno grado no se han podido perdonar. Todavía se agreden con empujones o con palabras soeces.

- ¿Se solucionan acorde al proyecto de convivencia escolar?

Ha sido un proceso y los estudiantes están hablando cada vez mejor del modelo para solucionar los conflictos con diálogo y acciones de reparación. Que se soluciones acorde al proyecto depende del acompañamiento de los maestros y de la voluntad de los estudiantes para dialogar, si no hay voluntad el proceso se rompe y es muy difícil resolver los conflictos. Igual sigue la tarea de insistir que el camino es el diálogo, a pesar que muchas veces entre administrativos y profesores falte creencia en el modelo. De mi parte si apoyo totalmente el modelo, lo he vivido y creo que funciona.

- ¿Qué ha pasado con el conflicto en cuarentena?

Ha sido diferente porque no hay socialización, no hay contacto físico con el otro, ha sido difícil saber frente a los conflictos. Solo he detectado que por redes sociales hay situaciones entre ellos pero no la han expresado, están cerrados muchas veces.

*Profesor 4*

- ¿Para ti qué es el conflicto?

El conflicto es natural y sale del compartir y del convivir con el otro. Surge de las alegrías y tristezas de cada uno.

- ¿El conflicto escolar qué es?

Sale de la escuela, los más pequeños tiene conflictos por sus juguetes y los estudiantes de noveno grado ya empiezan a generar conflictos por las ideas. El conflicto escolar se genera por las manifestaciones y conductas que vienen desde la casa.

- ¿Cuáles son los conflictos escolares más recurrentes?

Se han generado por malas miradas, por la diversidad de pensamiento y de estratos socioeconómicos, por el léxico que manejan, hay palabras y bromas que se malinterpretan, se toman en serio y pueden generar conflictos entre ellos, los chistes. En todos puede haber reparación material, pero la reparación psicológica de un conflicto es muy difícil. Los chicos más introvertidos muchas veces son los más susceptibles a los conflictos.

- ¿Cómo están solucionando los conflictos escolares los estudiantes?

Creo que ha sido una tradición, porque yo como estudiante del pedagógico viví la solución de conflictos de forma dialógica y teniendo en cuenta la parte afectiva de los estudiantes, una real oportunidad para escuchar los hechos. Sin embargo hay estudiantes que tampoco comentan las cosas y se guardan los conflictos. A partir de la reparación y la restauración, falta fortalecer la reconciliación. El perdón es para uno mismo. Se involucra a los padres de la familia para que haya corresponsabilidad. Todavía hay chicos y actualmente chicas que solucionan sus conflictos imponiendo la fuerza, la violencia que por genética está incorporada y más cuando el entorno que tienen es por ejemplo deportivo. Cuando vivimos lo que pasó hace cinco años que realizamos un torneo sin árbitros fue un reto de convivencia y de regulación complejo. Hacer buenas preguntas para identificar porqué se generó el conflicto de tal manera que se toca la parte humana y no se aplican directamente las “normas”.

- ¿Se solucionan acorde al proyecto de convivencia escolar?

Pienso que sí, porque es un modelo para el liderazgo en la convivencia, para que cualquiera esté capacitado en mediar, escuchar y dialogar. No sale la verdad por la aplicación de un reglamento sino que hay una apertura al diálogo sin sentir presiones de castigo. Se averigua por lo que pasa internamente en el estudiante, por qué no entrega tareas, porqué se duerme en clase. Si sirve porque entre ellos han hecho un pare a la diferencia y entre ellos conversan para solucionar lo que pasó sin necesidad de mediadores. Igualmente por naturaleza somos mediadores, desde casa también hemos recibido la formación como mediadores. Estamos dando lo mejor para que en las clases y en otros espacios escolares se solucionen los conflictos y se vivencie el proyecto. Además que perdure en el tiempo cuando los chicos salgan y se formen profesionalmente.

- ¿Qué está sosteniendo el proyecto de convivencia?

Ha sido la perspectiva que generaron los acuerdos de paz entre gobierno y Farc y con esa idea llegó el director Alejandro Álvarez. Ha servido para comprender mejor la situación particular de cada estudiante y se han evitado conflictos innecesarios que pueden llegar a consecuencias tipo III. Como representante del comité el proyecto se construye en democracia, todos los agentes educativos lo alimentan ya que cada uno tiene su punto de vista.

- ¿Qué ha pasado con el conflicto en cuarentena?

Se está viviendo internamente en los hogares por el desempleo, por las enfermedades y por convivir más tiempo con aquel que no nos veíamos con tanta frecuencia. A través de redes sociales se pueden generar molestias. Los gestos, palabras incompletas y los emoticones que se envían se pueden tomar como un chiste o se puede tomar en serio y generar un conflicto.

## Entrevistas Estudiantes

### CASO DE ESTUDIO

*Germán es un estudiante de 15 años del colegio, cursa Noveno Grado, destacado académicamente, introvertido, no le gusta jugar al fútbol y prefiere estar al margen de los juegos bruscos en los recreos. De un tiempo para acá, un grupo de compañeros del salón hacen comentarios y gestos burlones cuando pasa al tablero o participa en clase, le guardan notas en la maleta como por ejemplo “habla más un mudo dormido, despierte, nerdo fuera del colegio”.*

### ESTUDIANTE 1 (15 AÑOS)

- **¿La situación podría generar un conflicto? ¿Por qué?**

Yo creo que sí, porque inicia desde el momento que ellos tratan mal a Germán y se genera por no gustar de la forma de ser de Germán, porque es diferente. El conflicto podría aumentar porque Germán se puede cansar de eso y reaccionar violento.

- **Si fueras un maestro o un compañero que se da cuenta de la situación, ¿qué harías?**

Si fuera estudiante, lo digo por mí, prefiero quedarme callado. Varias de esas cosas no son mi problema por decirlo así. Creería yo que la manera correcta es que él (Germán) le diga a los profesores, tomar un conducto regular como dice el manual de convivencia del colegio.

- **¿Seguirías tolerando la situación si fueras Germán?**

La primera vez la dejaría pasar, la tomaría como broma, normal. Una segunda no aguantaría, es mi personalidad, no toleraría porque no les he dado la confianza... no me gustaría. Trataría de informarle a mi director de curso o a un profesor.

- **Si Germán después de una de esas burlas, agrede físicamente a Fabián uno de sus compañeros que las promueve y le causa una lesión en la cara. ¿Cuál decisión tomarías en el lugar del coordinador de convivencia?**

Como coordinador de convivencia hablaría con ellos, buscaría el por qué se originó la situación, investigaría. Igual tendría que suspender a Germán por la agresión, pero lo haría con acompañamiento de psicología.

- **¿Se han presentado conflictos similares en el colegio?**

Yo conozco pocos casos similares, típicos de decir cosas que no son, palabras groseras, ya no somos amigas. Más que todo verbales, que no están de acuerdo.

- **¿Todos los conflictos son mediables?**

Yo creo que no, cuando se llega a casos muy muy extremos, no son mediables. Creo que cada conflicto tiene una solución, pero cuando son amenazas o cuando se atenta contra la vida, cuando se atenta lo normal, que no solo los puños, hay problemas y no le veo mediación. Menos reparación. La idea es seguir mediando porque la mediación es la prevención para no reparar algo, se media para tratar que no se lleguen a problemas mayores de preocuparse en instancias de reparación.

- **¿Qué ha sucedido con el conflicto en cuarentena?**

He sentido que hay un conflicto más que todo conmigo porque no me siento bien lo suficiente por muchos trabajos y siento que hay intranquilidad. De resto con más personas en cuarentena no.

*ESTUDIANTE 2 (16 AÑOS)*

- **¿La situación podría generar un conflicto? ¿Por qué?**

Podría no generarse un conflicto porque es un niño introvertido, no es de socializar con tantas personas y no le pondría atención a las ofensas de los demás. Sin embargo se puede generar porque él no habla con los profesores o con sus papás para mediar y puede terminar en un problema de golpes o insultos que afecta la convivencia.

- **Si fueras un maestro o un compañero que se da cuenta de la situación, ¿qué harías?**

Si yo fuera un compañero de ellos intentaría hablar con los chicos que están molestando a Germán y si eso no funciona uno recurre a hablar con los profesores o en la coordinación.

- **¿Seguirías tolerando la situación si fueras Germán?**

La primera vez que me hagan algo así hablaría con mis compañeros para evitar inconvenientes, si se presenta por segunda vez hablaría con los profes, si lo anterior no funciona no les prestaría atención, no le daría importancia.

- **Si Germán después de una de esas burlas, agrede físicamente a Fabián uno de sus compañeros que las promueve y le causa una lesión en la cara. ¿Cuál decisión tomarías en el lugar del coordinador de convivencia?**

Yo siendo el coordinador haría la citación a ambas partes, averiguaría por qué se presentó y que ha venido pasando entre ellos dos tiempos atrás. No tomaría medidas drásticas, para mí

no tendría lógica porque Germán ha recibido mal trato del otro, más bien citaría a los papás de los estudiantes involucrados y buscaría la solución con ellos.

- **¿Se han presentado conflictos similares en el colegio?**

Presenciado no, mis compañeros me cuentan de varios que han recurrido a los golpes. Peleas verbales, pero varios son entre amigos que tienen confianza y se solucionan rápido.

- **¿Todos los conflictos son mediables?**

Para mi cualquier conflicto es mediable, se puede resolver dialogando sin importar la gravedad. Todo se puede mediar, por ejemplo yo he visto casos en que un señor violó una niña, mataron a alguien y ve que los familiares de la víctima en el juzgado pasan y les dan perdón, puede haber justicia para la víctima y el victimario, se puede resolver mediante el diálogo. Si hay involucrado un muerto se puede perdonar, saber por qué lo mataron, qué pasó, para que las familias no recurran a acciones más violentas y se alarguen los conflictos. Tener en cuenta que hay cosas que no se pueden reparar, si yo quemó un papelito no puedo repararlo, si alguien murió no lo podemos revivir. Para mí la mediación como se está enseñando en el colegio no sirve, en primaria tal vez acudan al profesor cuando hay insultos, pero de grado sexto hacia arriba la mediación es hablar, darse la mano y ya, los involucrados en el conflicto no se vuelven a hablar.

- **¿Qué ha sucedido con el conflicto en cuarentena?**

Por mi parte la cuarentena tal vez más que conflictos hay frustraciones individuales por la cantidad de trabajos que dejan, a veces es excesiva. Aunque puede haber cuestiones de rebeldía con los padres de familia, en las casas los padres se dieron cuenta realmente como son sus hijos y los hijos como son sus padres por estar más tiempo. De resto todo parece normal.

### *ESTUDIANTE 3 (15 AÑOS)*

- **¿La situación podría generar un conflicto? ¿Por qué?**

El conflicto fue generado desde antes porque empezaron a molestar a Germán, lo están molestando sin motivo y ahí se genera un conflicto. Después de un tiempo la persona se cansa y él puede reaccionar de una manera que no sea correcta contra sus compañeros, en cualquier espacio del colegio.

- **Si fueras un maestro o un compañero que se da cuenta de la situación, ¿qué harías?**

Yo como compañera de Germán lo aconsejaría a que hablara con las personas que le están haciendo eso para saber por qué, si eso no funciona comentar el caso a los profesores, que lo haga él o me arriesgaría a hacerlo yo, ya que yo he visto lo que ha pasado.

- **¿Seguirías tolerando la situación si fueras Germán?**

Podría dejarlo pasar por primera vez porque es la primera, si fuera algo constante me sacarían el malgenio y les diría qué les pasa, si siguen así le digo a los profesores y que siga el proceso. La verdad no me gustaría, no me dejaría en esa situación.

- **Si Germán después de una de esas burlas, agrede físicamente a Fabián uno de sus compañeros que las promueve y le causa una lesión en la cara. ¿Cuál decisión tomarías en el lugar del coordinador de convivencia?**

Hablar con ellos de lo que pasó y hablaría con los papás, posiblemente en la casa pudo generarse algo que los llevara a comportarse así, investigar lo que ha pasado tiempo atrás con ellos, no es tan grave para sanciones.

- **¿Se han presentado conflictos similares en el colegio?**

No los he presenciado, pero si han ocurrido verbales, malas palabras, no he visto conflictos con agresión física.

- **¿Todos los conflictos son mediables?**

Si las dos partes quieren hacerlo hay mediación efectiva, si hay una parte que no es difícil obligarla, no se podría si una de las personas no tiene voluntad. Si las dos partes quieren no importa el conflicto a solucionar, es difícil reparar pero si hay posibilidades de perdón, sin perdón el mundo estaría loco.

- **¿Qué ha sucedido con el conflicto en cuarentena?**

Ha sido difícil porque se ha convivido más tiempo con la familia, hay algunos roces. En mi caso no ha sido algo súper grave. Hay ciertas discusiones, tampoco es de no volverse a hablar. Si hay frustraciones individuales de por ejemplo no alcanzar a entregar un trabajo, me quedó mal, no pude hacer las cosas o no me concentro. En cuarentena no he sentido conflictos graves.

*ESTUDIANTE 4 (15 AÑOS)*

- **¿La situación podría generar un conflicto? ¿Por qué?**

Me parece que la situación obviamente generaría un conflicto, porque no están respetando al estudiante y creo que cualquiera se siente mal si no le respetan la forma de ser, hay ataques sin razón.

- **Si fueras un maestro o un compañero que se da cuenta de la situación, ¿qué harías?**

Como compañera intentaría hablar con mis compañeros haciéndoles entender que las personas tienen personalidades distintas y el hecho que alguien sea introvertido no significa

que sea menos valioso. Enseñarles a respetar las diferencias. Si fuera una maestra no aplicaría una sanción punitiva, eso no sirve para nada, creo que se debería hablar para colocarse en los zapatos del otro a los compañeros.

- **¿Seguirías tolerando la situación si fueras Germán?**

Puede ser molesto, la actitud es incorrecta pero trataría de no prestar atención. No creo que me afecten, allá ellos. Quizás en algún momento será molesto pero habrá consecuencias, les irá mal después.

- **Si Germán después de una de esas burlas, agrede físicamente a Fabián uno de sus compañeros que las promueve y le causa una lesión en la cara. ¿Cuál decisión tomarías en el lugar del coordinador de convivencia?**

Sentarse a hablar y hacer entrar en razón tanto a Fabián como a Germán que la situación los perjudica a ambos y Germán no reaccionó de la mejor manera aunque es entendible. Mostrarles otra manera de solucionar este tipo de conflictos, por ejemplo dialogando, ya que siempre existe.

- **¿Se han presentado conflictos similares en el colegio?**

Sé que ha habido conflictos entre estudiantes y profesores, a veces entre estudiantes y funcionarios. Son conflictos en los que por ejemplo hay afectaciones serias, por ejemplo lo que pasó hace unos años con los muchachos que se metieron a colegio por la noche y ahí hubo afectaciones fuertes a los funcionarios. El año pasado yo estaba en consejo estudiantil y llegaban quejas de los estudiantes donde personas adultas eran displicentes y groseros y no tomaban en serio las palabras del estudiante por ser menor de edad, creían que podían pasar por encima de él, más o menos como no tenerlo en cuenta. Los adultos también se equivocan, los niños están en proceso de formación pero los adultos también, toda la vida. El adulto comete errores y desde él también se pueden generar las discusiones, los conflictos.

- **¿Todos los conflictos son mediables?**

Es acertado decir que todo es mediable, no es posible en situaciones extremas por ejemplo cuando hay un muerto repararlo. Sin embargo hay algo más valioso y es el perdón; en el proceso de paz de Colombia las víctimas aprenden a perdonar y eso es parte de aprender a sacar el odio que se tiene adentro por el victimario, y es importante porque nadie va a estar en paz para dejar al victimario sin que diga la verdad, se empieza por el perdón para que la justicia restaurativa sea productiva. Me parece que la justicia punitiva no sirve porque si alguien comete un delito lo meten a la cárcel y se queda así “resuelto”, en la cárcel no se aprende lo mal que estuvo el delito. En la cárcel posiblemente la persona se vuelva peor, me parece que en lo restaurativo el ser humano comprende que estuvo mal lo que hizo y de esta manera hay mayores posibilidades de un cambio real en la persona porque la idea no es castigar, es que esa persona entienda que hizo algo mal y no lo repita; que haya un

arrepentimiento que lo sienta y que después lo pueda reparar sirviendo a las personas, con algún servicio social; por ejemplo si robó dinero que lo devuelva

- **¿Qué ha sucedido con el conflicto en cuarentena?**

Yo creo que hay algo consigo misma no solo en conflictos de una, sino que la cuarentena también generó tiempo para pensar y había una rutina en la que todos los días había estrés, conflictos, monotonía, me parece que es un tiempo de cuestionarse las cosas para la vida que uno quiere, fue un tiempo para cambiar y pensar que en la ciudad no hay calidad de vida, una llega cansada por ejemplo hora y media dentro de una ruta, se llega de mal genio a estudiar. Esas cosas son tenaces, pero hay pocas opciones y eso genera conflicto consigo mismo.

## Rejilla entrevistas.

CATEGORÍA	¿Qué dicen los agentes?	Categoría emergente
CONFLICTO	<p>P1: <i>“Una ausencia de paz, es cuando ves que tienes dos puntos de vista y que el del otro no es acorde con el tuyo”. “En cuarentena los papás no me reportan cosas, uno en esta coyuntura confía que todo esté bien en casa. Pareciera que fuera necesaria la presencialidad para ver el conflicto”. “Hay casos en cuarentena donde el estrés y la tensión por el encierro han afectado la parte emocional, hay una niña en especial que no la pasa bien por su situación familiar”.</i></p> <p>P2: <i>“Yo asumo que el conflicto es un hecho meramente humano y que se da en torno a la relación con el otro y es natural, en tanto existan las sociedades va a existir el conflicto”. “En cuarentena el tono de voz se siente de cansancio y la emocionalidad está afectada. En los espacios presenciales los chicos pueden decir cosas que en la casa da pena porque está la mamá al lado, hay una emocionalidad afectada y el conflicto se está generando internamente conllevando a las enfermedades”.</i></p> <p>P3: <i>“Es algo que se genera entre dos o más personas ya sea por diferencias políticas, ideológicas, económicas, sociales”. “Ha sido diferente porque no hay socialización, no hay contacto físico con el otro, ha sido difícil saber frente a los conflictos. Solo he detectado que por redes sociales hay situaciones entre ellos pero no la han expresado, están cerrados muchas veces”.</i></p> <p>P4: <i>“El conflicto es natural y sale del compartir y del convivir con el otro. Surge de las alegrías y tristezas de cada uno”. “Se está viviendo en cuarentena internamente en los hogares por el desempleo, por las enfermedades y por convivir más tiempo con aquel que no nos veíamos con tanta frecuencia. A través de redes sociales se pueden generar molestias”.</i></p> <p>E1: <i>“He sentido que hay un conflicto más que todo conmigo porque no me siento bien lo suficiente por muchos trabajos y siento que hay intranquilidad. De resto con más personas en cuarentena no”.</i></p> <p>E2: <i>“Por mi parte la cuarentena tal vez más que conflictos hay frustraciones individuales por la cantidad de trabajos que dejan, a veces es excesiva. Aunque puede haber cuestiones de rebeldía con los padres de familia, en las casas los padres se dieron cuenta realmente como son sus hijos y los hijos como son sus padres por estar más tiempo. De resto todo parece normal”.</i></p> <p>E3: <i>“Ha sido difícil porque se ha convivido más tiempo con la familia, hay algunos roces. En mi caso no ha sido algo súper grave. Hay ciertas discusiones, tampoco es de no volverse a hablar. Si hay frustraciones individuales de por ejemplo no alcanzar a entregar un trabajo, me quedó mal, no pude hacer las cosas o no me concentro. En cuarentena no he sentido conflictos graves”.</i></p> <p>E4: <i>“Yo creo que hay algo consigo misma no solo en conflictos de una, sino que la cuarentena también generó tiempo para pensar y había una rutina en la que todos los días había estrés, conflictos, monotonía, me parece que es un tiempo de cuestionarse las cosas para la vida que uno quiere, fue un tiempo para cambiar y pensar”.</i></p>	<p>Conflicto Intrapersonal</p> <p>Conflicto Interpersonal entre estudiantes y familiares.</p>

	<i>que en la ciudad no hay calidad de vida, una llega cansada por ejemplo hora y media dentro de una ruta, se llega de mal genio a estudiar. Esas cosas son tenaces, pero hay pocas opciones y eso genera conflicto consigo mismo”.</i>	
CONFLICTO ESCOLAR	<p>P1: <i>“El escolar yo lo veo hacia la parte en que puede surgir alguna dificultad en la escuela, sea pequeña o grande con puntos de vista no concuerdan”. “Los noviazgos hacen que se generen conflictos por la falta de manejo emocional de los estudiantes, han llegado a la agresión física y se faltaron al respeto con lenguaje grueso; en ese conflicto influyó la parte socioeconómica y fue difícil llegar a la conciliación”. “Los conflictos no son generados solamente por los estudiantes sino por nosotros como profesores, porque pudimos tener una situación externa que nos afectó y llega el desquite con algún miembro del colegio”.</i></p> <p>P2: <i>“El conflicto en la escuela también está presente, ya que es una organización social que se desenvuelve en un entorno específico y el acuerdo al que se llega por ejemplo en el IPN para tramitar el conflicto es a través de procesos de mediación y privilegiamos el diálogo, a través de él se sigue abordando en el IPN”. “Por ejemplo unos chicos que se saltaron la barda del colegio e hicieron un grafiti no es mediable o el modelo ahí no funcionó mucho, ya que hicieron que un trabajador del colegio fuera despedido, no por no haber hecho su trabajo sino porque los autores no asumieron la responsabilidad de su acto y pusieron en riesgo su vida. Las situaciones que ponen en riesgo la vida no son mediables. Recuerdo cuando un policía hizo una charla en el colegio y comentó un caso que un chico empujó al otro desde una altura, con consecuencia de un derrame cerebral y después la muerte, eso no es mediable, no hay nada para reparar no hay nada para restaurar. Eso ya es un delito. ¿Qué tal el vigilante hubiera sacado el arma para dispararle a los estudiantes?”.</i></p> <p>P3: <i>“Se genera por naturaleza, por la relación que tenemos con el otro en la escuela. Se da por las pequeñas diferencias que tenemos a la hora de relacionarnos con los demás y dependiendo lo que estemos hablando”. “En relación con los gustos de los estudiantes, como “no me gusta que me miraste”, “no me gusta que me dijiste”, “es que usted se metió con mi novia”, se genera un ambiente no tan agradable para las personas y se expresa con violencia psicológica, eventualmente violencia física”.</i></p> <p><i>“Los conflictos más recurrentes se dan por las diferencias sociales y económicas. Ver al otro con cierta vestimenta o con ciertos dispositivos electrónicos. En los procesos de mediación que he participado los estudiantes lo han dicho, ya que existen diferencias económicas y sociales marcadas, esa situación no te hace sentir aceptado en un grupo, la forma como hablas y como te expresas también genera conflicto, en la expresión corporal les incomoda ese hecho del que se cree más que yo”.</i></p> <p>P4: <i>“Sale de la escuela, los más pequeños tiene conflictos por sus juguetes y los estudiantes de noveno grado ya empiezan a generar conflictos por las ideas. El conflicto escolar se genera por las manifestaciones y conductas que vienen desde la casa”. “Se han generado por malas miradas, por la diversidad de pensamiento y de estratos socioeconómicos, por el léxico que manejan, hay palabras y bromas que se malinterpretan, se toman en serio y pueden generar conflictos entre ellos, los chistes. En todos puede haber reparación material, pero la reparación psicológica de un conflicto es muy difícil. Los chicos más introvertidos muchas veces son los más susceptibles a los conflictos”.</i></p>	Diálogo y mediación

	<p>E1: <i>“Yo creo que sí, porque inicia desde el momento que ellos tratan mal a Germán y se genera por no gustar de la forma de ser de Germán, porque es diferente”.</i></p> <p>E2: <i>“Presenciado no, mis compañeros me cuentan de varios que han recurrido a los golpes. Peleas verbales, pero varios son entre amigos que tienen confianza y se solucionan rápido”.</i></p> <p>E3: <i>“El conflicto fue generado desde antes porque empezaron a molestar a Germán, lo están molestando sin motivo y ahí se genera un conflicto”. “No los he presenciado, pero si han ocurrido verbales, malas palabras, no he visto conflictos con agresión física”.</i></p> <p>E4: <i>“Me parece que la situación obviamente generaría un conflicto, porque no están respetando al estudiante y creo que cualquiera se siente mal si no le respetan la forma de ser, hay ataques sin razón”. “Sé que ha habido conflictos entre estudiantes y profesores, a veces entre estudiantes y funcionarios. Son conflictos en los que por ejemplo hay afectaciones serias, por ejemplo lo que pasó hace unos años con los muchachos que se metieron a colegio por la noche y ahí hubo afectaciones fuertes a los funcionarios. El año pasado yo estaba en consejo estudiantil y llegaban quejas de los estudiantes donde personas adultas eran displicentes y groseros y no tomaban en serio las palabras del estudiante por ser menor de edad, creían que podían pasar por encima de él, más o menos como no tenerlo en cuenta. Los adultos también se equivocan, los niños están en proceso de formación pero los adultos también, toda la vida. El adulto comete errores y desde él también se pueden generar las discusiones, los conflictos”.</i></p>	
<p>CONVIVENCIA ESCOLAR</p>	<p>P1: <i>“En el trabajo de convivencia con estudiantes se hace viable el diálogo, porque esta población es muy del corazón, muy de lo que siento. Faltaría priorizar el currículo del manejo de las emociones y no solo el académico” “Una misma como maestra enseña a que los estudiantes no “marquen” a sus compañeros y a ser moderado con palabras como por ejemplo “somos los mejores”, estoy de acuerdo con que no existan los cuadros de honor o esas marcas que hacen sentir a los demás menos personas”.</i></p> <p>P2: <i>“La convivencia escolar nos ha permitido entender mejor al otro como ser humano, cuando escucho y cuando abro la puerta del diálogo hay una ganancia enorme de este modelo. Para solucionar acorde con el proyecto de convivencia es necesario identificar situaciones tipo I, tipo II y tipo III. Las tipo III se salen de la dinámica restaurativa, ya son delitos. El que cometió el delito ya no puede reparar, eso sería incongruente de lo que nos muestra la dinámica nacional”.</i></p> <p>P3: <i>“Ha sido un proceso y los estudiantes están hablando cada vez mejor del modelo convivencial para solucionar los conflictos con diálogo y acciones de reparación. Que se soluciones acorde al proyecto depende del acompañamiento de los maestros y de la voluntad de los estudiantes para dialogar, si no hay voluntad el proceso se rompe y es muy difícil resolver los conflictos”.</i></p> <p>P4: <i>“Pienso que sí, porque es un modelo para el liderazgo en la convivencia, para que cualquiera esté capacitado en mediar, escuchar y dialogar. No sale la verdad por la aplicación de un reglamento sino que hay una apertura al diálogo sin sentir presiones de castigo. Se averigua por lo que pasa internamente en el estudiante, por qué no entrega tareas, porqué se duerme en clase (...). Estamos dando lo mejor para que en las clases y en otros</i></p>	<p>Justicia Punitiva.</p>

	<p>espacios escolares se solucionen los conflictos y se vivencie el proyecto. Además que perdure en el tiempo cuando los chicos salgan y se formen profesionalmente”. “Ha sido la perspectiva que generaron los acuerdos de paz entre gobierno y Farc y con esa idea llegó el director Alejandro Álvarez. Ha servido para comprender mejor la situación particular de cada estudiante y se han evitado conflictos innecesarios que pueden llegar a consecuencias tipo III”.</p> <p>E1: “Creería yo que la manera correcta es que él (Germán) le diga a los profesores, tomar un conducto regular como dice el manual de convivencia del colegio”.</p> <p>E2: “Sin embargo se puede generar porque él no habla con los profesores o con sus papás para mediar y puede terminar en un problema de golpes o insultos que afecta la convivencia”. “Para mí la mediación como se está enseñando en el colegio no sirve, en primaria tal vez acudan al profesor cuando hay insultos, pero de grado sexto hacia arriba la mediación es hablar, darse la mano y ya, los involucrados en el conflicto no se vuelven a hablar”.</p> <p>E3: “Si las dos partes quieren hacerlo hay mediación efectiva, si hay una parte que no es difícil obligarla, no se podría si una de las personas no tiene voluntad. Si las dos partes quieren no importa el conflicto a solucionar, es difícil reparar pero si hay posibilidades de perdón, sin perdón el mundo estaría loco”.</p> <p>E4: “hay algo más valioso y es el perdón; en el proceso de paz de Colombia las víctimas aprenden a perdonar y eso es parte de aprender a sacar el odio que se tiene adentro por el victimario, y es importante porque nadie va a estar en paz para dejar al victimario sin que diga la verdad, se empieza por el perdón para que la justicia restaurativa sea productiva. Me parece que la justicia punitiva no sirve porque si alguien comete un delito lo meten a la cárcel y se queda así “resuelto”, en la cárcel no se aprende lo mal que estuvo el delito. En la cárcel posiblemente la persona se vuelva peor, me parece que en lo restaurativo el ser humano comprende que estuvo mal lo que hizo y de esta manera hay mayores posibilidades de un cambio real en la persona porque la idea no es castigar, es que esa persona entienda que hizo algo mal y no lo repita; que haya un arrepentimiento que lo sienta y que después lo pueda reparar sirviendo a las personas, con algún servicio social; por ejemplo si robó dinero que lo devuelva”.</p>	
<p>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS ESTUDIANTES</p>	<p>P1: “las maneras de resolver también dependen de casa”. “Es importante seguir trabajando en que la reparación genere un sentimiento de bienestar perdurable. Para meterse en el modelo de resolución de conflictos en el IPN toma tiempo, porque no es como el de otros contextos para resolver los conflictos”.</p> <p>P2: “Gracias a la convivencia restaurativa si hay estrategias que han adoptado estudiantes y profesores, dándole importancia al diálogo, ya que muchas veces en los espacios académicos se niega esa posibilidad. Se da prioridad a escuchar al estudiante y después el adulto retroalimenta o interviene con su punto de vista”. “La resolución de conflictos en el IPN implica disposición al aprendizaje permanente, el modelo restaurativo lo he apoyado como maestra porque cualquier integrante de la institución educativa puede ser mediador, no solo el docente o el coordinador; pero también lo he criticado por ser distinto a lo que pasa fuera de la escuela, creo que no todo es mediable y es necesario pasar a otras estrategias para resolver los conflictos”.</p>	<p>Formas negativas de resolución de conflictos.</p> <p>Formación en casa.</p>

	<p>P3: <i>“Para mí es un proceso y depende de la formación de la persona, valores del hogar y formación de la escuela. Sin embargo como se les ha enseñado a través del proyecto de convivencia escolar que viene desde el 2016, que fortalece la mediación y la convivencia restaurativa. Se ha hecho así porque se tiene en cuenta el conflicto histórico que ha tenido nuestro país (...). El modelo de restauración que se consolidó políticamente en Colombia se tomó en la escuela, en particular en el IPN, para distanciarnos de la justicia punitiva o tradicional.</i></p> <p>P4: <i>“Creo que ha sido una tradición, porque yo como estudiante del pedagógico viví la solución de conflictos de forma dialógica y teniendo en cuenta la parte afectiva de los estudiantes, una real oportunidad para escuchar los hechos. Sin embargo hay estudiantes que tampoco comentan las cosas y se guardan los conflictos. A partir de la reparación y la restauración, falta fortalecer la reconciliación. El perdón es para uno mismo. Se involucra a los padres de la familia para que haya corresponsabilidad. Todavía hay chicos y actualmente chicas que solucionan sus conflictos imponiendo la fuerza, la violencia que por genética está incorporada y más cuando el entorno que tienen es por ejemplo deportivo”.</i></p> <p>E1: <i>“Cuando se llega a casos muy muy extremos, no son mediables. Creo que cada conflicto tiene una solución, pero cuando son amenazas o cuando se atenta contra la vida, cuando se atenta lo normal, que no solo los puños, hay problemas y no le veo mediación. Menos reparación. La idea es seguir mediando porque la mediación es la prevención para no reparar algo, se media para tratar que no se lleguen a problemas mayores de preocuparse en instancias de reparación”. “La primera vez la dejaría pasar, la tomaría como broma, normal. Una segunda no aguantaría, es mi personalidad, no toleraría porque no les he dado la confianza... no me gustaría”. “Como coordinador de convivencia hablaría con ellos, buscaría el por qué se originó la situación, investigaría. Igual tendría que suspender a Germán por la agresión, pero lo haría con acompañamiento de psicología”.</i></p> <p>E2: <i>“Yo siendo el coordinador haría la citación a ambas partes, averiguaría por qué se presentó y que ha venido pasando entre ellos dos tiempos atrás. No tomaría medidas drásticas, para mí no tendría lógica porque Germán ha recibido mal trato del otro, más bien citaría a los papás de los estudiantes involucrados y buscaría la solución con ellos”. “Para mi cualquier conflicto es mediable, se puede resolver dialogando sin importar la gravedad. Todo se puede mediar, por ejemplo yo he visto casos en que un señor violó una niña, mataron a alguien y ve que los familiares de la víctima en el juzgado pasan y les dan perdón, puede haber justicia para la víctima y el victimario, se puede resolver mediante el diálogo. Si hay involucrado un muerto se puede perdonar, saber por qué lo mataron, qué pasó, para que las familias no recurran a acciones más violentas y se alarguen los conflictos. Tener en cuenta que hay cosas que no se pueden reparar, si yo quemo un papelito no puedo repararlo, si alguien murió no lo podemos revivir”.</i></p> <p>E3: <i>“Podría dejarlo pasar por primera vez porque es la primera, si fuera algo constante me sacarían el malgenio y les diría qué les pasa, si siguen así le digo a los profesores y que siga el proceso. La verdad no me gustaría, no me dejaría en esa situación”. “Hablar con ellos de lo que pasó y hablaría con los papás, posiblemente en la casa pudo generarse algo que los llevara a comportarse así, investigar lo que ha pasado tiempo atrás con ellos, no es tan grave para sanciones”.</i></p>	
--	--	--

	<p>E4: <i>“Como compañera intentaría hablar con mis compañeros haciéndoles entender que las personas tienen personalidades distintas y el hecho que alguien sea introvertido no significa que sea menos valioso. Enseñarles a respetar las diferencias. Si fuera una maestra no aplicaría una sanción punitiva, eso no sirve para nada, creo que se debería hablar para colocarse en los zapatos del otro a los compañeros”. “Sentarse a hablar y hacer entrar en razón tanto a Fabián como a Germán que la situación los perjudica a ambos y Germán no reaccionó de la mejor manera aunque es entendible. Mostrarles otra manera de solucionar este tipo de conflictos, por ejemplo dialogando, ya que siempre existe”.</i></p>	
--	--	--