



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
DOCTORADO EN EDUCACIÓN



Línea de investigación: Realidades Didácticas de la Carrera Docente

MODELO TEÓRICO PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación

Autor: Mag. Vargas Peña Alejandro

Tutora: Dra. Flórez Villamizar Arelys

Rubio, mayo de 2026



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
DOCTORADO EN EDUCACIÓN



Núcleo de Investigación: Didáctica y Tecnología Educativa



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
SECRETARÍA

A C T A

Reunidos el día miércoles, cuatro de marzo de dos mil veintiséis, en la sede de la Subdirección de Investigación y Postgrado, del Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio," los Doctores: ARELYS FLÓREZ (TUTORA), CÉSAR ROSALES, LEYMAR DEPABLOS, JAKELIN CALDERÓN Y MARÍA LOURDES RINCÓN, Cédulas de Identidad Números V.-13038520, V.-9246689, V.-16420722, V.-14984157 y V.-5642915, respectivamente, jurados designados en el Consejo Directivo N° 698, con fecha del 23 de Febrero de 2026, de conformidad con el Artículo 164 del Reglamento de Estudios de Postgrado Conducentes a Títulos Académicos, para evaluar la Tesis Doctoral Titulada: "MODELO TEÓRICO PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR", presentado por el participante VARGAS PEÑA ALEJANDRO, cédula de ciudadanía N° CC.-12263806/ pasaporte N° P.- BC652656, como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación, acuerdan, de conformidad con lo estipulado en los Artículos 177 y 178 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador el siguiente veredicto: APROBADO, en fe de lo cual firmamos.

DRA. ARELYS FLÓREZ
C.I.N° V.- 13038520

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO
TUTORA

DR. CÉSAR ROSALES
C.I.N° V.- 9246689

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

DRA. LEYMAR DEPABLOS
C.I.N° V.- 16420722

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

DRA. JAKELIN CALDERÓN
C.I.N° V.- 14984157

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

DRA. MARÍA LOURDES RINCÓN
C.I.N° V.- 5642915
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
SECCIÓN I	12
EL PROBLEMA.....	12
Planteamiento del problema	12
Objetivos de la investigación	22
Justificación de la investigación.....	23
SECCIÓN II.....	26
MARCO TEÓRICO	26
Antecedentes	26
Fundamentación diacrónica.....	37
Fundamentación Sincrónica	40
Teoría de la Acción Social.....	40
Teoría de la acción comunicativa.....	42
Teoría de conflictos	45
Bases teóricas	47
Conflicto escolar	48
Convivencia escolar	51
Bases legales.....	54
SECCIÓN III.....	58
MARCO METODOLÓGICO	58
Naturaleza del Estudio	58
Escenario e informantes clave	61
Técnicas e instrumentos de recolección de la información	65
Rigor científico de la investigación.....	67
Procedimiento para el análisis de la información	68

SECCIÓN IV	70
LOS RESULTADOS.....	70
Análisis y presentación de los resultados	70
SECCIÓN V	152
APORTE TEORICO	152
Dimensiones temáticas para la construcción de un modelo teórico sobre el manejo de conflictos en el fortalecimiento de la convivencia escolar.	152
Presentación	152
Sistematización del modelo teórico	156
Modelo teórico	158
Ruta para la administración del modelo teórico propuesto	165
Disposiciones finales	166
REFERENCIAS	171
ANEXOS	177

LISTA DE TABLAS

	pp
Tabla 1. Caracterización de los informantes clave.....	63
Tabla 2. Categoría conflictos escolares en educación secundaria.....	75
Tabla 3. Categoría mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.....	103
Tabla 4. Matriz de contrastación.....	151

LISTA DE FIGURAS

	pp
Figura 1. Conflicto escolar	82
Figura 2. Acciones que aplica el docente para manejar los conflictos escolares	92
Figura 3. Conflictos escolares presentes en el salón de clases	100
Figura 4. La convivencia escolar	109
Figura 5. La convivencia escolar en el espacio escolar	116
Figura 6. Mecanismo para fortalecer la convivencia escolar	124
Figura 7. Mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar	131
Figura 8. Implicaciones del manejo de los conflictos escolares en la convivencia	140
Figura 9. Manejo del conflicto para fortalecer la convivencia escolar	148
Figura 10. Componentes del modelo Teórico	158
Figura 11. Modelo Teórico.....	163
Figura 12. Ruta para la administración del modelo teórico propuesto.....	165



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"
DOCTORADO EN EDUCACIÓN



Línea de investigación: Realidades Didácticas de la Carrera Docente

MODELO TEÓRICO PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN EL FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Línea de investigación: Realidades Didácticas de la Carrera Docente

Autor: Mag. Vargas Peña Alejandro

Tutora: Dra. Flórez Villamizar Arelys

Fecha: mayo de 2026

RESUMEN

Para abordar la problemática del conflicto en el contexto escolar, y el fortalecimiento de la convivencia, fue prudente mencionar que las rivalidades han sido parte intrínseca de la historia humana, surgiendo desde las interacciones más primitivas entre grupos, hasta las complejas dinámicas sociales de la actualidad. Esta tesis doctoral, se trazó como objetivo general constituir un modelo teórico del manejo de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar en la Institución Educativa Municipal Escuela Normal Superior de Pitalito. Asimismo, la investigación se enmarcó dentro del paradigma interpretativo, con enfoque metodológico cualitativo que permitió examinar las prácticas y significados que los actores educativos otorgan a los conflictos; se aplicó un método fenomenológico, que se centró en comprender las vivencias subjetivas de los participantes, y para la recolección de información, se emplearon las entrevistas en profundidad lo que facilitó una comprensión detallada y contextualizada de las dinámicas escolares. Teniendo como resultado, el hecho de que la convivencia en algunos casos se denota desgastada, puesto que los estudiantes carecen de habilidades sociales que no han sido formadas en casa, de allí que son elementos que se copian y se ponen en contexto en la institución educativa, para así generar el conflicto escolar, frente a lo cual, los padres no poseen los mecanismos para responder a tal fin; sin embargo, los docentes, asumen consideraciones pedagógicas con las que se atienden estos temas particulares, constituyendo un recurso valioso para educadores y administradores escolares, promoviendo la cultura ciudadana, habilidades sociales, y el respeto dentro del ámbito educativo.

Descriptores: Conflicto escolar, convivencia escolar, modelo teórico.

INTRODUCCIÓN

La interacción humana, siempre ha constituido un reto para los individuos, puesto que se requiere de reconocer al otro desde las propias apreciaciones, para ello, es necesario que se formule una formación en la socialización, puesto que, mediante esto, se promueven acciones con las que se fomenta la necesidad del otro para salir adelante. En el ámbito educativo, la convivencia es un factor clave, puesto que se presentan sujetos de diferentes caracteres, además de roles, como es el caso de los docentes, los estudiantes, los padres de familia y demás personas que hacen vida activa en una institución escolar determinada, por lo que se debe recurrir en algún momento al manejo de los conflictos con lo que se favorezca la formación integral de los estudiantes.

Por este particular, es de fundamental importancia el manejo de conflictos, tanto en las aulas de clase, como en los demás ambientes escolares, porque con esto se promueve el desarrollo de habilidades sociales, emocionales, así como la optimización en las relaciones humanas que se generan dentro de la institución, de allí que una gestión del conflicto, debe proveer al escenario escolar de personas empáticas, con elevado compromiso por la resolución de problemas, por lo que se debe manejar una adecuada comunicación, con esto, se logra que los estudiantes mejoren en su desempeño académico y por ende, se sientan valorados en el entorno escolar.

En virtud de ello, el propósito de construir un modelo teórico para el manejo de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar no es el de resolver disputas cuando ocurren, sino crear un entorno educativo más amigable, colaborativo, reflexivo, donde se evidencien las habilidades socioemocionales y competencias ciudadanas a través de un esquema teórico que oriente la convivencia escolar desde los diferentes estamentos de la institución, y permee la comunidad educativa en función del desarrollo de habilidades para la vida que

permitan mitigar las expresiones violentas, donde las diferencias y contradicciones sean transformadas y se generen mejores ambientes de aprendizaje.

En este sentido, para consolidar el modelo teórico, es primordial develar las estrategias que se manejan en el escenario de investigación para atender el manejo de conflictos; de igual manera, interpretar los mecanismos empleados para el fortalecimiento de la convivencia escolar, por último, crear dimensiones temáticas para la construcción del modelo. Por tanto, la investigación sobre convivencia escolar es fundamental no solo para comprender la naturaleza y las dinámicas del conflicto entre estudiantes, sino también para desarrollar habilidades efectivas que promuevan un ambiente de coexistencia armónico en las instituciones educativas. Al interpretar las causas y consecuencias del bullying, se pueden identificar patrones de comportamiento que permiten a educadores y padres de familia intervenir de manera oportuna y adecuada. Además, esta investigación contribuye a la creación de programas de prevención y manejo de conflictos que fomentan el respeto, la empatía y la solidaridad entre los alumnos.

Al fortalecer la convivencia escolar, se construyen comunidades más inclusivas y seguras, donde cada estudiante puede desarrollarse plenamente, libre de miedo y hostigamiento; el conocimiento generado a través de estas investigaciones no solo beneficia a las víctimas del acoso, también enriquece el tejido social de la escuela, promoviendo valores que perduran más allá del aula. Asimismo, el presente estudio, permite sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre la importancia de reconocer y abordar estas situaciones con seriedad y compromiso, al involucrar a estudiantes, docentes y padres de familia en la construcción de un entorno escolar positivo, se fomenta una cultura de diálogo y resolución pacífica de conflictos.

Para cumplir con los objetivos de este trabajo, se trazó la línea investigativa en seis secciones. En la primera se ubicó el planteamiento del problema, el cual se generó mediante la comprensión del contexto por medio del análisis de la

situación y los factores que influyen en el problema, esto llevó a definir el escenario de la indagación, el objeto de estudio y la problemática presentada, desde donde se plantearon los objetivos de la investigación, los cuales buscaron armonizar el entorno escolar con la formulación de un modelo teórico que contribuya en la transformación de los conflictos. Por último, en esta sección se encuentra la justificación, que demuestra el valor del estudio y el impacto en el área correspondiente.

En la sección dos se presenta el marco teórico, iniciando con dos antecedentes internacionales y dos nacionales directamente relacionados con el objeto de estudio que es la convivencia escolar. En la fundamentación sincrónica se adoptaron las teorías de la acción social de Max Weber, la teoría de la acción comunicativa de Habermas y la teoría de conflictos de Galtung, con el fin de mejorar la comprensión y gestión de las dinámicas interpersonales en el entorno educativo. De igual manera, en las bases teóricas se analizó el conflicto y la convivencia escolar como elementos cruciales en el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la promoción de ambientes escolares amigables; finalmente se relacionan las bases legales a nivel nacional, las cuales enmarcan el trabajo investigativo.

En la tercera sección se diseñó el marco metodológico partiendo del paradigma interpretativo dado el carácter social de la investigación; a su vez el enfoque seleccionado fue el cualitativo ya que buscó comprender los fenómenos sociales. En esta lógica, como método se definió el fenomenológico propuesto por Schütz, ya que se profundizó en la comprensión de las experiencias humanas; asimismo, como escenario se definió la Institución Educativa Municipal (en adelante IEM) Escuela Normal Superior de Pitalito y los informantes clave fueron cinco coordinadores de la institución, 1 orientador y 1 docente de aula, Respecto a las técnicas e instrumentos de evaluación, se trabajaron con las entrevistas a profundidad

En la sección cuatro, se presentaron los resultados con su respectivo análisis cada categoría con las subcategorías y los fenómenos que emergieron de la información recolecta, las mismas se presentaron desde la comprensión fenomenológica, en este se presentan matrices que contienen elementos esenciales para que el investigador reconociera la dinámica real de la convivencia y los conflictos escolares, y cómo ambos se complementan en el desarrollo de procesos de gestión pedagógica desde el aula de clase, esto dio paso a la sección cinco, la cual, constituye el aporte teórico, orientado por el modelo, el cual, es un sustento para la sociedad del conocimiento, puesto que con estas manifestaciones se nutre el campo epistémico de estos particulares.

SECCIÓN I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La formación del ciudadano constituye una tarea ardua e indispensable para cualquier sociedad. Por ser una habilidad fundamental en el desarrollo de los pueblos, le atañe no solo a la nación sino a la escuela misma, la cual, orientada por el direccionamiento del Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), quien estructura los estándares básicos de competencias ciudadanas, promueve en los establecimientos educativos la formación de ciudadanos comprometidos con la paz, la democracia y el respeto por los derechos humanos. Acciones que permiten una sana convivencia en los diferentes espacios donde interactúan los individuos.

La convivencia escolar es un aspecto fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, pues permite la construcción de relaciones positivas, el aprendizaje de habilidades sociales, emocionales, y la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje; también influye directamente en el bienestar y el desarrollo integral de los estjususdiantes. En este sentido, dentro del entramado de complejidades que suscita el entorno escolar, se manifiestan múltiples situaciones debido a las connotaciones de la naturaleza de los individuos. De esta manera, fruto de la interacción entre estudiantes, docentes, y directivos docentes, se pueden generan competencias ciudadanas enmarcadas en el respeto por la diversidad y pluralidad, la tolerancia, el trato amable, la responsabilidad social, la empatía y la comunicación efectiva en el marco de la sana convivencia y el manejo del conflicto de manera efectiva. En concordancia, Galtung (2003):

Las transformaciones no suceden porque sí. Son ambicionadas, sólo cuando son anheladas son reales. Tienen que ser subjetivamente retenidas, el individuo es la potencia impulsora. Esto, a su vez, involucra que los conocimientos de articulación y concienciación son definitivamente primordiales, registrando a los ángulos A, B y

C; surgiendo de la penumbra del conflicto estructural, y, si fuera necesario, destrozando el manto de hielo de la imagen fracasada del contexto. (p. 145)

Lo anterior, refleja la idea de que las transformaciones significativas en la vida de un individuo o en la sociedad no ocurren de manera espontánea, sino que demandan un deseo consciente y una fuerza motriz interna; este proceso implica una articulación y concienciación que permiten a las personas salir de situaciones de conflicto y frustración, enfrentando realidades complejas. En el contexto de la convivencia en los entornos educativos, esta perspectiva es elemental, ya que sugiere que para lograr un ambiente educativo positivo y transformador, es necesario que todos los actores, estudiantes, docentes y padres de familia deseen el cambio. La convivencia no se puede suponer, debe ser cultivada mediante el reconocimiento de las dinámicas interpersonales y la promoción de un diálogo abierto, solo así se pueden romper las barreras que perpetúan conflictos y frustraciones, creando un espacio donde cada individuo se sienta valorado y capacitado para contribuir al bienestar colectivo.

A la par de lo mencionado en las líneas anteriores, se suma el compromiso con la promoción de valores éticos y comportamientos que promuevan un ambiente de respeto y colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa. Este enfoque no solo aboga por la creación de normas y políticas que regulen la conducta de los estudiantes, sino que también enfatiza la importancia de cultivar actitudes proactivas que propicien el diálogo y la empatía. Al integrar la responsabilidad social y la moral en la práctica cotidiana de las instituciones educativas, se establece un marco que no solo previene conflictos, sino que también potencia el desarrollo integral de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos de la sociedad contemporánea, convirtiéndose en una guía que orienta las acciones y decisiones hacia la construcción de un entorno escolar más armónico y solidario.

Por otra parte, el manejo de conflictos se presenta como un elemento clave para la armonización social lo cual trasciende al contexto escolares. Al respecto, Galtung (2003) expone

Este síndrome triangular de la violencia debería contrastarse mentalmente con manifestaciones triangulares de la paz, en el cual la paz cultural ocasiona paz organizada, con relaciones simbióticas, imparciales, entre diferentes accionistas, y paz inmediata con hechos de colaboración, afecto y apego. Podría ser un triángulo virtuoso en lugar de un triángulo vicioso, también autorreforzante. El triángulo íntegro se conseguiría trabajando sobre los tres ángulos a la vez, y no tomando que cambios primordiales en uno de ellos acarrearán automáticamente cambios en los otros dos. (p. 275)

El autor expresa la necesidad de contrastar el síndrome triangular de la violencia con un síndrome triangular de la paz, sugiriendo que, así como la violencia puede perpetuarse a través de interacciones destructivas, la paz puede cultivarse mediante relaciones equitativas y simbióticas que fomenten la cooperación y el amor. Este enfoque implica que, para lograr una transformación efectiva hacia la paz, es fundamental trabajar simultáneamente en los distintos aspectos que la conforman; la paz cultural, estructural y directa. En el contexto de la convivencia escolar, esta perspectiva es crucial, ya que las dinámicas de violencia que pueden surgir en las aulas a menudo se alimentan de relaciones desiguales y falta de empatía, al respecto, Moreno y Moreno (2023) definen estas dinámicas como:

Patrones constantes que se presentan desde el comportamiento de la persona, puede ser de control, de abuso o coercitivo, de un sujeto sobre otro, es una relación de poder desigual, y se presenta como un aspecto en el que se incrementan las agresiones de diferentes tipos, sobre todo desde la manipulación que el sujeto desarrollo en cuanto a lo emocional y social, causando aislamiento y miedo (p. 29).

En virtud de lo anterior, las dinámicas de la violencia, son actos constantes que se presentan en la realidad, desde cualquier punto de vista, donde se presentan tensiones y evidencias con las cuales el agresor ocasiona la violencia en el contexto sociocultural, es un proceso en el que lo social y lo emocional se ve afectado, puesto que se reconocen procesos en los que se ocasiona un impacto

negativo en los jóvenes, como es el caso del aislamiento y del temor que una persona que se desempeñe en un entorno violento pueda sentir.

De allí, el interés por implementar un triángulo virtuoso en el entorno escolar significaría promover una cultura de respeto y colaboración entre estudiantes, docentes y familias, donde cada acción positiva refuerce a las demás, creando un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal. En este sentido, la gestión del conflicto en el medio escolar, busca promover el desarrollo de habilidades socioemocionales, con las que se promueve el desarrollo de una comunicación asertiva, enmarcada en la mejora de las relaciones humanas y en la implementación de soluciones que favorezcan la imparcialidad en el medio escolar, de acuerdo con esto, UNESCO (2024) refiere que:

Las escuelas en la actualidad, deben crear ambientes pedagógicos seguros, no solo desde el punto de vista intelectual, sino que estén libres de violencia, con docentes equilibrados y que promuevan una gestión efectiva dentro de, aula de clase, promoviendo de esta manera el desarrollo de las habilidades tanto emocionales como sociales de los estudiantes, mediante la adopción de métodos pacíficos y constructivos (p.49).

En virtud de lo anterior, es oportuno apreciar a la institución educativa, como un escenario, donde se formule una verdadera gestión del conflicto, es decir, donde se asegure una formación oportuna por medio de la atención a las habilidades de los estudiantes, con esto, se debe poner en práctica ambientes favorables que incidan en la construcción de aprendizajes significativos. Por este particular, se determina entonces la necesidad de que los docentes se conviertan en agentes que apoyen a los estudiantes, para que de esta manera se garantice el derecho a la educación sin afectaciones externas ni internas.

Es pertinente una educación para la paz, en la que se motive la formación en valores, en competencias ciudadanas que promuevan la atención hacia los derechos humanos y el desarrollo sostenible que las comunidades escolares demandan hoy día, esto con la finalidad de que el aprendizaje sea construido en una atmosfera agradable que favorezca la construcción de significados, al

respecto, Granado (2022) expresa que el valor de la gestión de conflictos escolares radica en:

Fomentar la instauración de una convivencia positiva en la que se origine una interacción con los demás, de manera colaborativa y respetuosa, para que así se fomente la concentración del estudiante, en un ambiente favorable para tal fin, configurando actuaciones asertivas, y desarrollándose de manera integral (p.39).

Los posibles conflictos que se puedan presentar en el medio escolar, deben ser atendidos y superados de manera inmediata con la finalidad de que se genere la promoción de comportamientos adecuados y que responda a las demandas formativas de una sociedad más justa y equitativa, de acuerdo con ello, la UNESCO (2024) refiere que: “se espera que la educación forme sujetos que sean capaces de desempeñarse en democracia, en un marco de justicia y libertad social” (p. 3), en relación con esto, es importante referir que la Constitución Política de Colombia (1961) refiere el derecho a la educación y define la importancia de una formación equitativa, en la que prevalezca la justicia y la igualdad social.

A partir de allí, los docentes se convierten en mediadores de una formación adecuada, donde además de la construcción de conocimientos significativos, se tome en cuenta la parte comportamental que es esencial para desempeñarse en la sociedad, orientado hacia el respeto, la empatía, la alteridad, trabajando así acciones que sirvan de fundamento en el desarrollo integral de los estudiantes, es decir, se oriente hacia la equidad social, donde exista igualdad humana en relación con el tratamiento de la formación, la cual, debe ser equitativa en función de las exigencias de los estudiantes y de la sociedad en general.

De allí que uno de los sustentos esenciales en el abordaje de la convivencia escolar, es la inteligencia emocional, propuesta por Goleman (1999) quien define a la misma como “la habilidad que poseen las personas para controlar sus propias emociones, a partir de una conciencia que permite el control sobre los sentimientos y su adecuación al momento” (p. 52), de acuerdo con lo planteado, la

inteligencia emocional, se muestra como una de las habilidades, con las cuales los sujetos gestionan sus propias emociones, demuestran control sobre las mismas, sobre sus sentimientos, por lo que el comportamiento en la realidad, es totalmente adecuado a esos estímulos que se presentan en el contexto.

Por lo señalado, es pertinente considerar como la inteligencia emocional, es uno de los aportes de orden epistémico que sustentan el tema de la convivencia, puesto que es un fundamento con el que se sustenta el desarrollo emocional de la persona, este debe ser tomado en cuenta desde la infancia, con la finalidad de que se oriente una aplicación adecuada de la misma. De allí que en la inteligencia emocional se presentan sentimientos que en algunos casos pueden verse como encontrados, o relacionarse con situaciones poco adecuadas, la idea es que se consoliden situaciones que sirvan para que la persona demuestre su capacidad en ese control de las emociones.

En razón de ello, Goleman (1999) refiere una serie de componentes que permiten el logro de una inteligencia emocional adecuada a los escenarios en los cuales interactúa el sujeto, tal es el caso de la autoconciencia, definida como esas habilidades que poseen los seres humanos para reconocer y comprender sus propias emociones, es decir, se demuestra la capacidad de evidenciar fortalezas y debilidades en torno a las emociones. De igual forma, se presenta la autorregulación, esta se presenta como uno de los procesos con los cuales, se manejan las emociones de forma efectiva, aquí se contempla el control de los impulsos, además de promover la adaptación a cualquiera de las situaciones que se puedan presentar en la dinámica cotidiana.

Aunado a lo anterior, se considera la presencia de la motivación, esta es una de las capacidades con las que se aprovechan las emociones para tomarlas en cuenta en el alcance de las metas propuestas, es un sustento para la superación de los obstáculos que se presentan, puesto que se requiere de actuaciones optimistas. También se contempla la empatía, orientada hacia la

comprensión de las emociones de los demás, es decir, esa capacidad que poseen las personas para mirar al otro desde sus propias preocupaciones, es uno de los elementos esenciales en el tratamiento asertivo de las emociones.

Por estas razones, las emociones inciden de manera fundamental en el desarrollo de las habilidades sociales, puesto que las mismas, permiten tener en cuenta el desarrollo de una comunicación asertiva, de esa interacción eficaz con los demás superando de esta manera situaciones adversas, de allí que la inteligencia emocional, se presenta como una de las tendencias innovadoras en materia de habilidades emocionales, puesto que favorece el desarrollo integral de la persona orientado los procesos hacia el aprovechamiento de las emociones, al respecto Goleman (1999) refiere que: “la inteligencia emocional, se presenta como una aptitud maestra, como una de las facultades que permite a las demás dificultades favorecer el desarrollo de las demás habilidades” (p. 95), con atención en lo señalado, la inteligencia emocional, es uno de los componentes esenciales para la constitución integral del ser humano.

De allí que la convivencia escolar, se favorece con la inteligencia emocional, con lo que se promueve una interacción adecuada, en medio de la equidad y la justicia social, sobre todo en los ambientes escolares, donde se orienta un proceso de formación en el que se valoren las capacidades de todos para que se complementen de acuerdo con las capacidades de cada uno, de allí que comprenderse mutuamente, genera un impacto favorable en el desarrollo de las relaciones humanas, tanto dentro como fuera del aula de clase, porque le permite a los estudiantes valerse de sustentos que definen su propia personalidad en relación con la de los demás.

Sin embargo, en muchas instituciones educativas, los conflictos se manejan de manera inadecuada, sin tener en cuenta los principios de justicia y sin involucrar a los diferentes actores en la búsqueda de soluciones que permitan transformar los conflictos. Las expresiones de violencia en Colombia han sido una

constante a través de los años; Fals (1969) refiere que: “la violencia en Colombia, se caracteriza por ser un fenómeno tanto estructural, como crónico que se deriva a su vez de la crisis ética de las elites y la fuerza como medio de gobierno” (p. 182), como se logra apreciar, desde antes de constituirse como nación, hasta la actualidad, el país ha experimentado diferentes momentos en los que los conflictos han provocado diversas manifestaciones violentas como. Agresiones físicas, verbales, acoso, dominio, entre otras, que han dejado profundas heridas y vacíos en las familias de las víctimas que este fenómeno ha causado.

Dichas conductas han tenido un arraigo cultural de manera generacional, al punto de normalizar acciones que a la luz de muchos parecen convencionales, aludiendo a la idiosincrasia y cultura de los pueblos, pero que desde otra perspectiva, resultan siendo prácticas agresivas, discriminatorias, sexistas, y excluyentes; lo anterior, sin mencionar las violaciones a los derechos humanos y constitucionales como la salud y la educación que a causa del conflicto interno y quizás mala gestión de los gobiernos de turno han marcado la narrativa de nuestro país.

En consecuencia, las instituciones educativas han sido permeadas por este fenómeno que cada vez hace más presencia tal vez por herencia o cultura, pero cualquiera que sea el motivo que se le atribuya, la violencia y acoso escolar van en contra de los derechos de los niños, jóvenes y adolescentes que allí se reúnen para forjarse como personas y encauzar sus proyectos de vida. La presencia de estos conflictos en el entorno escolar afectar negativamente la calidad de la educación y el bienestar de los estudiantes, dado que estos conflictos pueden generar un clima de tensión y hostilidad que dificulta el proceso de enseñanza-aprendizaje y afecta el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

Contrariamente a lo que representa una convivencia escolar armónica, en el caso particular de las instituciones educativas colombianas se evidencia el flagelo del conflicto el cual puede depender de diversas situaciones como conductas

heredadas producto de la tensión social vivida en el país a lo largo de la historia, la falta de habilidades sociales y socioemocionales, como también la pobreza que debido al clasismo, segrega gran parte de la población creando barreras invisibles, las cuales desencadenan odios que perpetúan el conflicto.

El interés por el enfoque de este estudio hacia el manejo de conflictos y la convivencia escolar surge del crecimiento acelerado de manifestaciones violentas que se presentan a diario en los entornos escolares, especialmente en la IEM Normal Superior de Pitalito, centro educativo ubicado al sur del departamento del Huila, donde en los últimos 6 años se han acrecentado las situaciones de amenazas entre estudiantes; de manera aislada amenazas a docentes por medios electrónicos, agresiones verbales y físicas constantes, dentro y fuera de la institución; porte de armas cortopunzantes y de consumo de sustancias psicoactivas.

Dicha problemática enciende las alarmas debido a la magnitud de las lesiones físicas, psicológicas, mentales y en algunos casos legales, que estas conductas originan. A las razones expuestas, se suman los efectos negativos que yacen de estos conflictos, los cuales van desde el bajo rendimiento académico de las víctimas, hasta la deserción escolar. De esta manera, cuando persisten estas conductas violentas y se vuelven sistemáticas, se consideran acoso escolar o bullying. Así lo expresa Olweus (1993) “Un estudiante es perseguido o victimizado cuando está expuesto de manera iterativa a operaciones negativas por parte de uno o más estudiantes” (p. 47), de allí que el medio escolar, puede poseer personas que generan situaciones adversas en el desarrollo de los procesos de formación.

Por tanto, la realidad de la IEM Escuela Normal Superior de Pitalito, se caracteriza por episodios de violencia motivados por situaciones que pueden ser manejadas por la vía del dialogo. Estas, desencadenan en pugnas que van desde agresiones verbales, psicológicas, ciberacoso, violencia digital de género y

amenazas, hasta las agresiones físicas con cachetadas, rasguños, puños y lesiones con armas corto punzantes, ocasionando daños físicos y psicológicos a sus pares. Tales expresiones de hostilidad se han acrecentado debido a factores culturales, sociales, problemas en el entorno familiar y la falta de intervención efectiva de las instituciones debido a la flexibilidad de la norma, interpretada por los estudiantes como carencia de sanciones frente a los actos que transgreden el manual de convivencia.

Consecuentemente, el problema en esta indagación se centra en los conflictos recurrentes, la convivencia insana y la iniquidad social, producto de la discrepancia que históricamente se ha vivido; falta de equidad que se ve reflejada en las relaciones adversas, ausencia de empatía, respeto e intolerancia. En consecuencia, para la construcción del modelo teórico se deben identificar los componentes clave que propendan por el fortalecimiento de la convivencia escolar y el manejo adecuado de conflictos escolares.

En el municipio de Pitalito, especialmente en la IEM, Escuela Normal Superior, ubicada en el sector urbano, se han presentado casos de discriminación y violencia escolar que han desencadenado en acoso escolar o bullying, lo que ha generado una disminución de la motivación y la participación de los estudiantes agredidos, así como a una mayor tasa de abandono escolar. En este sentido, el objetivo de esta investigación es constituir un modelo teórico para el manejo de conflictos en el fortalecimiento de la convivencia escolar, con el fin de mejorar la gestión de conflictos, habilidades socioemocionales y fomentar un ambiente escolar más seguro, inclusivo y equitativo.

En razón de lo anterior, es oportuno, considerar el manejo de conflictos como un elemento de naturaleza epistémica, con el que se atienda la superación de la violencia y con ello, se impacte de manera adecuada en la constitución de la convivencia escolar, orientado hacia la sistematización de aportes con los que se neutralice la violencia y se de paso al manejo de relaciones humanas armónicas

con las que se favorezca la formación integral de los estudiantes, apuntando siempre hacia la mejor de la calidad en el país. Partiendo del planteamiento del problema, surgió la siguiente sistematización de la investigación:

¿Cómo constituir un modelo teórico sobre el manejo de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria de la Escuela Normal Superior de Pitalito en el departamento del Huila-Colombia?

¿Cómo es el manejo de conflictos escolares en educación secundaria de la IEM, Escuela Normal Superior de Pitalito?

¿Cuáles son los mecanismos empleados en la institución para el fortalecimiento de la convivencia escolar?

¿De qué manera derivar dimensiones temáticas para la construcción de un modelo teórico sobre el manejo de conflictos en el fortalecimiento de la convivencia escolar?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Constituir un modelo teórico sobre el manejo de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria de la Escuela Normal Superior de Pitalito en el departamento del Huila-Colombia.

Objetivos específicos.

1. Develar el manejo de conflictos escolares en educación secundaria de la IEM, Escuela Normal Superior de Pitalito
2. Interpretar los mecanismos empleados en la institución para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

3. Derivar dimensiones temáticas para la construcción de un modelo teórico sobre el manejo de conflictos en el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Justificación de la investigación

El estudio de la actuación del ser humano ha sido una tarea compleja que le compete a varias áreas del conocimiento incluidas en las ciencias sociales, siendo la antropología la disciplina de mayor influencia debido a su rigurosidad en el estudio del origen, desarrollo y diversidad del ser humano a través del tiempo, destacando los componentes biológico y social los cuales determinan su conducta. Respecto al entorno educativo, la sana convivencia se vea reflejada a través de los principios, valores, competencias y habilidades que allí se potencien, de manera que sirvan para contrarrestar los efectos que desde la sociedad se proyectan como acciones cotidianas en el devenir. La tarea no es nada fácil, pero con la mediación de la escuela se puede hacer un trabajo importante para que los estudiantes transmitan nuevos modelos a sus padres, gestando una cultura más solidaria, tolerante, inclusiva, equitativa y pacífica, que se refleje en el contexto local y nacional.

En este contexto, la justificación de esta investigación, radicó en la necesidad de fortalecer la resolución pacífica de conflictos, las competencias ciudadanas y el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como en la importancia de brindar a los estudiantes herramientas para transformar de manera positiva las diferencias y los desafíos que surgieron en su convivencia diaria; en ello radicó la necesidad de crear un modelo teórico para el manejo de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar. Al integrar la teoría de conflictos de Galtung, y la teoría de la acción comunicativa de Habermas en la convivencia escolar, se sientan las bases para la implementación exitosa de este modelo que promueva valores de diálogo, responsabilidad, colaboración en el contexto educativo y la construcción de un clima escolar inclusivo y equitativo.

Asimismo, es de fundamental importancia considerar la relevancia práctica de la investigación relacionada con el manejo de los conflictos como base para la concreción de evidencias con las que se favorezca la optimización de la convivencia escolar, para ello, fue necesaria la sistematización del modelo teórico, puesto que partió de evidencias experienciales propias de la práctica educativa y que con ello, se fundamenta la constitución de un aporte en el que se comprenda que además del valor que posee la formación académica, la formación del comportamiento es fundamental para el desarrollo efectivo de los sujetos y su posterior actuación en la sociedad.

En este mismo orden de ideas, el estudio se demuestra desde el paraje teórico, puesto que trabajo con teóricos de renombre en el tema del manejo de conflictos, así como también las definiciones propias de la convivencia escolar, de allí que el modelo teórico que se constituyó será de gran valor para la sociedad académica, puesto que se contó con un mecanismo de naturaleza epistémica, en el que no solo los docentes, sino los padres de familia, incluso los expertos en el tema cuenten con un sustento que les permita aumentar sus conocimientos en relación con los temas aquí tratados.

De la misma manera, fue preciso reconocer el aporte desde el punto de vista metodológico, puesto que se sistematizó un estudio de carácter científico, orientado por el diseño de objetivos de naturaleza cualitativa, los cuales, persiguieron el estudio tanto del manejo de conflictos, como de la convivencia escolar, para ello, se requirió del diseño y aplicación de instrumentos de recolección de la información con lo que se logró tener las evidencias necesarias para entender el comportamiento de los fenómenos en estudio.

A su vez, los resultados de esta investigación tuvieron importantes implicaciones prácticas para la educación y la política educativa, ya que contribuyeron en el desarrollo de estrategias efectivas para promover el manejo de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia escolar. Lo anterior, con el

propósito de mejorar la calidad de la educación. Además, el modelo teórico propuesto va a favorecer la comprensión de cómo el manejo adecuado de conflictos puede ser utilizado como un cimiento para fortalecer la convivencia escolar y ello repercute directamente en el rendimiento académico que por razones obvias se ve menguado en contextos hostiles.

En consecuencia, este estudio se vincula a la línea de investigación realidades didácticas de la carrera docente, la cual, pertenece al núcleo de investigación de didáctica y tecnología educativa de esta universidad, con lo que se fomenta el interés por relacionarse con un grupo de investigación que valore la investigación y que al mismo tiempo se logre el apoyo respecto al tratamiento de los fenómenos del tratamiento de conflictos, así como de la convivencia escolar.

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO

Este es uno de los elementos de primordial relevancia para el desarrollo de la indagación, porque mediante este se constituye el conocimiento sobre el estado del arte del objeto de estudio, así como los elementos teóricos y conceptuales que estén en línea directa con el manejo de conflictos y con la convivencia armónica, de acuerdo con ello, Martínez (2024) expone que: “el marco teórico o referencial, debe realizarse mediante el abordaje de elementos documentales, libros o documentos electrónicos que desde el punto de vista conceptual le muestren al investigador el camino a seguir” (p. 14), por tanto, esta sección se formula de acuerdo con una argumentación de diferentes autores que definen los elementos en cuestión.

Antecedentes

Para llevar a cabo el ejercicio de exploración de antecedentes concernientes con el objeto de estudio, se hizo una búsqueda exhaustiva en repositorios de universidades y revisión de literatura a nivel internacional y nacional, dejando claro que no se encontró ningún antecedente en el orden local sobre el manejo de conflictos y fortalecimiento de la convivencia escolar. Sobre este particular, Martínez (2024) sostiene que: “son estudios previos que se presentan sobre la temática a investigar” (p. 16), por esta razón se tiene como criterios de investigación, que se presentaran investigaciones doctorales publicadas entre los años 2020 y 2024, como también, que abordaran de manera teórica o experimental el conflicto y fortalecimiento de la convivencia.

En España, Altabas (2021) plantea su investigación titulada *Conflictos, estrategias de afrontamiento y mediación en estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria: un enfoque psicoeducativo*, en la que se trazó examinar las posibles discrepancias en la conducción de tácticas de afrontamiento ante los inconvenientes de los alumnos de ESO, el discernimiento y manejo de la intervención frente a determinados conflictos y algunas inconstantes particulares, familiares y generales. Para cumplir este objetivo, específicamente se establece identificar los problemas que los escolares enuncian en el ambiente colegial y su escenario social más cercano, analizar situaciones particulares de los estudiantes en cuanto a sensaciones de soledad o frustración por divorcios o separación con sus padres; por último, examinar herramientas y habilidades para la vida con las que cuenta el estudiante y avanzar hacia una propuesta metodológica encaminada a la prevención, gestión y solución de conflictos.

La metodología de este trabajo fue de enfoque mixto, descriptivo y transversal, utilizando triangulación para obtener una comprensión más profunda de los conflictos escolares y las dinámicas de convivencia. Como estrategia de recolección de datos combinó entrevistas, observación, encuestas y técnicas creativas para obtener una visión integral del fenómeno estudiado desde diferentes ángulos cualitativos y cuantitativos, y la muestra estuvo compuesta por 577 estudiantes de educación secundaria obligatoria, con edades comprendidas entre 12 y 18 años; estos estudiantes fueron seleccionados de varios centros educativos en Zaragoza y su provincia.

Como resultado, el estudio encontró que el programa de mediación escolar resulta ser una estrategia educativa clave para fomentar relaciones constructivas y satisfactorias en el entorno de los adolescentes, abarcando tanto el ámbito escolar como el familiar y social. La escuela y la familia, como principales agentes de socialización, asumen la responsabilidad de formar e integrar socialmente a los jóvenes, lo que implica la constante resolución de conflictos. Estos conflictos, que son naturales y necesarios para el desarrollo personal, a menudo se gestionan

entre los propios estudiantes sin escalar a episodios de violencia o acoso, lo que subraya la importancia de promover habilidades de mediación desde una edad temprana.

Además, la investigación revela que, aunque los conflictos interpersonales son comunes en el contexto escolar, la mayoría se resuelven de manera informal entre los alumnos. Sin embargo, se enfatiza que el entorno educativo es un escenario donde se producen numerosos conflictos entre iguales, lo que resalta la necesidad de implementar programas de mediación que no solo capaciten a los docentes, sino que también empoderen a los estudiantes como mediadores. De esta manera, este programa no solo contribuiría a mejorar la convivencia escolar, sino que también facilitaría el desarrollo de habilidades interpersonales esenciales en la vida de los adolescentes, preparando así un entorno más colaborativo y respetuoso.

La tesis doctoral aporta un marco comprensivo que integra la mediación como herramienta clave en la resolución de conflictos escolares a través de un enfoque metodológico mixto; el autor identifica y analiza los conflictos que enfrentan los estudiantes, así como sus estrategias de afrontamiento, lo que permite comprender las dinámicas interpersonales en el entorno educativo. Este estudio resalta la importancia de empoderar a los estudiantes como mediadores, promoviendo habilidades que no solo facilitan la resolución de conflictos, sino que también fomentan relaciones constructivas en el ámbito escolar y familiar.

En el mismo país, Peña (2020) adelantó su investigación denominada *Acoso escolar e intervención a través de la educación emocional*, cuyo objetivo general fue “Mejorar la convivencia escolar entre iguales a través de la educación emocional, involucrando al profesorado, padres y madres, en especial, en el alumnado de 1º y 2º de ESO”. (Peña, 2020, p. 208). De manera específica se plantearon diferentes objetivos los cuales se centran en capacitar tanto a docentes como a familias a través de cursos y seminarios sobre acoso escolar y educación

emocional, con el fin de dotarles de herramientas para prevenir y abordar esta problemática. Además, se busca desarrollar programas educativos dirigidos a los estudiantes para reducir los casos de acoso escolar y promover la empatía mediante actividades que fomenten la comprensión y la comunicación efectiva entre ellos.

La metodología de la tesis se centra en un enfoque cuantitativo con un diseño comprensivo, utilizando cuestionarios y análisis estadísticos para abordar el acoso escolar y evaluar la efectividad de las intervenciones basadas en la educación emocional. En el mismo sentido, la muestra estuvo compuesta por 444 estudiantes de 4° y 5° de primaria y de 1° y 2° de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Esta selección permitió analizar las dinámicas de acoso escolar y la efectividad de las intervenciones educativas en diferentes niveles escolares, abarcando una variedad de contextos y experiencias entre los participantes.

Como resultado se menciona que si bien, la finalidad principal de la investigación es la mejora de la convivencia escolar entre estudiantes mediante la implementación de la educación emocional, involucrando a docentes y familias, este objetivo general no se ha concretado debido a la falta de ejecución de la propuesta. Sin embargo, a pesar de ello, se han logrado alcanzar parcialmente tres objetivos específicos a través de la formulación de actividades, aunque no se hayan llevado a cabo en la práctica, permitiendo realizar formación al profesorado y las familias en relación con el acoso escolar y educación emocional, como también, diseñar materiales para la formación del alumnado en la importancia de la empatía y el respeto, de cara a mitigar el acoso escolar.

El aporte de esta investigación enfatizar la importancia de la educación emocional como herramienta fundamental para mejorar la convivencia entre estudiantes; la tesis se centra en capacitar a docentes y familias mediante seminarios y cursos, dotándolos de estrategias para prevenir y abordar el acoso escolar. Aunque la implementación de la propuesta no se concretó

completamente, se lograron avances en la formación sobre empatía y respeto, elementos cruciales para mitigar el acoso. Además, el estudio destaca la necesidad de desarrollar programas educativos que fomenten la comunicación efectiva y la comprensión emocional entre los estudiantes, lo que es esencial para la resolución de conflictos.

En el territorio nacional, Álvarez (2024), "Actores escolares e interacciones sociales: convivencia en instituciones educativas de Santa Rosa de Cabal Colombia (2018–2020)", realizada en la Universidad Nacional de La Plata (Argentina). El objetivo principal de esta tesis fue analizar y comprender cómo se configura la convivencia escolar en instituciones de básica secundaria y media, a partir de las interacciones sociales entre estudiantes, docentes y directivos en el municipio de Santa Rosa de Cabal (Risaralda, Colombia), focalizando la atención en manuales de convivencia, prácticas institucionales y estrategias de los comités escolares para la prevención y atención de conflictos.

La metodología se sustentó en un enfoque mixto con diseño de estudio de casos, empleando encuestas, entrevistas semiestructuradas y análisis documental. Desde la dimensión política, se evidenció que las instituciones educativas no garantizan efectivamente la participación de estudiantes y familias en la construcción de normas, a pesar de lo dispuesto por la Ley 1620 y su decreto reglamentario. Desde una perspectiva sociológica, los hallazgos revelaron que las formas de interacción y las concepciones de convivencia están fuertemente marcadas por prácticas docentes sancionadoras, manuales poco incluyentes y escaso conocimiento sobre el funcionamiento de los Comités Escolares de Convivencia. Se identificaron conflictos recurrentes clasificados como interrupciones, violencia, transgresiones académicas y auto transgresiones, los cuales muchas veces trascienden el aula y requieren intervención de otras instancias estatales.

Por ende, se debe indicar que este estudio se considera un antecedente nacional de gran relevancia por su estrecha relación con la convivencia escolar, al centrarse en las percepciones, prácticas y normas que configuran las interacciones cotidianas entre los distintos actores educativos. Su alcance en instituciones de Santa Rosa de Cabal permite visibilizar realidades concretas sobre cómo se construyen, gestionan y transforman las dinámicas de convivencia en contextos escolares diversos. En este sentido, el aporte del estudio va más allá del diagnóstico institucional, ofrece insumos fundamentales para repensar la estructura normativa, los enfoques pedagógicos y las estrategias de resolución de conflictos desde una perspectiva más participativa, crítica y dialógica.

De igual forma, Isaza (2022) propone un *Modelo de gestión de la convivencia escolar basado en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en instituciones educativas públicas de Montería*, en el que define “Proponer un modelo de gestión de la convivencia escolar para la resolución de conflictos basado en el manejo de la inteligencia emocional en instituciones educativas públicas de Montería” (Isaza, 2022, p. 22). Para ello, la autora se centra de manera específica en analizar el enfoque de gestión de la convivencia escolar en las escuelas públicas de Montería, a partir de las experiencias de coordinadores y psico-orientadores, y en examinar los procesos administrativos relacionados con la resolución de conflictos entre estudiantes. Además, se busca describir las circunstancias conflictivas en los grados sexto y noveno, explorar la relación entre la inteligencia emocional de los estudiantes y sus estrategias para resolver tensiones escolares.

La investigación fue realizada bajo un enfoque mixto y un paradigma pragmático en el cual, a través del enfoque cualitativo se trabajó el método fenomenológico para realizar análisis de datos como descripción y comprensión. Asimismo, mediante el enfoque cualitativo se tuvo en cuenta el análisis descriptivo correlacional y el diseño transversal para obtener estadísticas y tendencias; las técnicas de recolección de información utilizadas fueron análisis de contenidos,

entrevistas y encuestas, aplicadas a 111 directivos docentes, 46 orientadores escolares, 361 estudiantes de grado sexto y 358 estudiantes de grado noveno.

Los resultados muestran desde el enfoque cuantitativo, que los estudiantes que exhiben rasgos de inteligencia emocional, como la autorregulación y la resolución de conflictos, son más capaces de abordar situaciones escolares de manera constructiva y sin violencia; de igual manera se encuentra que las faltas tipo I son las más frecuentes. Por su parte, desde el análisis cualitativo se encontró que los coordinadores y orientadores escolares coinciden en que trabajan con el manual de convivencia y aplican las rutas de atención, pero no tienen un modelo paralelo. A su vez realiza una propuesta de modelo que presenta unos momentos, etapas y actividades con el fin de consolidar la educación emocional en los procesos académicos y de convivencia en las instituciones.

En la investigación doctoral analizada, se integró la inteligencia emocional como un eje central en la resolución de conflictos; a través de un enfoque mixto, la investigación analiza las experiencias de coordinadores y psico-orientadores, así como las dinámicas de conflicto en los grados sexto y noveno, revelando que los estudiantes con mayor inteligencia emocional son más capaces de gestionar conflictos de manera constructiva. La propuesta de un modelo de gestión que incluye momentos, etapas y actividades específicas para consolidar la educación emocional en el contexto escolar se presenta como una herramienta valiosa. Este enfoque no solo busca la mejora de la convivencia escolar, sino que también promueve la autorregulación y la empatía entre los estudiantes, elementos esenciales para la creación de un ambiente educativo pacífico y colaborativo.

También, Muñoz (2022), desarrolló un trabajo doctoral titulado: "Programa de convivencia escolar para disminuir la violencia escolar en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes de El Tablón de Gómez, Departamento de Nariño de Colombia", realizada en la Universidad Metropolitana

de Ciencia y Tecnología (Panamá). El objetivo principal de esta tesis fue diseñar un programa de convivencia escolar orientado a reducir los niveles de violencia en la Institución Educativa Nuestra Señora de las Mercedes, localizada en El Tablón de Gómez (Nariño, Colombia), entendiendo la convivencia como un eje fundamental del desarrollo institucional y del bienestar estudiantil.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo analítico. Se utilizó un censo poblacional con 30 docentes y una muestra de 108 estudiantes seleccionados entre los 485 matriculados en básica secundaria. La recolección de datos se efectuó mediante cuestionarios aplicados tanto a docentes como a estudiantes, validados por un panel de cinco expertos y evaluados en cuanto a su confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo índices de 0,862 y 0,890. Los análisis descriptivos mostraron que la institución carecía de una infraestructura adecuada y de normas establecidas para guiar la convivencia. Además, se identificó una gestión ineficaz de los conflictos por parte del cuerpo docente, así como una alta incidencia de violencia directa e indirecta entre estudiantes, atribuida a problemáticas personales, familiares y escolares. Como respuesta, se diseñó un programa específico de convivencia escolar como estrategia concreta para mejorar el clima institucional y mitigar los conflictos.

Aunado a esto, se resalta que dicho estudio se considera un antecedente relevante por su estrecha relación con la convivencia escolar, ya que aborda de manera directa la problemática de la violencia en contextos educativos y ofrece una respuesta estructurada mediante el diseño de un programa institucional. Su enfoque práctico y contextualizado permite comprender no solo las causas y manifestaciones del conflicto escolar, sino también las condiciones necesarias para intervenir eficazmente desde una perspectiva pedagógica.

En Pueblorrico – Antioquia, Henao (2020) planteó su tesis doctoral titulada *Modelo de justicia restaurativa en la escuela para el mejoramiento de la convivencia escolar*, con el objetivo de realizar un modelo encaminado hacia la

justicia de restauración, dirigido a los actores que llevan la convivencia en las instituciones del municipio de Pueblorrico en el departamento de Antioquía, para ello, se describió la experiencia de los estudiantes sobre la convivencia escolar e identificar las transgresiones más comunes que enfrentan. Además, se propone caracterizar los procesos de justicia restaurativa implementados en las instituciones educativas y analizar cómo estas transgresiones afectan la convivencia escolar. También se pretende investigar la relación entre la justicia restaurativa y la convivencia, así como diseñar los componentes necesarios para una propuesta de justicia restaurativa adaptada a estas instituciones.

El enfoque metodológico utilizado se basa en la comprensión holística de la ciencia y no presenta un paradigma en particular; a su vez, el método usado es la holopraxis que abarca varios campos que debe abordar la investigación. La muestra para el estudio de la convivencia escolar incluyó a 176 estudiantes de quinto a undécimo grado, provenientes de las 14 instituciones educativas del municipio. Por otro lado, para analizar los procesos de justicia restaurativa, se seleccionaron 51 estudiantes con expedientes disciplinarios de todas las instituciones, así como los comités de convivencia de las escuelas investigadas, quienes fueron las principales fuentes de información. Frente al análisis de datos, se utilizaron técnicas de análisis cuantitativo como estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes, así como la U de Mann Whitney para identificar las transgresiones.

Los resultados obtenidos y el análisis realizado evidencian la apremiante necesidad de implementar programas integrales de justicia restaurativa en las instituciones educativas. Estos programas deben adoptar un enfoque preventivo, orientado a la formación ética de los estudiantes y al fortalecimiento de valores que les permitan convivir pacíficamente en sociedad. Dichos programas deben capacitar a los estudiantes en habilidades de resolución de conflictos a través del diálogo y la comunicación efectiva, promoviendo el trabajo colaborativo y el respeto mutuo, tanto hacia sus pares como hacia las instituciones; solo a través de

una intervención completa y exhaustiva será posible crear entornos escolares más armoniosos y resilientes ante situaciones de conflicto.

Esta investigación guarda correlación con el presente objeto de estudio ya que busca un modelo que permita atender las conductas que transgreden la sana convivencia en la escuela, en este caso mediante la justicia restaurativa. El estudio apunta a la prevención, promoción, reflexión, reparación y no repetición mediante procesos de formación que fortalezcan la ética como base para la construcción de la paz. En contraste, se puede evidenciar que mientras la propuesta se enfoca en una justicia exclusivamente restaurativa, existe cierto inconformismo con las transgresiones repetitivas y graves dado que finalmente terminan siendo resueltas con la firma de un compromiso; esto abre una puerta al análisis, dado que sería pertinente manejar criterios de justicia retributiva para casos especiales.

Fusionando la revisión de antecedentes, se concluye que, a nivel internacional las investigaciones presentan enfoques distintos pero complementarios en el ámbito de la convivencia escolar. Por un lado, se implementó una metodología mixta, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas, encontrando que la mediación escolar es fundamental para fomentar relaciones constructivas y resolver conflictos de manera efectiva. Por otro lado, se adoptó un enfoque cuantitativo centrado en la educación emocional como herramienta para mejorar la convivencia escolar; sin embargo, ambos estudios resaltan la necesidad de programas integrales que fortalezcan la convivencia y gestionen los conflictos en el entorno educativo.

Murillo (2020), realizó un estudio doctoral, titulado: "Programa basado en los comportamientos prosociales para mejorar la convivencia escolar en la Institución Educativa La Libertad de la Comuna 8 del Municipio de Medellín Colombia", realizada en la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología (Panamá). El objetivo principal de esta tesis fue proponer un programa

fundamentado en los comportamientos prosociales con el fin de mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de los grados 6° y 7° de la Institución Educativa La Libertad, situada en una zona urbana de Medellín, Colombia.

La investigación se enmarcó dentro de un diseño proyectivo, de campo y de corte transeccional contemporáneo. La población estuvo compuesta por 167 estudiantes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos tipo cuestionario: uno enfocado en comportamientos prosociales (71 ítems) y otro en aspectos de convivencia (54 ítems). Ambos fueron validados por juicio de expertos con índices de 0,76 y 0,87 respectivamente, y su confiabilidad fue confirmada mediante la prueba de Alfa de Cronbach, arrojando coeficientes de 0,86 y 0,76. El análisis estadístico empleó medidas descriptivas (mediana) y la correlación de Spearman-Braw para evaluar la relación entre variables. Los resultados indicaron deficiencias significativas en la convivencia escolar, relacionadas con un nivel insuficiente de comportamientos prosociales entre los estudiantes. Se determinó una correlación medianamente positiva entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0,001, y se estimó que los comportamientos prosociales explican aproximadamente el 25 % de la variabilidad en la convivencia. Estos hallazgos sustentan la necesidad y pertinencia del programa propuesto para fortalecer la interacción positiva dentro del contexto escolar.

Este estudio se considera un antecedente relevante por su relación directa con la convivencia escolar, al centrar su propósito investigativo en el diseño de un programa fundamentado en los comportamientos prosociales como estrategia para mejorar las relaciones entre estudiantes. Al identificar que las interacciones escolares presentan deficiencias asociadas con bajos niveles de conducta prosocial, y evidenciar una correlación significativa entre estas conductas y la calidad de la convivencia, la investigación aporta bases conceptuales y metodológicas valiosas que enriquecen el enfoque de la presente investigación, ofreciendo orientaciones concretas para el diseño de intervenciones formativas centradas en el fortalecimiento de vínculos positivos en el entorno educativo.

En los antecedentes nacionales se presenta una situación similar en las investigaciones en cuanto a la propuesta de modelos encaminados al mejoramiento de la convivencia escolar; por una parte, se enfatiza en el desarrollo de habilidades emocionales y por la otra en la presentación de una propuesta de justicia restaurativa. Se implementó la metodología mixta como también el enfoque holístico, coincidiendo en la necesidad de implementar programas integrales que fortalezcan habilidades de resolución de conflictos y promuevan un ambiente escolar pacífico, destacando la importancia de la formación ética y emocional en los estudiantes.

Debido a la ausencia de investigaciones doctorales a nivel local sobre el manejo de conflictos y fortalecimiento de la convivencia escolar en la secundaria, es pertinente mencionar que los antecedentes internacionales y nacionales, proponen diferentes visiones teóricas y empíricas que actúan como base para la perspectiva que se asume en esta investigación. En consecuencia, las diferentes investigaciones presentadas, ofrecen un sustento tanto teórico, como referencial y metodológico en el desarrollo de la presente indagación, con esto, se cuenta con una amplia revisión del estado del arte en torno a las manifestaciones propias del manejo de los conflictos y la convivencia escolar.

Fundamentación diacrónica

El análisis del manejo del conflicto y el fortalecimiento de la convivencia escolar desde una perspectiva temporal, revela cómo estas dinámicas han evolucionado a lo largo del tiempo. Al considerar el contexto histórico en el que se desarrollan los conflictos en el ámbito escolar, se pueden identificar patrones recurrentes, causas estructurales y cambios en las prácticas educativas que han influido en la convivencia entre los distintos actores de la comunidad educativa. Esta aproximación no solo enriquece la comprensión de los fenómenos actuales, sino que también proporciona un marco para evaluar la efectividad de las

intervenciones implementadas en el pasado, facilitando así la formulación de estrategias más adecuadas y contextualizadas que fomenten un ambiente escolar armónico y colaborativo.

Para abordar el origen de la convivencia escolar hay que mencionar inicialmente los procesos de coexistencia en la sociedad, en este sentido es pertinente mencionar la obra *Ética a Nicómaco*, en la cual Aristóteles (384-322) a. J. C. expresa “En cuanto al espacio que se describe a la vida frecuente entretenida, el hombre que sabe crearse admisible a sus semejantes, como acuerda serlo, es el compañero, y el medio que constituye su carácter, es la amistad”. El libro discute en este apartado la importancia de la amistad y la justicia en la vida comunitaria, abriendo el camino a una proyección no solo del concepto de convivencia sino a su práctica desde la interacción.

Con el pasar del tiempo, y luego de evidenciar conflictos en los establecimientos educativos, se ha ido trabajando en la convivencia escolar, cuyo concepto tiene sus orígenes en la necesidad de abordar problemas de violencia y exclusión en las escuelas, especialmente a partir de la década de 1990. Frente al concepto de convivencia escolar, aquí se halla una aproximación, propuesta por Delors (1996)

Se trata de instruirse a vivir juntos conociendo mejor a los otros, su tradición, sus prácticas rutinarias y su espiritualismo y, a partir de ahí, formar un espíritu nuevo que induzca la ejecución de proyectos frecuentes o la tramitación inteligente y sosegada de los inevitables conflictos. (p. 17)

Con la anterior aproximación, sin mencionar de manera específica la convivencia se ahonda en el tema, dando una trazabilidad del mero contexto social a las comunidades educativas con la intención de generar lazos de fraternidad, coexistencia pacífica y la construcción de ambientes de cooperación en busca del bien común. En una línea más revolucionaria, Jares (2002) considera que “convivir significa existir unos con otros en base a unas determinadas

interacciones sociales y a unos legados instituidos, ineludiblemente intransferibles, en el marco de un contexto social determinado” (p. 22).

La cita resalta la complejidad y la riqueza del concepto de convivencia. En su esencia, sugiere que la convivencia no es simplemente la coexistencia física de individuos, sino que implica la construcción de relaciones interpersonales que se fundamentan en valores y normas compartidas, las cuales son inherentemente subjetivas y pueden variar según el contexto social en el que se desarrollen. Este enfoque revolucionario desafía la noción tradicional de convivencia al enfatizar que cada interacción humana está influenciada por la historia, la cultura y las experiencias individuales de las personas involucradas.

Por su parte, Rodino (2012) argumenta:

La convivencia, se define como el medio en el que se encuentran dos o más personas, para llevar a cabo conversaciones, compartir experiencias, dando paso a la construcción de una armonía social, en la que se coopera y participa en hechos comunes, por tanto, la educación en derechos humanos, se convierte en un fundamento en el establecimiento de los significados con base en la comprensión de los procesos con los que se desempeñan los sujetos en la realidad (p. 5)

Al respecto, cohabitar implica no solo la simpatía física de individuos, sino también la interacción y el diálogo que permiten el intercambio de experiencias y la construcción de relaciones significativas. Este enfoque reconoce la importancia de la diversidad y el pluralismo, entendiendo que cada persona aporta una perspectiva única que enriquece el entorno escolar. En este contexto, la educación en derechos humanos juega un papel crucial, ya que promueve valores como el respeto, la empatía y la igualdad, fundamentales para crear espacios de convivencia armónicos.

Para complementar, Fierro (2013) concibe la convivencia escolar como un proceso de interrelación que abarca tanto aspectos interpersonales como colectivos. Esto se debe a que en ella se entrelazan las acciones de individuos y sus interacciones subjetivas, junto con un conjunto de políticas y prácticas institucionales que, de alguna manera, moldean y contextualizan estas

interacciones; todo esto ocurre dentro de una cultura escolar y local específica, la cual, a su vez, posee su propia historia.

A través de las aportaciones de los diversos autores, se destaca la importancia de construir relaciones interpersonales basadas en valores compartidos, el respeto por la diversidad y la participación activa de todos los miembros de la comunidad educativa. La convivencia escolar se presenta, así, como un proceso dinámico que integra aspectos individuales y colectivos, promoviendo el diálogo, la cooperación y la resolución pacífica de conflictos. Además, la educación en derechos humanos se erige como un pilar fundamental para fomentar un ambiente armónico y enriquecedor, donde cada persona pueda aportar su singularidad y contribuir al bienestar común; este enfoque integral no solo fortalece la convivencia en las escuelas, sino que también prepara a los estudiantes para ser ciudadanos responsables y comprometidos en la sociedad.

Fundamentación Sincrónica

Teoría de la Acción Social.

Esta es una de las teorías esenciales en relación con la adopción del manejo del conflicto, puesto que, a partir de la misma, se orienta un proceso en el que se muestran acciones que permiten entender la interacción humana, a partir de comportamientos, como el caso de lo racional, los arreglos afines, la fusión entre ambos, lo afectivo, y lo tradicional, por tanto, es una de las teorías de naturaleza subjetiva con la que se trabajan las acciones de los individuos en la realidad. Es un proceso en el que se contribuye con el tratamiento del comportamiento del otro, por ello, en convivencia es esencia porque permite evidenciar la conformación de la conducta de los demás.

Desde esta perspectiva, se orienta un proceso en el que son las acciones de los demás esenciales para el manejo de la interacción humano, por lo que

desde esta se corresponde con una transformación constante, por este particular, se requiere de establecer significados con los que se comprenda la interacción del sujeto con sus semejantes, y desde allí, fomentar la construcción de una sociedad más justa y equilibrada, al respecto, Weber (1922) plantea

La acción social (conteniendo tolerancia u omisión) se conforman allí las operaciones de otros, las cuales consiguen ser pasadas, presentes o esperadas como futuras (desagravio por ataques previos, argumento a agresiones presentes, medidas de protección frente a asaltos futuros). Los "otros" pueden ser particularizados y distinguidos o una diversidad de individuos indeterminados y totalmente ignorados (el "dinero", por ejemplo, significa un bien -de cambio- que el empleado consiente en el tráfico porque su labor está orientada por la expectación de que otros muchos, ahora indeterminados y desconocidos, quedarán preparados a admitirlos también, por su parte, en un cambio futuro). (p.18)

En consecuencia, el autor se refiere a que la acción social se configura como un fenómeno determinado por las conductas de otros; este comportamiento no ocurre en un vacío, sino que está influenciado por las interacciones sociales y las expectativas de los demás. Este enfoque destaca la interdependencia social y la responsabilidad ética del individuo dentro de un contexto colectivo, donde cada decisión refleja una red de relaciones interpersonales. A la postre, la acción social se puede considerar como multidimensional, revelando que el comportamiento humano está intrínsecamente ligado a las acciones de los demás y al significado compartido dentro de la comunidad.

A su vez, Weber (1922) clasifica la acción social en cuatro categorías de ideales; la primera es la *racional con arreglo a fines*; caracterizada por las expectativas relacionadas con el comportamiento de objetos del entorno y de otros individuos, utilizando estas expectativas como condiciones o herramientas para lograr metas que han sido racionalmente consideradas y perseguidas. La segunda es la *racional con arreglo a valores*; esto explica que la valoración de una acción se basa en su mérito interior, ya sea ético, estético, religioso o de cualquier otra índole, sin tener en cuenta las consecuencias que pueda generar.

Asimismo, expone la tercera categoría; *afectiva, especialmente emotiva*, la cual supone que las acciones no son solo el resultado de pensamientos racionales

o consideraciones lógicas, sino que están profundamente marcadas por el estado emocional del individuo en ese instante. La cuarta obedece a ideal *tradicional*; lo que traduce que las acciones y decisiones de los individuos son moldeadas por normas y prácticas que han sido transmitidas a lo largo del tiempo, sin necesariamente cuestionar su validez o efectividad en el contexto actual.

Esta teoría contribuye como sustento epistémico a mi tesis doctoral, ya que permite entender cómo las acciones individuales están orientadas hacia los demás y son influenciadas por el contexto social. El autor define la acción social como aquella que tiene un sentido subjetivo y está orientada hacia las acciones de otros, lo que implica que los individuos actúan teniendo en cuenta las expectativas y comportamientos de sus pares. Esta teoría es crucial para analizar la convivencia escolar, ya que permite explorar cómo las interacciones entre estudiantes, docentes y otros actores influyen en el ambiente escolar y en el comportamiento social.

En esta lógica, la teoría de la acción social permite evidenciar que los arraigos culturales y sociales del contexto donde se desarrolla el estudio, son reproducidos por los estudiantes como hechos normales, sin prejuicios, generando conflictos escolares que en ocasiones terminan en actos violentos. Ello evidencia la ausencia de criterios contemplados en los ideales de la teoría, enmarcados en el logro de las metas de manera colectiva, el actuar bajo las normas de la ética u otra concepción, las acciones lógicas y racionales. El autor deja abierto el planteamiento de lo tradicional como modelos heredados, para revisar qué tan benéfico es esto en cuanto al cambio que se debe gestar frente a prácticas violentas de la sociedad que permean la escuela.

Teoría de la acción comunicativa

Para iniciar el abordaje de la teoría, Habermas (1987) expresa “la teoría de la acción comunicativa no es una metateoría, sino la iniciación de una teoría de la sociedad que se persevera por dar razón de los cánones críticos de que hace

uso”. En otras palabras, no se está estudiando la “teoría de las teorías”, o investigando sobre las existentes; se está iniciando una teoría que analiza los principios y criterios que guían la evaluación y el análisis de las interacciones comunicativas en la sociedad, fundamentales para entender cómo se construyen y mantienen las normas sociales a través del lenguaje.

La teoría de la acción comunicativa de Habermas está enmarcada en tres complejos temáticos que se conectan unos a otros; el texto aborda, en primer lugar, un concepto de racionalidad comunicativa diseñado con un enfoque crítico respecto a la forma en que la racionalidad ha sido entendida y utilizada en la modernidad. En segundo lugar, se presenta una noción de sociedad que se estructura en dos niveles, integrando de forma efectiva y práctica los conceptos de mundo de la vida y sistema en su teoría social, más allá de una simple referencia teórica o retórica. Por último, se propone una teoría de la modernidad que analiza los trastornos sociales que se hacen cada vez más evidentes en la actualidad, sustentada en la hipótesis de que los espacios donde se comunican las personas están influenciados por las reglas y exigencias de organizaciones que funcionan por sí solas.

Con esto, la propuesta de Habermas proporciona un marco teórico valioso para analizar y enfrentar los problemas contemporáneos a través del fortalecimiento de la racionalidad comunicativa, la recuperación del mundo de la vida frente al sistema y el reconocimiento de la modernidad como un proyecto inacabado, como ejes articuladores, donde podemos trabajar hacia una sociedad más inclusiva y democrática. Este enfoque no solo es relevante en contextos académicos, sino que también tiene aplicaciones prácticas en movimientos sociales, políticas públicas y en nuestra vida cotidiana. Para profundizar un poco, se retoman los tres complejos temáticos de manera más amplia:

Racionalidad comunicativa

Respecto al concepto en mención, Habermas (1987) sostiene que lo esencial no es la conexión de un individuo aislado con el mundo objetivo, que puede ser representado y manipulado, sino la interacción intersubjetiva entre individuos que utilizan el lenguaje y actúan en conjunto. En esta dinámica de comprensión, los participantes se comunican a través del lenguaje natural, emplean interpretaciones culturales compartidas y hacen referencia a elementos del mundo objetivo, así como a su propia experiencia subjetiva. Esto implica que la comunicación efectiva no solo se basa en la transmisión de información, sino en la construcción de significados compartidos que enriquecen la interacción social.

Mundo de la vida y sistema

Habermas (1987) postula que el *mundo de la vida* se refiere al contexto cotidiano y compartido en el que las personas interactúan y se comunican, formado por un conjunto de creencias y valores que no cuestionan constantemente; por su parte el sistema abarca las estructuras económicas y políticas que pueden influir en esas experiencias. Este marco de referencia permite que los individuos se entiendan mutuamente desde un horizonte común, asumiendo definiciones y significados que no se discuten en cada interacción. Así, la comunicación fluye de manera efectiva porque todos los participantes comparten un entendimiento básico del contexto, lo que facilita la construcción social de significados y la evolución de sus convicciones a través de las interacciones.

Modernidad

Sobre la modernidad, Habermas (1988) sostiene que, en las sociedades contemporáneas, los espacios para interacciones que no están vinculados a

contextos normativos se han ampliado considerablemente. Esto se observa tanto en las relaciones informales dentro de la vida privada y familiar como en el ámbito de la opinión pública, influenciado por los medios de comunicación masiva, donde se aplica de manera efectiva la lógica de la acción comunicativa. Al mismo tiempo, los requerimientos de los subsistemas autónomos se infiltran en el mundo de la vida, imponiendo, a través de procesos de monetización y burocratización, una adaptación de la acción comunicativa a las áreas organizadas formalmente.

En consecuencia, las anteriores categorías se encuentran intrínsecamente ligadas y la teoría de la acción comunicativa en general; es un sustento teórico importante para el desarrollo de esta tesis en cuanto a que enfatiza la importancia del diálogo y la comunicación como herramientas esenciales para alcanzar un entendimiento mutuo, lo cual es crucial en un entorno escolar donde los conflictos pueden surgir entre estudiantes, profesores y padres de familia. Su enfoque en la acción comunicativa destaca cómo las interacciones basadas en el entendimiento pueden facilitar la resolución de disputas y promover un ambiente colaborativo.

Teoría de conflictos

La teoría de conflictos de Galtung (2003) está fundamentada en varios componentes que se mencionan a continuación, para luego dar un concepto general al respecto:

Formación de los conflictos

El planteamiento de esta teoría según Galtung (2003) inicia con la consideración de que el conflicto tiene el potencial de ser tanto creador como un destructor, en esta medida expone que el conflicto viene de un problema que puede resistirse a la solución; es allí donde entran la disputa y el dilema entre las partes y cada una de ellas puede llevar a la destrucción. Por otro lado, frente a la

lógica del conflicto y los términos con que se maneja, enfatiza que una vez se diagnostica la presencia del conflicto, se empieza a generar más tensión entre las partes, en muchos casos, viendo ataques donde no los hay.

Más allá de cada uno de los aspectos mencionados por Galtung (2011) en el abordaje de su teoría, puntualiza en los tres componentes del conflicto que dan luces para entender de qué trata y buscar su transformación. Destaca (A) actitud, (B) conducta y (c) contradicción, representadas en un diagrama de dos esferas unidas donde la actitud está en la parte interna, la conducta está afuera y la contradicción se encuentra en la intersección, lo que indica que las contradicciones se originan entre la actitud y la conducta, cuyo resultado, ósea la suma de $A + B + C$ es el conflicto.

La actitud de odio, la conducta violenta y la contradicción, siendo la contradicción el punto a resolver para modificar la actitud y la conducta; de lo contrario, solo con modificar la actitud y la conducta no se transforma el conflicto, de hecho, puede surgir una pequeña modificación temporal, para luego seguir en lo mismo. Concluye Galtung que modificar o resolver la contradicción es mucho mejor que castigar o eliminar, como ha sucedido en la historia de los conflictos que mediante la violencia se buscan resolver. De igual manera, expresa el autor que debe existir un balance, un punto de equilibrio respecto a la contradicción, donde el papel del mediador es fundamental en el proceso de resolución de conflictos porque no solo facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes, sino que también promueve un enfoque constructivo que busca transformar el conflicto en una oportunidad para el aprendizaje y la cooperación, para lograr soluciones justas y sostenibles que contribuyan así a una paz duradera.

Para cerrar la discusión de esta teoría, Galtung (2003) define el conflicto como un fenómeno característico en las relaciones humanas, que no debe ser visto únicamente de manera negativa debido a la dinámica del ser humano y sus estadios emocionales. Según Galtung, los conflictos pueden surgir de diversas

causas, los cuales, al ser gestionados adecuadamente pueden convertirse en oportunidades para el cambio social. Introduce el concepto del triángulo de la violencia, donde la violencia directa es solo la parte visible de un iceberg más grande, que incluye la violencia estructural y cultural.

La violencia estructural se refiere a las desigualdades y dominios sistemáticos que pueden dar lugar a conflictos, mientras que la violencia cultural implica las creencias y valores que justifican o perpetúan estas desigualdades. Por lo tanto, Galtung sostiene que, para abordar un conflicto de manera efectiva, es crucial identificar y transformar no solo la violencia directa, sino también sus raíces estructurales y culturales. Esto resalta la necesidad de un enfoque integral en la resolución de conflictos, promoviendo una cultura de paz basada en el entendimiento mutuo y la no violencia.

Al analizar la teoría de conflictos de Galtung, frente al tema de investigación de la presente tesis doctoral, se visiona un panorama complejo en cuanto a sus postulados, ya que, en este caso, el investigador tendrá la gran tarea de fungir como mediador cumpliendo a cabalidad con los criterios estipulados en aras de hacer un buen trabajo y propender por la transformación del conflicto. Aclarando, que su postura debe ser firme, pero negociadora de cara a intervenir en la contradicción que es la llave que permite el acceso a una paz sostenible y duradera.

Bases teóricas

En este apartado se exponen los fundamentos teóricos que sustentan esta investigación mediante las categorías de conflicto escolar y convivencia escolar, de cara a la conceptualización y contextualización del estudio. A su vez, dichas categorías permiten garantizar la validez y coherencia del producto académico, como también su aporte al área definida.

Conflicto escolar

Previo al abordaje del concepto de conflicto escolar, es pertinente dejar planteado el de conflicto; Para Belmar (2003): “es una de las acciones que se desarrollan dentro de las comunidades sociales, además es necesario en la interacción humana, porque define el crecimiento personal de los sujetos, destruyendo las formas negativas de este” (p. 97), el conflicto entonces debe verse desde una óptica imparcial, en la que se tome en cuenta que no es ni bueno, ni malo, sino que el mismo busca promover una fuerza constante en relación con situaciones descontroladas que se presentan en la realidad, por ello, se define como una alteración de las interacciones, con lo que se impide el crecimiento de los grupos sociales, de allí la necesidad de superar al mismo.

El conflicto es una parte inevitable en la trayectoria humana y puede ser tanto destructivo como constructivo. En nuestros tiempos es fundamental adoptar un enfoque equilibrado que reconozca el potencial positivo del conflicto cuando se gestiona adecuadamente, mientras se trabaja de manera activa para mitigar sus efectos negativos en la sociedad. La clave radica en fomentar un entorno donde el diálogo y la cooperación sean posibles, permitiendo así que los conflictos contribuyan al desarrollo social en lugar de obstaculizarlo.

En consecuencia, las diferencias se presentan en todos los contextos y espacios en los que el ser humano se desempeña, sin embargo, dichas diferencias al transgredir los límites permitidos pueden ser causales de los conflictos que desde la historia de la humanidad se han presentado. Por su parte, el conflicto escolar es una constante en la cotidianidad del acto educativo debido a la dinámica y naturaleza del ser humano, pues en la escuela confluyen diversidad de mundos desde donde se desencadenan múltiples problemáticas que inciden en la consolidación del conflicto; dentro de las situaciones que más se destacan, están las tensiones entre pares, pugnas y conductas egocéntricas, hasta falta de habilidades para trabajar en equipo que resultan ser generadoras de conflictos.

En los últimos años, diferentes investigadores se han encargado en estudiar diferentes elementos, que son esenciales para la convivencia entre los seres humanos y no solo eso sino también al crecimiento personal. Por lo tanto, uno de esos pilares fundamentales es el manejo de conflictos, el cual, es un proceso vital en las relaciones humanas, tanto en el ámbito personal como en el profesional. Sin embargo, cuando las personas aprenden a enfrentar los desacuerdos con una actitud abierta y respetuosa, se abren espacios para el diálogo auténtico y la comprensión mutua. Este proceso requiere desarrollar competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva, que permiten expresar emociones y necesidades sin generar confrontaciones destructivas. Así, el manejo adecuado de los conflictos no solo resuelve problemas inmediatos, sino que también fortalece la confianza y la colaboración en distintos ámbitos de la vida.

Aunado a ello, es esencial resaltar que el manejo de conflictos se va desarrollando mientras pasan los años, ya que el mayor aprendizaje se da por medio de la experiencias ya vividas, es decir, si una persona pasa por algún conflicto y no lo maneja de manera acertada, le queda una experiencia que se va a desenvolver como un aprendizaje, esto va a generar que en la próxima vez que le suceda algo similar, pueda enfrentar esa situación de una manera asertiva, logrando con ello poder tener control de sus propias acciones. Por lo tanto, en el entorno escolar, el manejo de conflictos se convierte en una herramienta clave para construir un ambiente de aprendizaje positivo y seguro.

Al enseñar a los estudiantes a reconocer y gestionar sus emociones, así como a comunicarse de manera efectiva, se promueve la resolución pacífica de diferencias y se reduce la incidencia de violencia o acoso. Estrategias como la mediación entre pares y la educación socioemocional facilitan que los alumnos desarrollen habilidades para enfrentar conflictos de forma constructiva, fomentando la inclusión y el respeto. De esta manera, el manejo de conflictos contribuye a formar comunidades escolares más armoniosas, donde cada estudiante se siente valorado y motivado para aprender. De tal modo es

importante destacar lo que indica García (2019) señala que “el manejo de conflictos efectivo permite transformar situaciones de tensión en oportunidades para el diálogo y el crecimiento personal, fortaleciendo así las relaciones interpersonales” (p. 27). De acuerdo con lo anterior, si se logra tener un manejo positivo de los conflictos, se puede garantizar un desarrollo de crecimiento de las personas y de la sociedad.

Los conflictos se entienden como situaciones en las que dos o más personas o grupos tienen desacuerdos o enfrentamientos debido a diferencias en sus intereses, valores, creencias o necesidades. Estos conflictos pueden manifestarse de distintas formas, ya sea entre individuos, dentro de un mismo grupo o entre diferentes grupos. Cada tipo presenta sus propios retos y, por ello, requiere enfoques específicos para su resolución. Saber manejar los conflictos de manera adecuada es fundamental. Cuando un conflicto no se aborda a tiempo, puede intensificarse y dañar las relaciones entre quienes están involucrados. Por el contrario, una gestión efectiva facilita la comprensión mutua, fomenta la empatía y promueve la colaboración. En el ámbito laboral, esto se traduce en un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. Además, enseñar a los jóvenes a resolver conflictos de forma constructiva es clave para formar sociedades más pacíficas y cooperativas.

En tal sentido, esto se logra, en el momento, que las personas manejan sus sentimientos y emociones, aunque algunas veces estas situaciones alteran el sistema nervioso, llevan quizás a responder de una forma no acertada, se debe de guardar la calma y trabajar en conjunto con el fin de poder evadir la situación de una forma asertiva. Para abordar los conflictos, se emplean diversas estrategias, cada una con sus particularidades. Una de las aproximaciones más destacadas es la negociación, donde las partes involucradas dialogan directamente buscando un punto de encuentro que satisfaga los intereses mutuos. Otra herramienta valiosa es la mediación, en la cual una persona imparcial facilita la comunicación entre los contendientes, guiándolos hacia un acuerdo consensuado.

Este recurso es particularmente efectivo cuando existe voluntad de diálogo, pero se necesita ayuda externa para superar obstáculos. Asimismo, existe la conciliación, un método en el que un tercero propone o incluso decide la solución para las partes, aunque esta vía puede no ser la más adecuada en todas las situaciones, ya que puede limitar la autonomía de los implicados en la búsqueda de soluciones propias. Para finalizar, es esencial que los seres humanos logren manejar los conflictos para poder garantizar a futuro un crecimiento intelectual y personal, ya que el manejo de conflictos es fundamental en la sociedad actual. A través del conocimiento de las diferentes formas de conflictos y sus respectivas estrategias de resolución, se pueden construir relaciones más sólidas y armoniosas.

Convivencia escolar

La coexistencia pacífica dentro de los establecimientos educativos es uno de los ideales y metas que se plantea la educación, para ello existen normas, lineamientos y rutas de atención e intervención que buscan armonizar los ambientes del entorno escolar y generar escenarios más amigables, empáticos e incluyentes. Si bien, existen normas de convivencia en las instituciones educativas, también se presentan múltiples problemáticas al respecto dentro de las que se pueden mencionar las peleas, las agresiones verbales, la discriminación, los hurtos, las burlas, la segregación entre pares y el acoso escolar de forma presencial y a través de redes.

En esta lógica, se plantea la definición de convivencia escolar según el MEN (2013),

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

Este concepto abarca todas las relaciones que se establecen entre los miembros de la comunidad educativa; su propósito principal es facilitar el cumplimiento de los objetivos académicos y el desarrollo integral de cada individuo. En el contexto escolar, la convivencia juega un papel crucial en la formación de un ambiente propicio para el aprendizaje ya que entre menos conflictos se presenten, mejores ambientes de aprendizaje se conciben. Este tipo de convivencia no solo se centra en la relación entre estudiantes, sino que también incluye la interacción entre docentes, padres de familia y otros miembros de la comunidad que deben establecer estrategias a través de los comités de convivencia, en función del fortalecimiento de la misma.

Asimismo, Delors propone los pilares de la educación definidos en cuatro líneas de trabajo, de las cuales se va a enfatizar en el *aprender a vivir juntos*, dadas las características del presente estudio. En este orden, Delors (1996) en el pilar mencionado se aproxima al concepto de convivencia escolar en tanto que, considera “Aprender a vivir juntos desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia -realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz” (p. 19).

En su postura, el autor hace énfasis en la empatía, el respeto y el manejo adecuado de conflictos; en la actualidad, la expresión *aprender a vivir juntos* adquiere una relevancia crítica en un mundo marcado por la polarización social, los conflictos geopolíticos y la creciente dependencia global. Esta apuesta exige un enfoque renovado hacia la convivencia, donde la comprensión del otro, el respeto por la pluralidad y diversidad son esenciales para fomentar un ambiente de paz y colaboración no solo en el entorno escolar sino en la sociedad misma.

La convivencia escolar aborda las interacciones y relaciones que se desarrollan en un entorno educativo. Su importancia radica en el bienestar emocional y social de los estudiantes. Además, la convivencia en el ámbito escolar

va mucho más allá de simplemente evitar conflictos; se trata de construir vínculos sólidos y basados en el respeto entre estudiantes, docentes y toda la comunidad educativa. Cuando se logra crear un ambiente donde todos se sienten valorados y aceptados, se genera un espacio seguro que favorece el aprendizaje y el desarrollo integral. En muchas escuelas, se ha observado que los alumnos que experimentan esta sensación de pertenencia y reconocimiento suelen mostrar un mejor desempeño académico. Además, una convivencia positiva es fundamental para formar jóvenes con valores éticos y un sentido de responsabilidad hacia sí mismos y los demás.

Del mismo modo, la convivencia escolar, les permite a los niños relacionarse entre sí de una forma positiva, obteniendo así la formación de valores, tales como el respeto, la comprensión y mucho más que son esenciales para poder mantener una convivencia efectiva. Sin embargo, La convivencia escolar es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes y la creación de un ambiente de aprendizaje efectivo. Según Díaz (2017) “una convivencia escolar sana va más allá de la mera ausencia de conflictos; implica la construcción activa de relaciones respetuosas que nutran el sentido de pertenencia y potencien el desarrollo académico y personal de cada estudiante” (p. 55). De acuerdo con lo anterior se evidencia lo importante que es poder mantener una convivencia escolar amena, ya que así los estudiantes se sienten en confort y por ende adquieren más conocimientos.

Los docentes desempeñan un rol esencial en la construcción de un ambiente escolar donde prevalezcan el respeto y la confianza. Son ellos quienes, día a día, tienen la responsabilidad de fomentar relaciones positivas dentro del aula. Sin embargo, no siempre cuentan con la preparación o el respaldo necesario para enfrentar los retos que esto implica. Aspectos como la falta de formación específica en la gestión de conflictos o la carga excesiva de trabajo pueden dificultar que los profesores apliquen estrategias efectivas para mejorar la convivencia. Por ello, es fundamental brindarles recursos adecuados y apoyo

constante, para que puedan cumplir con esta tarea de manera exitosa y sostenible.

En cuanto a las formas de abordar la convivencia escolar, existen diferentes enfoques que enriquecen la práctica educativa. Una perspectiva que ha ganado relevancia es la que pone énfasis en el mundo emocional de los estudiantes. Sin embargo, Ramírez, P. (2019) afirma que “incorporar la inteligencia emocional y el aprendizaje socioemocional en la convivencia escolar permite que los estudiantes desarrollen habilidades para gestionar sus emociones, mejorar sus relaciones y crear un ambiente educativo más colaborativo y armonioso” (p. 102). Al aprender a gestionar sus emociones, los estudiantes mejoran sus relaciones y su capacidad para resolver conflictos. Este enfoque se complementa con metodologías como el aprendizaje socioemocional, que ha demostrado ser una herramienta eficaz para promover un clima escolar más armonioso y colaborativo.

En definitiva, la convivencia dentro de la escuela es un elemento esencial que influye profundamente en el proceso de aprendizaje y en el crecimiento personal de los estudiantes. Cuando se trabaja de manera integral, la convivencia puede transformar los centros educativos en lugares donde la cooperación, el respeto mutuo y la armonía sean parte del día a día. El compromiso conjunto de docentes, instituciones y comunidades resulta clave para construir un futuro en el que todos los alumnos disfruten de un ambiente positivo que enriquezca su experiencia educativa y su desarrollo como personas.

Bases legales

En este apartado se presenta un barrido en términos generales de la normatividad que enmarca este trabajo investigativo; las normas mencionadas, se relacionan en orden cronológico. De allí que se parte de la Constitución política de Colombia (1991), específicamente en el artículo 44, en este se establecen los derechos fundamentales, donde uno de estos es tanto la educación, también la libre expresión de la opinión, lo que contribuye con el tema de la convivencia

escolar. De la misma manera, se presenta el artículo 67, donde se declara a la educación como un fundamento para el: “respeto a los derechos humanos, a la paz y la democracia, de allí que es uno de los elementos con los que se promueve el tema de la convivencia escolar.

En el mismo orden de ideas, se presenta lo dispuesto en la Ley 115 de 1994

Artículo 21 literal k: “El desarrollo de valores civiles, éticos y morales, de organización social y de convivencia humana”, allí se aprecia como dentro de la institución educativa se debe considerar la adopción de valores con los que se dinamice la interacción dentro de los escenarios escolar. Por su parte el artículo 87 referencia la necesidad de que, dentro de las instituciones educativas, se cree un “Manual de convivencia”, dado que este es un documento que orienta el desarrollo de los procesos de formación escolar.

Por su parte se presenta el decreto 1860 de 1994, dentro del artículo 17, se presenta la normatividad para establecer el reglamento o manual de convivencia que orienta el desarrollo de la convivencia escolar, también en el artículo 23, literal c, donde se expone: “Adoptar el manual de convivencia y el reglamento de la institución”, de acuerdo con lo señalado, es imprescindible en cada una de las instituciones contar con este mecanismos para fomentar la adecuada interacción entre los estudiantes. Asimismo, el artículo 23, literal i, sostiene: “Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del alumno que han de incorporarse al reglamento o manual de convivencia. En ningún caso pueden ser contrarios a la dignidad del estudiante”, de acuerdo con este particular, se determina entonces la necesidad de asumir sanciones con las que se valore el comportamiento y de allí se favorezca el desempeño académico.

En este mismo sentido, se presenta el Decreto 1965 de 2013 (Reglamenta la ley 1620 de 2013), en este caso, se toma en cuenta el artículo 1, donde se: “Crea el Sistema Nacional de convivencia para de Convivencia Escolar y

Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”, de acuerdo con este particular, es necesario tomar en cuenta como desde las líneas generadoras a nivel nacional, se orienta una atención al tema de la convivencia dentro de los espacios escolares.

En el artículo 4 numerales 1,2,4,5,7, se establecen el objeto de la ley, crean el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, definen responsabilidades, establecen un sistema de información y funciones de los comités, todo orientado a la formación ciudadana, la convivencia escolar y la prevención de la violencia. Además, en el artículo 5, numeral 2, se refiere:

La responsabilidad de formar ciudadanos, fomentar la convivencia escolar y educar en el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños y adolescentes recae en la familia, las Instituciones educativas, la sociedad y el estado de manera conjunta.

De acuerdo con lo anterior, es oportuno considerar como la convivencia, es parte de los derechos humanos, en este sentido, es responsabilidad, tanto de la familia, como de la institución para impactar directamente en la realidad. De igual manera en el artículo 22 de esta misma ley, se presenta la conformación del comité de convivencia escolar, también en el artículo 28, se exige a las instituciones educativas, la incorporación del manual de convivencia como uno de los elementos esenciales para el desarrollo de los procesos formativo.

Asimismo, se toma en cuenta dentro de esta ley, el Título IV, capítulo I (del sistema de información unificado de convivencia escolar), en el artículo 36, numeral 3, literales a, b, c, d, e, f, se hace énfasis en las políticas institucionales que se concentran en el fomento de la convivencia y en el mejoramiento del clima escolar, de igual manera en el artículo 37, numerales 1, 2, 3. Se definen las acciones del componente de prevención. En el artículo 38, se refieren las acciones del componente de atención, seguido del artículo 41, en el que se determinan los protocolos de acción frente a los casos que se presenten en la institución, de igual

forma, se presenta el artículo 52, donde se establece la participación de la familia, como un medio esencial para prestar atención a la convivencia escolar.

También, es oportuno hacer mención a la Ley 1732 de 2014, en la que se establece la cátedra de la paz, refiriendo la necesidad de la misma dentro de las instituciones educativas para fomentar el compromiso con el adecuado comportamiento de los estudiantes, además de llevar los aprendizajes allí construidos a los escenarios sociales de donde proviene el estudiante.

SECCIÓN III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza del Estudio

La investigación se realizó con una metodología de investigación que se desarrolló acorde al objetivo general y objetivos específicos, enmarcando el estudio en el paradigma interpretativo ya que se buscó la comprensión profunda de la realidad social; a su vez, se tendrá en cuenta el enfoque metodológico cualitativo debido a su estrecha relación con el contexto y las experiencias subjetivas de los participantes. En coherencia con lo anteriormente mencionado, se empleó el método fenomenológico en aras de profundizar en la comprensión de cómo las personas experimentan y dan significado a su mundo, reconociendo las características del contexto delimitado en el escenario e interpretando las técnicas e instrumentos de recolección de información entre las que se proyecta las entrevistas a profundidad.

De esta manera, el estudio se suscribió al paradigma interpretativo por su enfoque en el conocimiento de la realidad social mediante la interpretación de experiencias y significados que los individuos les dan a sus acciones. Este paradigma les permite a los investigadores abordar fenómenos complejos con una perspectiva rica y destacada, favoreciendo una comprensión más profunda de las experiencias humanas dentro de su contexto social y cultural. En consecuencia, se abordó el paradigma interpretativo para analizar la complejidad presentada en el contexto educativo frente al manejo de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Al respecto, Carr & Kemmis (1988) sostiene que:

El paradigma interpretativo ansía meramente a explicitar los significados individuales determinados por los actores sociales a sus operaciones, así como a

manifestar el conjunto de normas sociales que dan sentido a las acciones sociales sometidas a averiguación (en nuestro caso, las acciones educativas), y así revelar la distribución de transparencia que expone por qué dichas operaciones tienen sentido para los sujetos que las inician. (p. 103).

En concordancia, este paradigma permitió reconocer aspectos inherentes a las experiencias y contextos personales, así como estereotipos adoptados de la sociedad y el entorno inmediato. De la misma forma, mediante el trabajo de campo se pudo observar y analizar las problemáticas vivenciadas a diario en los entornos educativos, en cuanto al abordaje del manejo de conflictos de cara a contribuir con el fortalecimiento de la convivencia escolar. Asimismo, se pudo identificar los patrones que motivan a los estudiantes a presentar actitudes que transgreden los derechos individuales de sus pares.

Reconociendo las particularidades del estudio, y luego de indagar minuciosamente sobre los diferentes enfoques metodológicos, se determinó que el que más se acercó a las necesidades determinadas por el problema, y que permitió alcanzar los objetivos propuestos es el cualitativo. Este enfoque se centró en comprender fenómenos sociales lo cual incluyeron características y particularidades del contexto, en el mismo sentido, ofreció herramientas valiosas para entender y gestionar conflictos en contextos escolares. Para Taylor y Bogdan (1987), “la frase metodología cualitativa se reseña en su más extenso sentido a la indagación que origina datos característicos, las propias frases de las personas, verbales o escritas, y la conducta visible” (p. 20).

Por consiguiente, la metodología cualitativa permitió el acercamiento del investigador al objeto de estudio y conocer las realidades. Este tipo de metodología se centró en las narrativas individuales, ya sean verbales o escritas, así como la comprensión de los comportamientos en contextos naturales. Al priorizar la postura de los sujetos mediante entrevistas o encuestas y observar su conducta, la investigación cualitativa permite a los investigadores captar matices y significados que podrían perderse en enfoques cuantitativos, facilitando una comprensión más profunda de las dinámicas humanas y sociales en estudio

Entendiendo que el método se refiere al enfoque sistemático y estructurado que el investigador adopta para abordar su pregunta de investigación; que fue en consonancia con las técnicas e instrumentos orientados a la recolección y análisis de datos, asegurando que el proceso fuera riguroso, replicable y obedeciera a los objetivos del estudio. En esta lógica, y teniendo presente que la investigación se realizó en el contexto educativo y los factores sociales que influyeron en el problema, se eligió la fenomenología como método, debido a su capacidad para profundizar en la comprensión de las experiencias humanas desde la perspectiva de quienes las viven. Este enfoque permitió captar la esencia de fenómenos específicos, explorando cómo las personas interpretan y dan significado a sus vivencias. Según Schütz (1962):

La filosofía fenomenológica se presenta como una filosofía del hombre en su mundo vital, capaz de explicar el sentido de este mundo vital de una manera rigurosamente científica. Su objeto es la demostración y explicación de las actividades de conciencia (Bewusstseinsleistungen) de la subjetividad trascendental dentro de la cual se constituye este mundo de la vida (p. 128).

A partir de lo anterior, se evidencia un proceso en el que se consideraron evidencias propias relacionadas con el conflicto y la convivencia escolar, es un proceso donde se buscó la creación de una verdadera ciencia, mediante el diseño de un modelo teórico, que atienda la racionalidad, a partir de hechos fenomenológicos. Al respecto, Schutz hace énfasis en que la fenomenología trascendental no acepta verdades evidentes sin cuestionarlas; por el contrario, busca profundizar en la evidencia; este enfoque permitió escapar del positivismo superficial, convirtiéndose en una verdadera ciencia del espíritu que se fundamenta en un análisis racional.

En el ámbito de la convivencia escolar, esta perspectiva puede ser particularmente valiosa, ya que permitió explorar cómo los estudiantes y educadores construyen significados en sus interacciones diarias, revelando las dinámicas sociales y culturales que influyen en su experiencia educativa. Al aplicar la fenomenología de Schütz, se pudo obtener una comprensión más compleja de

los procesos de socialización y convivencia en el entorno escolar. En función de esto, se trabajó con las siguientes etapas propuestas por Shütz (1962):

1. La *reducción eidética* busca la esencia de las cosas, lo real, lo sensible, basada en la experiencia directa y los sucesos observables. Al respecto se diseñaron los objetivos con base en los referentes conceptuales, teniendo en cuenta la visión problemática de la investigación, en búsqueda de la esencia y estructura fundamental del objeto de estudio.
2. El *marco ontológico* se refiere a la manera en que se concibe la realidad y la existencia de los fenómenos sociales. En el contexto de este estudio, se aplicaron los instrumentos de recolección de la información, los cuales permitieron entender la existencia del objeto de estudio de acuerdo a las dimensiones contextuales y temporales que lo enmarcaron.
3. La *interpretación comprensiva* permite elaborar el aporte personal teniendo en cuenta los testimonios generados en la parte previa, acorde a las experiencias vividas en las interacciones de los individuos.

Escenario e informantes clave

Al desarrollar la investigación, fue de fundamental importancia referir la selección del escenario, dado que se requirió de la escogencia de un espacio en el que el objeto de estudio, por tanto, fue pertinente reconocer la importancia del mismo, desde las potencialidades del investigador, es decir, se caracterizó las interacciones propias con el medio, por ello, es importante referir que el acercamiento al mismo fue complejo, puesto que en un escenario socioeducativo, en este sentido, Taylor & Bogdan (1987)

El investigador debe pactar el camino, sucesivamente para obtener el compañerismo y espaciosamente recoge datos que solo a veces se ajustan a sus intencionalidades. No es poco habitual que los científicos “pedaleen en el aire” durante semanas, incluso meses, frecuentando el abrirse marcha hacia un escenario. (p. 36)

Por lo tanto, el escenario que se eligió para la investigación fue la IEM Normal Superior de Pitalito, fundada en el año 1950, ubicada geográficamente al sur del departamento del Huila. La Escuela Normal hace parte de la comuna uno del municipio con sedes asociadas a la principal, las cuales atiende las necesidades educativas de zonas muy vulnerables donde las brechas de desigualdad son bastante evidentes. Cabe destacar que respecto al objeto de estudio no se han presentado investigaciones previas.

En este escenario, se seleccionaron a los informantes clave, dado que los mismos fueron esenciales para acceder a la investigación, y son definidos por Fine (1980) de la siguiente manera: “los informantes clave patrocinan al investigador en el contexto y son sus fuentes principales de indagación” (p.117). De acuerdo con este autor, los informantes clave, son sujetos que poseen el conocimiento necesario para lograr comprender el comportamiento del objeto de estudio en la realidad, para la selección de los mismos, se requirió de la concreción de ciertos criterios que orientaron la misma:

1. Se seleccionaron los informantes clave según el *criterio de intencionalidad* ya que era necesario estar estrechamente relacionados con el objeto de estudio, en este caso, quienes orientaron los procesos de convivencia escolar y manejan las situaciones de conflicto que en este entorno se presentaban.
2. Respecto al *criterio de experiencia*, se eligieron informantes que contaran con suficiente conocimiento y competencias en el manejo de conflictos en el escenario seleccionada para desarrollar la investigación.
3. Por último, se tuvo en cuenta el *criterio de disposición* en aras de contar con informantes que pudieran dedicar tiempo para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y se pudieran recepcionar la información.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, se eligieron una serie de informantes quienes brindaron la información requerida para evidenciar todo lo demandado en los objetivos de la investigación, para ello, fue oportuna la presentación de la siguiente tabla, contentiva de la caracterización de las personas que fungieron como informantes en el estudio:

Tabla 1

Caracterización de los informantes clave

Informante	Características	Código numérico	Alpha
Coordinadores principal	Coordinador de convivencia	de CCJM	
	Jornada mañana		
	Licenciado en Química		
	15 años de experiencia		
	Estudios de especialización	de	
	Coordinador de convivencia	de CCJT	
	Jornada tarde		
	Licenciado en lengua castellana		
	12 años de experiencia		
	Estudios de maestría		
	Coordinadora académica	CAJM	
	Jornada mañana		

		Licenciada en educación básica	
		10 años de experiencia	
		Estudios de maestría	
		Coordinadora académica	CAJT
		Jornada tarde	
		Licenciada en administración educativa	
		35 años de experiencia	
		Estudios de especialización	
Coordinadora	sede	Coordinadora	CSRLB
Rodrigo Lara Bonilla		Sede Rodrigo Lara Bonilla	
		Psicóloga	
		13 años de experiencia	
		Estudios de doctorado	
Docente Orientadora		Docente orientadora	DO
		Sede Principal	
		Psicóloga	
		1 año de experiencia	
		Estudiante de maestría	
Docente de aula		Docente	DA
		Sede principal	
		Licenciado	

19 años de experiencia

Estudios de Maestría

Leyenda: CCJM: Coordinador de convivencia jornada mañana

CCJT: Coordinador de convivencia jornada tarde

CAJM: Coordinadora académica jornada mañana

CAJT: Coordinadora académica jornada tarde

CSRLB: Coordinadora sede Rodrigo Lara Bonilla

DO: Docente Orientadora

DA: Docente de aula sede principal jornada tarde

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La obtención de datos es un pilar fundamental en el proceso de investigación, ya que proporciona la base sobre la cual se encuentran hallazgos, se construyen conclusiones y se desarrollan teorías. La calidad de la información recolectada no solo influye en la eficacia de los resultados, también comprueba la capacidad del estudio para contribuir al conocimiento existente y abordar problemáticas reales; por ende, una adecuada recolección de datos es esencial para garantizar la integridad y la efectividad de cualquier estudio científico.

En esta lógica, de acuerdo con el tipo de investigación y los objetivos específicos, se empleó la técnica de la entrevista; definida por Fine (1980) como: “un diálogo abierto que se formula entre el investigador y cada uno de sus informantes, son encuentros individuales, en los que se busca el acceso a la información de una manera experiencial” (p. 34), a partir de allí, se configuro un proceso en el que es el diálogo uno de los medios con los que se favoreció el

acceso a la información mediante las aportaciones de quienes se encontraron relacionados con la realidad en la que se ubicó el objeto de estudio.

En este orden de ideas, se seleccionó la modalidad de entrevista en profundidad, la cual, permitió indagar en detalle las opiniones, experiencias y motivaciones de los entrevistados sobre un tema específico, donde la interacción personal, y las preguntas permitieron a los participantes expresarse libremente. Taylor & Bogdan (1987) conciben:

Las entrevistas a profundidad asumen el modo de una plática entre semejantes, y no de un cambio serio de interrogaciones y contestación. Lejos de igualarse a un robot recolector de datos, el mismo investigador es el instrumento de la indagación, y no lo es una formalidad o formulario de entrevista. (p.100)

En correspondencia, fue importante tener en cuenta que este instrumento permitió llevar a cabo encuentros cara a cara con los informantes, aspecto fundamental para comprender sus perspectivas sobre aspectos relevantes. Al utilizar un modelo conversacional en lugar de un intercambio formal, se esperó propiciar un ambiente de confianza que facilitó la expresión genuina de sus experiencias. Además, al actuar como el instrumento principal en este proceso, el investigador se pudo adaptar a las dinámicas emergentes y profundizar en temas significativos que surgieron durante los encuentros. Para la aplicación de esta entrevista, se procedió con los siguientes pasos:

1. Reunión con el señor rector de la institución educativa, con la finalidad de relatarle en qué consistirá la investigación y el porqué de la selección del establecimiento educativo como escenario en esta indagación.
2. Selección de los informantes clave
3. Reunión con los informantes clave, se realizará de manera grupal, donde se les explicará el rol que cumplirán en el desarrollo de la investigación, además de ello, el autor les solicitará la autorización a los mismos para que le permitan grabar las entrevistas en dispositivos de voz y así tener asegurados los hallazgos. Para las reuniones

individuales, es decir, para la aplicación de la entrevista, se requiere de la administración del tiempo, por lo que es prudente la estructuración de un cronograma, para que, de esta manera, se logre contar con la disposición de los informantes.

4. Aplicación de la entrevista.
5. Reunión para brindar una palabra de agradecimiento por la colaboración prestada.

Rigor científico de la investigación

Expresar la calidad en un estudio cualitativo, es complejo, dado que se trabaja con las experiencias y vivencias de los actores acerca de la convivencia escolar y del manejo del conflicto, al respecto, es importante partir por los postulados de Cortés (1997) quien plantea lo siguiente:

Es significativo que tanto el medio global como el particular sean definidos cuidadosamente, así como las técnicas de recogida de la información; no sólo con la intención de consentir que el estudio sea replicado en escenarios similares, lo que apoyaría la confianza de los resultados, sino para hacer viable la comprensión de la situación en estudio. (p.79)

De acuerdo al anterior referente, en esta sección se reflejó la capacidad de los instrumentos seleccionados para valorar efectivamente lo propuesto en el estudio, asegurando que los resultados reflejen con precisión las experiencias, perspectivas y relatos de los informantes. Asimismo, demostró credibilidad, lo que implica consistencia y estabilidad de los datos recolectados, permitiendo que los hallazgos fueran cuestionables por la comunidad académica en contextos semejantes.

En el paradigma interpretativo, el rigor científico no se mide por la replicabilidad estadística, sino por la credibilidad y la transferibilidad de los hallazgos, la credibilidad se establece por medio de una observación persistente y la triangulación de fuentes, garantizando que las interpretaciones del investigador

resuenen fielmente con las experiencias vividas por los participantes. No se busca una verdad universal, sino una descripción densa que permita a otros investigadores evaluar si los resultados son aplicables a contextos similares, este proceso exige que el autor actúe como un instrumento sensible, capaz de capturar matices subjetivos mediante un compromiso prolongado en el campo. Así, la validez interna se transforma en un ejercicio de honestidad intelectual donde la voz de los actores sociales prevalece sobre los sesgos del observador, consolidando un cuerpo de conocimiento que es, a la vez, profundo y metodológicamente audaz.

El rigor se sostiene sobre los pilares de la dependencia y la conformabilidad, criterios que sustituyen a la fiabilidad y la objetividad tradicionales, la dependencia implica que el proceso investigativo sea rastreable y lógico; es decir, que un auditor externo pueda seguir la "pista de decisiones" tomada durante el estudio y comprender su evolución. Por su parte, la conformabilidad asegura que las conclusiones deriven estrictamente de los datos y no de la imaginación o las preferencias ideológicas del investigador, esto se logra mediante el uso de diarios de campo reflexivos y auditorías de datos que vinculan cada inferencia con una evidencia empírica textual, al establecer este rastro de evidencia, la investigación cualitativa adquiere una robustez ética y técnica, demostrando que la subjetividad, lejos de ser un obstáculo, es una herramienta analítica que, bajo un control riguroso, revela las capas más complejas de la realidad humana.

Procedimiento para el análisis de la información

El análisis de la información se centró en comprender las experiencias vividas de los individuos desde su propia perspectiva; para llevar a cabo este análisis, fue fundamental seguir un procedimiento sistemático que incluyó la recolección de datos a través de entrevistas profundas y la transcripción cuidadosa de las narrativas obtenidas. Posteriormente, se realizó una lectura

profunda de los textos, identificando patrones y temas recurrentes que emergen de las experiencias compartidas. En este proceso, se organizó, codificó y analizó cualitativamente los datos, facilitando la identificación de conexiones y significados en las narrativas estudiadas.

Dado que se estuvo frente al desarrollo de una investigación enmarcada en la fenomenología, se trabajó con la categorización, como un proceso intencionado que permitió la organización de la información, al respecto, Shütz (1962) plantea los siguientes niveles de organización de la misma:

- Categorías: son elementos macro, los cuales, se presentan de acuerdo con a las demandas del estudio, con énfasis en ello, fueron elementos generales que orientaron un análisis sistemático y que posteriormente de paso a la interpretación y comprensión de la información.
- Subcategorías: en este caso, se referencia un proceso de establecimiento de elementos reiterativos en cada uno de los testimonios, y como su prevalencia o repitencia dentro de los mismos se definieron de acuerdo con las vivencias de los informantes clave.

SECCIÓN IV

LOS RESULTADOS

Análisis y presentación de los resultados

El presente apartado constituye el núcleo epistemológico de la investigación, donde se procede a la sistematización de la información recolectada en el campo de estudio, dado que la investigación se inscribe en el paradigma interpretativo, esta sección no busca la generalización de resultados, sino la comprensión profunda de las realidades subjetivas de los actores sociales de la Escuela Normal Superior de Pitalito. En este sentido, la fenomenología permite trascender la superficie de los datos para alcanzar la esencia de las vivencias compartidas, permitiendo que emerjan los significados que los estudiantes de básica secundaria otorgan a su realidad relacional. Por consiguiente, el análisis se articula de manera coherente con la intención de develar el manejo de conflictos escolares en el departamento del Huila, garantizando así una narrativa que respete la complejidad del contexto humano y la riqueza de los discursos obtenidos durante la inmersión en la realidad educativa colombiana.

Para alcanzar la rigurosidad científica que demanda una tesis doctoral, es imperativo que el proceso de interpretación se realice mediante un diálogo constante entre la voz de los informantes y la postura reflexiva del investigador, este ejercicio dialéctico facilita la transición desde la descripción anecdótica hacia la construcción de categorías conceptuales que permiten interpretar los mecanismos empleados en la institución para el fortalecimiento de la convivencia. Bajo esta perspectiva, se reconoce que el conocimiento es una construcción intersubjetiva que requiere de una sensibilidad especial para captar los matices de la interacción escolar, al respecto, el método fenomenológico guía este camino analítico asegurando que los hallazgos sean el fiel reflejo de la cotidianidad vivida por los sujetos, evitando sesgos que pudieran distorsionar la autenticidad de sus

testimonios. Así, la estructura de esta sección se organiza para dar respuesta progresiva a la necesidad de transformar el conflicto en una oportunidad pedagógica.

Dentro del sustento epistémico que guía esta fase del estudio, es fundamental comprender la naturaleza del método seleccionado para dar sentido a la realidad y trascender la simple observación. Como señala Schütz (2006), en su obra fundamental:

El término fenomenología expresa una máxima que puede ser formulada así: a las cosas mismas, frente a todas las construcciones en el aire, a las asimilaciones fortuitas, a la aceptación de conceptos solo aparentemente garantizados, a las cuestiones aparentes que a menudo pasan por ser problemas a través de generaciones. La fenomenología es el modo de acceso y de determinación evidenciante de lo que debe constituir el tema de la ontología, la ontología solo es posible como fenomenología. (p. 38)

Lo anterior permite profundizar en la idea de que la fenomenología es una postura ontológica ante el conocimiento que permite ir a las cosas mismas en el contexto de la convivencia escolar, al buscar la esencia del fenómeno, el investigador se desprende de juicios previos para permitir que la realidad del manejo de conflictos se manifieste en su totalidad, lo cual es esencial para cumplir con el propósito de derivar dimensiones temáticas robustas, esto refuerza la necesidad de una interpretación que no se limite a lo aparente, sino que busque la raíz de la experiencia humana, validando la profundidad del análisis necesario para la posterior construcción de un modelo teórico sólido y pertinente.

Esta fase de contrastación no solo requiere la voz del investigador, sino que exige un anclaje sólido en la teoría contemporánea para validar los hallazgos emergentes. Al respecto, Fuster Guillen (2021) en sus estudios sobre la investigación cualitativa y el rigor científico sostiene que:

El proceso de interpretación en el método fenomenológico no debe limitarse a una simple transcripción de lo que el informante dice, sino que implica un ejercicio de reducción donde el investigador logra captar la esencia del fenómeno vivido. Esto requiere que la relación entre el sujeto y el objeto de estudio sea dinámica, permitiendo que las categorías que surgen de la realidad educativa sean el resultado

de una reflexión profunda que otorgue sentido a las experiencias compartidas en el entorno escolar. (p. 210)

Lo planteado por el autor es fundamental para este estudio en la Escuela Normal Superior de Pitalito, ya que garantiza que el análisis de los conflictos escolares no sea una interpretación superficial, sino una construcción teórica fundamentada. Esta postura epistémica permite que el discurso de los estudiantes de básica secundaria sea elevado a un nivel de abstracción donde la convivencia se entiende como una vivencia compartida que requiere ser comprendida desde su raíz ontológica.

Asimismo, esta sección se ha organizado mediante un proceso de categorización que permite una visión holística de la convivencia en la educación secundaria se presentan primero los testimonios significativos para luego proceder a una interpretación que vincule la praxis institucional con los constructos. En consecuencia, la estructura narrativa aquí empleada facilita la comprensión de cómo los datos se transforman en las bases de un modelo teórico sobre el manejo de conflictos, es así como se da cumplimiento a la exigencia doctoral de generar aportes significativos que trasciendan la mera descripción, logrando una síntesis integradora que vincula la realidad de la Escuela Normal Superior con la teoría educativa, en virtud de lo expuesto, las páginas siguientes detallan el mapa de significados que configuran una respuesta coherente al desafío de fortalecer la paz desde las aulas.

Categoría conflictos escolares en educación secundaria

La aproximación inicial a la realidad permite identificar que los conflictos escolares en la educación secundaria son un tejido complejo de interacciones humanas matizadas por la etapa del desarrollo de los estudiantes, desde la perspectiva fenomenológica, estos desacuerdos emergen como fenómenos cargados de significatividad, donde el desafío por el reconocimiento, la autoafirmación y el sentido de pertenencia juegan un rol determinante en la

dinámica del aula. Los hallazgos sugieren que las discrepancias no solo responden a factores externos, sino a la construcción de identidades en un entorno que exige constantes procesos de negociación simbólica entre pares, por consiguiente, el conflicto en este nivel educativo debe ser entendido como un elemento inherente a la vida institucional, el cual, lejos de ser puramente negativo, revela las tensiones subyacentes en una comunidad que busca equilibrar la autonomía individual con las normas de convivencia colectiva de cualquier contexto.

La dinámica del conflicto en los centros de educación secundaria no puede reducirse a simples estallidos de indisciplina, sino que debe entenderse como un fenómeno multicausal donde convergen crisis de identidad adolescente y tensiones estructurales del sistema educativo. La convivencia escolar se ve alterada por una desconexión entre los contenidos curriculares y las expectativas vitales del alumnado, lo que genera un clima de resistencia que suele manifestarse en confrontaciones verbales o desidia académica, para comprender esta complejidad, es fundamental analizar cómo el entorno influye en la conducta del estudiante, de acuerdo con García (2021)

El conflicto escolar no es un hecho aislado, sino que se encuentra profundamente enraizado en las transformaciones sociales contemporáneas, donde la escuela ha dejado de ser el único espacio de socialización legítimo. La falta de canales comunicativos efectivos entre docentes y estudiantes, sumada a la presión por el rendimiento académico, produce un quiebre en la cultura del cuidado, transformando el aula en un escenario de disputas simbólicas y materiales constantes. (p. 54)

Por lo tanto, abordar estas tensiones requiere que la institución educativa abandone los modelos puramente punitivos y transite hacia una gestión democrática del aula, donde el conflicto se asuma como una oportunidad pedagógica para el desarrollo de competencias ciudadanas y emocionales. En este orden de ideas, el análisis de los discursos proporcionados por los informantes permite develar que la tipología de las confrontaciones trasciende la agresión física, situándose frecuentemente en el plano de lo relacional y lo comunicativo, se observa que los malentendidos, las exclusiones sociales y el uso

de las tecnologías de la información configuran nuevos escenarios de disputa que desafían las estructuras tradicionales de autoridad y mediación.

Este panorama exige una mirada interpretativa que considere cómo el estudiante de básica secundaria experimenta el conflicto como una vivencia emocional profunda, la cual impacta directamente en su clima de aprendizaje y en su percepción de seguridad dentro del plantel. En consecuencia, la fenomenología del conflicto en la Escuela Normal Superior de la región se manifiesta como una oportunidad para observar las fracturas en el ámbito social y escolar, evidenciando la necesidad de comprender los códigos culturales y los lenguajes propios de la juventud en su búsqueda de resolución de diferencias.

Esta transición hacia una gestión democrática del aula no es simplemente un cambio administrativo, sino una transformación de la cultura institucional que prioriza el bienestar emocional de los estudiantes. Al respecto, López Cassa (2022), experta en educación emocional y convivencia, afirma que:

La gestión positiva de los conflictos en la educación secundaria requiere de un enfoque proactivo que integre la educación emocional como un eje transversal del currículo. No se trata solo de resolver disputas cuando estas aparecen, sino de crear un clima de aula basado en la confianza y el respeto mutuo, donde el alumnado se sienta seguro para expresar sus discrepancias sin temor a la exclusión, permitiendo así que la escuela sea un espacio de crecimiento humano integral. (p. 89)

Esta perspectiva es clave para la realidad de la Escuela Normal Superior, ya que valida la necesidad de trascender los modelos punitivos que los informantes han señalado como insuficientes. Al integrar la visión de la autora, se refuerza la idea de que el conflicto, cuando es mediado por la educación emocional, deja de ser una perturbación del orden para convertirse en una herramienta de aprendizaje ciudadano, lo cual permite que los significados que emergen de la investigación cobren una dimensión teórica más robusta y pertinente al contexto colombiano actual.

Es imperativo reconocer que el manejo de estas situaciones conflictivas está intrínsecamente ligado a la percepción que el estudiantado posee sobre la

justicia y la equidad en el trato institucional, el análisis interpretativo resalta que, cuando el conflicto es ignorado o sancionado sin una comprensión de su raíz existencial, no obstante, al abordar estos episodios desde una visión pedagógica y restaurativa, el conflicto se transmuta en un catalizador para el fortalecimiento de la convivencia, permitiendo que los actores sociales desarrollen competencias ciudadanas esenciales.

Por lo tanto, el estudio de esta primera categoría sienta las bases para interpretar, en secciones posteriores, cómo los mecanismos institucionales actuales dialogan con estas realidades, de esta manera la comprensión del conflicto escolar en la Normal Superior de Pitalito demanda una sensibilidad que integre tanto la subjetividad del adolescente como las demandas normativas de la educación secundaria colombiana. Seguidamente se presenta la categorización;

Tabla 2

Categoría conflictos escolares en educación secundaria

Categorías	Subcategorías	Fenómenos
Conflictos escolares en educación secundaria	Conflicto escolar	Manifestaciones de agresión
		Entorno socioeconómico
		Zona vulnerable
		Falta de respeto entre los estudiantes
		Falta de comunicación asertiva
		Tipo de conflictos
	Acciones que aplica el docente para manejar los conflictos escolares	Solución asertiva
		Promoción
		Prevención
		Atención
		Seguimiento
		Origen del conflicto
		Acciones pedagógicas reparadoras
		Escuchar a las partes
		Dialogar
		Construcción personal

	Conflictos escolares presentes en el salón de clases	Manejo de emociones
		Asumiendo responsabilidades
		Valores
		El acompañamiento
		Disciplinario

En este sentido, dentro de esta categoría se encuentra la **subcategoría conflicto escolar**, en el contexto de la educación básica secundaria revela que este se constituye como un fenómeno relacional que emerge de la interacción cotidiana entre subjetividades en formación, en la Escuela Normal Superior de Pitalito, el conflicto es percibido como una manifestación de las tensiones propias de la convivencia, donde convergen diversas visiones de mundo, intereses contrapuestos y necesidades de autoafirmación juvenil. Desde la mirada interpretativa, se devela que estas situaciones actúan como un espejo de las dinámicas sociales externas que se filtran en el aula, convirtiendo el espacio educativo en un escenario de negociación constante, el conflicto escolar debe ser analizado como un evento cargado de intención comunicativa, el cual requiere ser decodificado más allá del acto disruptivo, para comprender las carencias afectivas o las demandas de justicia que los estudiantes intentan expresar a través de sus desacuerdos.

Bajo esta misma línea reflexiva, se observa que el conflicto escolar en la institución educativa adquiere una dimensión pedagógica latente que, de ser bien canalizada, puede transformar la cultura institucional hacia horizontes de mayor comprensión mutua, los hallazgos sugieren que cuando el conflicto es abordado desde su raíz fenomenológica, permite identificar los nudos críticos en la comunicación entre docentes y estudiantes, así como las brechas en la percepción de las normas de convivencia. No obstante, la persistencia de una visión tradicional sobre la discrepancia suele invisibilizar la oportunidad de aprendizaje que subyace en la resolución de problemas interpersonales, en consecuencia, la interpretación de esta subcategoría resalta la necesidad de transitar hacia

modelos que profundicen en la reconstrucción del tejido social y escolar, el conflicto deja de ser visto como un obstáculo para el proceso formativo y comienza a ser entendido como el punto de partida esencial para el fortalecimiento de la ciudadanía y la paz territorial. De esta manera, se muestran los testimonios encontrados en esta categoría;

CCJM: Sí, muy buenos días. El conflicto escolar son las diferentes manifestaciones de agresión, agresión escolar. Hay que decir que, en nuestra institución, al igual que en cualquier institución educativa del país, se presenta muchas agresiones escolares, son manejadas inadecuadamente. Es un factor en donde no se implica que se den con frecuencia este tipo de circunstancias.

CCJT: Bueno, lo del conflicto escolar, pues son situaciones que afectan la convivencia escolar que se genera entre los estudiantes, pues no solamente en la institución, sino pues a nivel del ámbito escolar. Bueno, las causas son distintas, son muy diferentes. A veces son simplemente por situaciones, por ejemplo, de bullying, que generan situaciones de conflicto, o muchas veces ya por situaciones que vienen de tipología social. En el que los estudiantes vienen ya con algunas situaciones desde las casas, desde su entorno socioeconómico, que simplemente traen acá a nuestro entorno. Y son a partir de las cuales se generan dichos conflictos.

CAJM: Bueno, para nosotros ¿qué significa el conflicto escolar? El conflicto son todas esas situaciones de convivencia que los estudiantes pues tienen sus dificultades. Y que lo más importante es saber cómo poderlo afrontar y cómo poder solucionar esas situaciones. Aquí en nuestras aulas, lo que se vive a diario, en nuestras aulas, en todos los espacios pedagógicos y todos los espacios de convivencia que tienen los estudiantes.

Perfecto, ¿algo más? ¿y ¿cómo es? En nuestra normal, pues el conflicto escolar es demasiado alto por la zona vulnerable en la que nos encontramos, entonces tenemos estudiantes que vienen de zonas marginadas, de zonas en donde las escuelas de dónde vienen los niños

perdónenme la redundancia, del grado que llegan al grado sexto, vienen de la escuela Agustín Sierra Lara Bonilla, Porvenir, que son sedes donde en la familia los papitos están privados de la libertad, hay mucho consumo de droga, venden, expendió, también de droga; entonces, son muchas las situaciones en las que llegan los estudiantes con mucho conflicto interno y vienen a expresarlo aquí en nuestra institución. No todos, pero sí la gran mayoría de estudiantes llegan con esas dificultades.

CAJT: Pues el significado que uno puede leer en la comunidad educativa nuestra es de la falta de respeto entre los estudiantes, de la falta de formación de ellos, la falta de tolerancia.

Los niños discuten, tienen conflictos, por cualquier situación, por leve que sea, para ellos es un conflicto y así lo convierten. Entonces, pues uno cree que es eso la falta de formación, seguramente de principios, de buenas bases en sus hogares, y eso en el colegio. ¿cómo sucede esto?

¿Qué pasa? Pues generalmente y normalmente, los niños se pelean por cualquier situación así sea, un tropiezo en el juego y ellos lo convierten en un problema, resolviendo esto con golpes, resolviendo esto con insultos, sobre todo el vocabulario, terrible, el vocabulario en la comunidad educativa nuestra es preocupante eso, y en esa tarea estamos, tratando junto con los docentes pues, que los niños aprendan a respetar al otro, aprendan a entender que la libertad de uno termina donde empieza la del vecino, de su congénere.

CSRLB: Bueno, Alejandro, el conflicto escolar para mí tiene como significado parte fundamental de las dinámicas humanas. No lo veo como un problema, al contrario. Pienso que es el escenario donde se ponen en evidencia las maneras de pensar de los estudiantes, de los docentes. Y me parece que debe ser fundamental, porque si no hay conflicto, quiere decir que una de las partes está obedeciendo sin tener pensamiento crítico.

Quizás, en la Normal ocurre que a veces, no siempre, el conflicto se ve como un problema y se aborda como un problema, y en ese sentido, pues se pierde la posibilidad de verlo como una oportunidad de crecimiento, como una oportunidad de análisis de la realidad. Entonces, quizás allí radica que muchas de las situaciones de convivencia que se vivan se aborden como problemas. De hecho, en el lenguaje donde se construye la realidad se aborda como un problema.

No dice uno hay un conflicto o hay una situación, sino hubo un problema entre dos estudiantes, o hay un problema en un grupo, y al verlo así, pues, estamos de alguna manera negando la complejidad que tiene el conflicto. Muchas gracias.

DO: Gracias, Alejandro, por tenerme en cuenta para este proceso tan importante, y pues ojalá sea esto muy enriquecedor también para su proyecto. El conflicto aquí en la institución educativa se da de diferentes formas y por diferentes situaciones; se da en el contexto de aula educativa, se da en el salón como tal, en la clase, en los espacios lúdicos, en los espacios de recreación, pero también se da en las salidas de los colegios. Cuando hay diferencias entre los estudiantes, se citan a veces a las afueras del colegio, a veces estudiantes de la misma institución, armando como una especie de pandillas, y se unen un colegio con otro y se quedan los conflictos también.

¿Cómo se desarrolla el conflicto? Se desarrolla por la falta de comunicación asertiva, también se desarrolla por no tener clara una regulación emocional, no tener claras unas pautas de convivencia. Esto hace que los niños, por cualquier comentario, por un texto y por malos entendidos, se den los conflictos.

DA: Bueno, Alejandro, pues el conflicto tiene que ver con algunas situaciones que se presentan al interior de los diferentes grupos, ya sea de tipo disciplinario y que permiten o que hacen que la convivencia escolar no tenga un buen desempeño.

En la escuela Normal, yo creo que los conflictos se presentan constantemente, pero también es muy importante anotar que ese tipo de conflictos, siempre tratan de ser mediados o solucionados en las primeras instancias que se dan, es decir, con el docente de aula con el que se encuentran los chicos. En el momento de presentar cualquier situación. O cuando ya pasa, a una instancia un poquito mayor, con sus directores del grupo. Generalmente, en la mayoría de los casos, no llegan estos conflictos a coordinación, sino que se solucionan como por esa parte.

En relación a las manifestaciones de agresión, los testimonios revelan una transición de la violencia física hacia formas más sutiles, pero igualmente lesivas, como el hostigamiento verbal y la exclusión sistemática, estas conductas responden a una forma de exteriorizar tensiones internas que los estudiantes no logran canalizar de manera adaptativa. Como afirma Chaux (2012), "la agresión es a menudo una respuesta aprendida frente a la incapacidad de resolver conflictos de forma pacífica" (p. 45). Esta realidad pone de manifiesto que, las agresiones actúan como un lenguaje primario de defensa ante la percepción de amenaza al estatus o la identidad personal del adolescente. Por consiguiente, la interpretación fenomenológica de estos actos permite comprender que el estudiante agresor frecuentemente replica modelos de poder observados en su entorno, lo que exige una intervención que no solo sancione el acto, sino que eduque la impulsividad y la respuesta emocional ante la diferencia.

Respecto al entorno socioeconómico, se observa que las condiciones materiales de vida de los estudiantes de la institución permean profundamente la dinámica escolar, configurando una base de estrés existente que detona conflictos en el aula, las carencias económicas y la lucha por el sustento diario en los hogares generan una carga emocional que el joven traslada al espacio académico, manifestándose en ocasiones como apatía o irritabilidad ante las exigencias escolares. Desde la perspectiva interpretativa, el aula se convierte en un lugar donde las desigualdades sociales se hacen tangibles, provocando que el conflicto

escolar sea, en última instancia, un síntoma de una fractura social más amplia, como lo afirma Pérez (2022):

Las diversidades que presentan las aulas de clase, son un factor de riesgo en cuanto a las desigualdades socioculturales que allí se representan, estas van ocasionando conflictos, agresiones entre los estudiantes, generando un ambiente poco favorable para una formación integral, se denota, como factores externos como el estrato socioeconómico puede ser el detonante de múltiples conflictos en el aula (p. 34)

En consecuencia, el análisis de este fenómeno sugiere que la convivencia no puede entenderse de forma aislada a la realidad financiera de las familias, pues la precariedad económica condiciona la disposición psicológica del estudiante hacia el diálogo y la colaboración con sus pares. Por otro lado, se presenta la zona vulnerable, la ubicación geográfica de los hogares y la propia escuela influye drásticamente en la normalización de la violencia como método de supervivencia y resolución de disputas. Los informantes coinciden en que la exposición constante a contextos de riesgo social fuera del plantel moldea una percepción del mundo donde la fuerza es el único garante de seguridad, al respecto, Arendt (2006) reflexiona sobre la naturaleza de estos entornos:

La violencia puede ser justificable, pero nunca será legítima, su justificación pierde eficacia a medida que el fin que persigue se aleja en el futuro, nadie pone en duda el uso de la violencia en la defensa propia, porque en ese caso el peligro es claro y presente y el fin que justifica los medios es inmediato. (p. 150)

Partiendo de lo anterior, es fundamental para profundizar en cómo los estudiantes justifican sus reacciones defensivas dentro de la institución; para ellos, el conflicto es una extensión necesaria de la defensa propia que practican en sus barrios. Por lo tanto, la vulnerabilidad de la zona es un estado mental de alerta permanente que dificulta la instauración de una cultura de paz duradera, pues el joven siente que debe mantener su posición de fuerza para no ser victimizado en su entorno inmediato.

Figura 1

Subcategoría conflicto escolar



Nota: Elaboración propia (2026)

Según la figura se presenta la falta de respeto entre los estudiantes, los hallazgos apuntan que el estudiante deja de ser visto como un igual con dignidad para convertirse en un objeto de burla o competencia desleal, este fenómeno se manifiesta principalmente en el desconocimiento de los límites personales y el uso de etiquetas peyorativas que socavan la autoestima y el clima del grupo. La interpretación de estos discursos sugiere que el respeto se ha desdibujado ante la urgencia de popularidad y la validación social dentro de las jerarquías informales de la educación secundaria, por ende, la ausencia de una consideración básica por el compañero no solo genera roces cotidianos, sino que impide la formación de vínculos afectivos sólidos, dejando a la comunidad educativa en un estado de fragmentación donde el conflicto escala rápidamente ante cualquier gesto percibido como una ofensa o un desafío al honor personal.

Esta degradación del otro en favor de la posición social dentro del aula refleja una crisis en la alteridad que define las relaciones juveniles contemporáneas. Al respecto, García-García (2022) señala que la búsqueda de estatus suele anular la empatía básica entre pares al afirmar que:

En las culturas escolares donde prevalece la competitividad por la popularidad, el respeto deja de ser un valor ético para convertirse en una moneda de cambio. Los adolescentes, en su afán por consolidar una identidad dentro del grupo, recurren a mecanismos de exclusión y descalificación del compañero, transformando la convivencia en un campo de fuerzas donde la vulnerabilidad del otro es utilizada como un peldaño para el ascenso en la jerarquía social informal del establecimiento educativo. (p. 78)

Lo expuesto por el autor permite interpretar que la fragmentación observada en la Escuela Normal Superior no es un hecho aislado, sino una respuesta a la necesidad de validación de los estudiantes de secundaria. Al contrastar este sustento teórico con los hallazgos de la investigación, se evidencia que la falta de respeto es un síntoma de cómo la urgencia por el honor personal desplaza la ética del cuidado, lo que exige que el modelo teórico propuesto integre estrategias que reconstruyan el reconocimiento del compañero como un sujeto con igual dignidad y derechos.

Asimismo, otro de los fenómenos relevantes dentro de esta subcategoría es la falta de comunicación asertiva, la cual surge como un nudo crítico que impide el tránsito del conflicto hacia la mediación efectiva, los testimonios indican que predomina un lenguaje reactivo, cargado de juicios y carente de escucha activa, lo que distorsiona los mensajes y escala las diferencias hacia enfrentamientos mayores. Según afirma Satir (1991), "la comunicación es el factor determinante de las relaciones que los seres humanos establecen entre sí" (p. 32). Esta premisa permite interpretar que los conflictos en la institución son, en gran medida, crisis de significación donde las partes no logran expresar sus necesidades de forma clara ni empática.

En consecuencia, la ausencia de habilidades comunicativas se establece como la barrera principal para la convivencia escolar, evidenciando que el modelo

teórico a construir debe priorizar el fortalecimiento del habla dialógica como herramienta fundamental para la transformación de la realidad social del estudiantado. Ahora bien, el tipo de conflictos identificados en la educación secundaria de oscila entre disputas de poder, conflictos de intereses sentimentales y diferencias de opinión que se polarizan por la presión de grupo, el análisis interpretativo de esta subcategoría permite vislumbrar que la naturaleza de estos desafíos es eminentemente relacional y simbólica, más que puramente disciplinar. Cada tipo de conflicto narrado por los informantes clave esconde una necesidad de pertenencia o una búsqueda de autonomía que la estructura institucional a veces no logra canalizar adecuadamente.

Por tanto, clasificar estas tensiones no solo sirve para el ordenamiento de los datos, sino para comprender que la convivencia escolar es un ecosistema dinámico que requiere de diversas estrategias de manejo según el origen de la discrepancia, de este modo, se concluye que el reconocimiento de la diversidad de conflictos es el primer paso para diseñar mecanismos de fortalecimiento que sean verdaderamente pertinentes y eficaces.

Por otra parte, se muestra la **subcategoría acciones que aplica el docente para manejar los conflictos escolares**, la labor del educador trasciende la instrucción académica, situándose en un plano de mediación constante donde sus acciones frente al conflicto definen el clima del aula, desde una perspectiva fenomenológica, la intervención docente se percibe como un conjunto de respuestas que oscilan entre la autoridad normativa y la orientación pedagógica, buscando restaurar el equilibrio relacional tras un episodio disruptivo. El análisis interpretativo sugiere que el docente actúa como un referente ético cuya capacidad de respuesta condiciona la percepción del estudiante sobre la justicia y la seguridad en el entorno escolar.

Esta labor de mediación no es un acto técnico, sino un compromiso ético que requiere de una formación específica en habilidades sociales. Al respecto, el

autor Pérez-Escoda (2023) sostiene que "la figura del docente como mediador se consolida cuando este es capaz de transformar el conflicto en una experiencia de aprendizaje social, promoviendo el diálogo sobre la imposición" (p. 114), lo cual resulta fundamental para la realidad de la Escuela Normal Superior. Esta visión permite comprender que las acciones del educador en el departamento del Huila deben alejarse del autoritarismo para abrazar una pedagogía de la convivencia, donde el docente no solo sanciona la falta, sino que guía al estudiante hacia la comprensión de las consecuencias de sus actos. Por consiguiente, la intervención pedagógica se convierte en un puente que conecta la norma institucional con la subjetividad del adolescente, fortaleciendo el vínculo de confianza necesario para una paz escolar duradera.

Por consiguiente, las estrategias implementadas por los docentes no son solo procedimientos administrativos, sino actos intencionados que buscan transformar la tensión en una oportunidad de aprendizaje social, en este sentido, la acción docente se convierte en un eje articulador que puede, o bien mitigar la escalada del conflicto, o bien cronificar las diferencias si la intervención carece de una base empática y dialógica.

Bajo este marco reflexivo, se observa que las acciones docentes para la gestión de las diferencias en la educación secundaria están profundamente marcadas por la formación profesional y las creencias personales de cada educador, la interpretación de los hallazgos indica que, ante la emergencia de un conflicto, el docente despliega un abanico de tácticas que van desde el diálogo privado hasta la aplicación de los protocolos establecidos en el manual de convivencia. No obstante, la efectividad de estas acciones radica en la capacidad del maestro para leer el contexto subyacente y las emociones de los jóvenes implicados, más allá de la simple infracción a la regla.

En consecuencia, el estudio de esta subcategoría permite develar cómo la praxis docente se adapta a las particularidades de los estudiantes, buscando

siempre un equilibrio entre la disciplina necesaria y el acompañamiento humano, la intervención pedagógica se constituye como el primer filtro institucional para el fortalecimiento de la convivencia, sentando las bases de una cultura de paz desde la cotidianidad escolar, partiendo de esto se presentan los testimonios encontrados en esta subcategoría;

CCJM: A ver, lo primero que yo hago es hacer una entrevista con cada uno de los estudiantes que están involucrados en el tema. Y yo utilizo una estrategia que creo que es aceptada. Cuando las situaciones de agresión se cometen por primera vez, yo llamo a los dos estudiantes y los pongo en contexto y les digo Bueno. Espero que haya una solución asertiva y que ustedes dialogando aquí, puedan plantear soluciones que permitan superar esta situación. Ese es un diálogo inicial.

Después de eso, si no se da ese diálogo y no hay garantías de algo que yo utilizo mucho, que es el respeto, se procede a otras cosas, este tema de la comunicación asertiva, pues está conforme al Manual de convivencia, a lo escrito en el Manual de Convivencia. La idea es que el conflicto se maneje de inmediato, previo conocimiento, y que ellos mismos planteen soluciones. Y ha dado muchos resultados, perfecto.

O sea, que, para resumir, usted puede decir que estas acciones que usted aplica, que implementa como coordinador Frente al tema de los conflictos escolares, va de acuerdo a la ruta planteada por el Ministerio, a su vez, por lo planteado en el manual de convivencia.

CCJT: Bueno, lo primero, siempre, y dentro de la Ley de Convivencia Escolar, está establecido, pues, que cada institución educativa debe establecer unas acciones, primero de promoción, prevención, atención y seguimiento a cada una de las acciones de conflicto; siempre lo que se busca es generar primero promoción y prevención, pues para evitar que escalen las situaciones que se pueden generar entre los estudiantes. Sin embargo, pues cuando ya no son suficientes esas acciones y se generan situaciones de conflicto en el ámbito escolar, pues ya se atiende y se va a

empezar a atender de acuerdo a la tipología, situaciones tipo 1, tipo 2 o tipo 3, depende de en dónde se clasifique ese conflicto, así mismo se actúa, depende del protocolo con el que cuenta la institución para tal punto.

CAJM: Bueno, nosotros aquí lo primero es el diálogo con los estudiantes; bueno, primero, el conducto regular depende de dónde se origine el conflicto; si es en las aulas, pues lógicamente hay que seguir el conducto regular, aplicando nuestros protocolos, protocolos que han sido renovados, han sido actualizados todos los años.

Entonces, este año también nos dimos a la gran tarea, tanto coordinadores como docentes, en espacios de reuniones de directivos de Consejo Académico, estuvimos actualizando todo. Porque, pues día tras día los conflictos se van haciendo mayores en las aulas. Y si no hay diálogo entre esas situaciones, pues lógicamente la situación crece. Y siempre apoyados de los padres de familia, de las otras instituciones, tanto las internas como las externas.

Entonces, sí hacemos un buen proceso aquí en la parte académica y en la parte disciplinaria, con los estudiantes.

CAJT: ¿Qué acciones? uno inicia frente a un conflicto con persuasión uno siempre inicia tratando de persuadir a los estudiantes de hacerles entender que no es la forma de resolverlo, luego que reflexionen ellos, ¿qué pasaría si no hubiera actuado así? ¿cómo debería actuar?, ellos mismos concluyen; y finalmente, aplicando unas acciones pedagógicas reparadoras para que esto no se repita.

CSRLB: Bueno, ahora que tengo la oportunidad de ser directivo docente, luego de haber pasado por el área de orientación escolar por varios años. Hay una técnica que es infalible, y es escuchar a las partes, escuchar a las partes le da legitimidad a los actores que intervienen. Y en ocasiones, lo que hace uno al escuchar y mediar en el conflicto es permitirles que en

medio de esa cantidad de emociones que tienen los niños, ellos puedan escucharse.

Porque yo les digo bueno, vamos a tener unas reglas en esta conversación, y las reglas implican que mientras el uno habla, el otro escuche. Que ellos no se dan ese permiso cuando están solos.

He hecho el ejercicio de mediar, sin juzgar, sin amenazar, sino tratando de entender dónde se fracturó esa comunicación entre ellos. De hecho, nosotros en la escuela no manejamos observadores del estudiante, nosotros tenemos un formático donde escribimos. ¿qué pasó? Más por llevar atenta nota de lo que ocurre, que como una manera castigadora. Entonces, hemos tratado de que el conflicto se viva como una oportunidad de crecimiento.

DO: Desde la orientación escolar, hemos hecho campañas para prevenir el bullying, el cyberbullying, desde los niños más pequeños, desde preescolar, que nos dan una enseñanza también de cómo respetar al otro, de cómo aceptar al otro con sus diferencias, con sus fortalezas, con sus habilidades y entender que somos un complemento como seres humanos.

DA: Siempre hay que tratar de hablar, lo primero que trato de hacer con los estudiantes es dialogar. Como escuchar cada una de las partes que están involucradas en el conflicto o en el proceso, para tratar de llegar a una solución inmediata, muchas veces los conflictos son por situaciones menores, que no requieren una atención mayor y se pueden solucionar inmediatamente, entonces, siempre el diálogo, cuando a veces no se puede mediar a través del diálogo. Pues uno también puede optar por otras situaciones, como algún registro en observadores del estudiante.

En lo que respecta a la solución asertiva, los hallazgos indican que el docente busca equilibrar la firmeza de la norma con la empatía necesaria para comprender la raíz del desacuerdo, este fenómeno se manifiesta cuando el profesor logra identificar el momento justo para intervenir, evitando que la tensión

escale y permitiendo que los estudiantes expresen sus puntos de vista sin temor a represalias inmediatas. Desde la perspectiva interpretativa, la asertividad docente funciona como un modelamiento de conducta para los jóvenes de básica secundaria, por consiguiente, el docente se convierte un intermediario, transformando el aula en un espacio donde la autoridad no se impone por la fuerza, sino por la legitimidad de una gestión justa, la solución asertiva se constituye como una competencia profesional vital que garantiza que el conflicto sea procesado de manera constructiva y racional.

Dentro de esta subcategoría, se encuentra como fenómeno la promoción, esta se orienta a la creación de una cultura de paz que antecede a la aparición de las diferencias, fomentando valores de respeto dentro del currículo. Como señala Galtung (2003), "la paz no es solo la ausencia de violencia, es la presencia de justicia social y armonía" (p. 21). Esta premisa permite interpretar que, en la institución, la promoción es una labor constante de formación ciudadana que busca fortalecer el contexto social desde la cotidianidad. Por lo tanto, el docente de la asume un rol proactivo, diseñando ambientes de aprendizaje que celebran la diversidad y el diálogo como pilares de la convivencia, la promoción se traduce en una estrategia a largo plazo que dota a los estudiantes de las herramientas éticas necesarias para habitar el espacio escolar de manera solidaria y pacífica, disminuyendo significativamente la probabilidad de confrontaciones.

Seguidamente se presenta la prevención, el análisis de los discursos revela que los docentes despliegan una mirada vigilante y sensible para anticipar posibles focos de fricción entre los estudiantes de secundaria, este fenómeno implica una lectura constante del lenguaje no verbal, los cambios en los grupos de pares y las tensiones que emergen de las redes sociales para intervenir antes de que el conflicto se materialice físicamente. La interpretación fenomenológica sugiere que la prevención es una forma de cuidado pedagógico donde el maestro actúa como un guardián del clima emocional del aula, en este orden de ideas, las acciones preventivas buscan ofrecer un marco de seguridad donde se priorice la

mediación sobre la sanción, la prevención se constituye como una herramienta estratégica que permite mantener la estabilidad institucional, garantizando que el proceso de enseñanza y aprendizaje no se vea interrumpido por crisis relacionales que pudieron ser gestionadas oportunamente, afirma López (2022) que: “la prevención, es uno de los procesos que contribuye con fomentar la atención hacia la mejora de los procesos de prevención del conflicto” (p. 43)

Respecto al fenómeno de la atención, este se refiere a la respuesta inmediata y protocolaria que se activa una vez que el conflicto ha estallado, requiriendo una gestión técnica y emocionalmente inteligente, al respecto, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2013), en el marco de la Ley 1620, establece que:

La atención en la ruta de convivencia escolar debe ser inmediata, pertinente y eficaz, garantizando en todo momento la protección de los derechos humanos de los involucrados. El proceso debe evitar la revictimización y asegurar que las medidas tomadas contribuyan a la restauración del clima escolar y al aprendizaje de nuevas formas de interrelación pacífica entre los actores. (p. 58)

Esta normativa profundiza en la responsabilidad ontológica del docente, quien debe actuar siendo capaz de contener la crisis sin perder la perspectiva pedagógica, la atención, por tanto, es un acto de presencia humana donde el profesor debe validar las emociones de los implicados mientras aplica los correctivos necesarios, la calidad de la atención determina en gran medida la confianza que el estudiante deposita en la institución, pues una respuesta errática o injusta durante el conflicto puede socavar la autoridad moral del educador y profundizar las heridas en la convivencia del grupo, como lo manifiesta García (2022):

El trabajo de las emociones en el tratamiento del conflicto escolar, demanda de profesionales docentes que valoren la actuación del estudiante, donde además debe imponer su autoridad moral enfocada hacia la instauración de acuerdos que hagan parte de una sana convivencia en el aula de clase (p. 29)

En relación con lo anterior, es pertinente asumir el seguimiento, en el cual, se observa que la labor docente requiere una observación longitudinal para

verificar la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados, los informantes destacan que el seguimiento es fundamental para evitar la reincidencia y para asegurar que las partes en conflicto hayan logrado una verdadera reconciliación o, al menos, una coexistencia respetuosa. Desde la mirada interpretativa, este fenómeno representa la persistencia del compromiso docente con la formación integral, entendiendo que el cambio de actitud en el adolescente es un proceso gradual, las acciones de monitoreo posterior permiten al maestro reajustar sus estrategias de apoyo y fortalecer los vínculos que quedaron fragilizados tras la crisis, el seguimiento garantiza que la intervención pedagógica tenga un impacto real en la transformación de la conducta y en la maduración social del estudiantado, así se presenta la figura correspondiente:

Figura 2

Subcategoría acciones que aplica el docente para manejar los conflictos escolares



Partiendo de la figura anterior, se muestra el origen del conflicto, donde los docentes coinciden en que gran parte de las tensiones en la secundaria provienen

de malentendidos comunicativos, prejuicios sociales o la presión de grupo característica de la edad, el análisis interpretativo permite develar que el docente debe actuar como un investigador social que indaga en las causas subyacentes antes de emitir un juicio o aplicar una sanción. Comprender el origen es crucial, ya que muchas veces el conflicto visible es solo el síntoma de una problemática más profunda, como el acoso escolar o situaciones de vulnerabilidad en el hogar, el ejercicio de identificar la raíz de la discrepancia permite al docente diseñar intervenciones más precisas y humanas, evitando soluciones superficiales que no resuelven la base del problema, la comprensión del conflictivo se convierte en el punto de partida para una mediación efectiva que atienda la esencia del fenómeno y no solo su apariencia externa.

En cuanto a las acciones pedagógicas reparadoras, estas emergen como una alternativa a la sanción tradicional, buscando que el estudiante asuma la responsabilidad de sus actos y contribuya a restaurar el daño causado, el análisis de los testimonios sugiere que estas medidas son percibidas como más efectivas que el simple castigo, ya que promueven la reflexión crítica y el desarrollo de la empatía. La reparación se traduce en gestos simbólicos, trabajos colaborativos o disculpas públicas que buscan reconstruir la confianza perdida dentro de la comunidad escolar, este fenómeno permite que el joven se reconozca como un ser social capaz de enmendar sus errores, fortaleciendo su sentido de pertenencia y su compromiso con la convivencia, la justicia restaurativa aplicada por el docente se alinea con la misión de formar ciudadanos íntegros, capaces de gestionar sus diferencias de manera civilizada y constructiva.

Respecto al acto de escuchar a las partes, se devela como el eje central de cualquier proceso de mediación exitoso, permitiendo que cada estudiante se sienta validado en su propia versión de la realidad, este fenómeno implica una escucha activa por parte del docente, quien debe suspender sus juicios previos para dar espacio a la expresión emocional y narrativa de los implicados. La interpretación de esta acción sugiere que el simple hecho de ser escuchado

reduce significativamente los niveles de agresividad, aliviando la sensación de injusticia que suele alimentar el conflicto. Por lo tanto, el docente se posiciona como un receptor empático que facilita el entendimiento mutuo, reconociendo que cada voz contiene un fragmento de la verdad del fenómeno, el acto de escuchar trasciende la comunicación verbal, convirtiéndose en un ejercicio de reconocimiento del compañero que es esencial para cualquier intento de fortalecimiento de la convivencia en la educación secundaria.

Es por ello que, el fenómeno de dialogar se consolida como la herramienta suprema para la transformación de la realidad escolar, permitiendo que la palabra reemplace al impulso agresivo en la gestión de las diferencias. Como bien afirma Freire (1970), "el diálogo es una exigencia existencial; es el encuentro que solidariza la reflexión y la acción" (p. 84). esto permite profundizar en la idea de que el diálogo docente es una praxis liberadora que invita al estudiante a pensar su realidad junto con los demás, dialogar implica crear un espacio de seguridad ontológica donde los sujetos pueden negociar sus significados y alcanzar consensos duraderos. Por consiguiente, la promoción del habla dialógica se constituye como el aporte más significativo del docente al modelo teórico de manejo de conflictos, pues es a través de la palabra compartida como se construye la paz territorial y se fortalece la convivencia en cualquier lugar.

De esta manera, se encuentra la **subcategoría conflictos escolares presentes en el salón de clases**, el salón de clases en la Escuela Normal Superior de Pitalito donde la convivencia diaria es vista en diversas formas de conflicto que requieren una mirada interpretativa profunda, en este espacio físico y simbólico, los estudiantes de secundaria pasan la mayor parte de su tiempo, lo que genera una intensidad relacional donde las diferencias individuales chocan inevitablemente con las expectativas del grupo y las exigencias académicas del docente. Un escenario de lucha por el reconocimiento y la pertenencia, donde el conflicto emerge muchas veces por la disputa de espacios, liderazgos o simples malentendidos en la comunicación paritaria.

Por consiguiente, comprender las dinámicas que subyacen en el salón de clases permite identificar cómo las tensiones cotidianas afectan el clima de aprendizaje y de qué manera los jóvenes negocian su identidad frente a la mirada constante de sus pares, en este sentido, el conflicto en el aula debe ser visto como un fenómeno vivo que refleja las carencias y potencialidades de la formación ciudadana en el contexto educativo y social. Asimismo, las manifestaciones de conflicto en el salón de clases poseen una carga emocional significativa que muchas veces desborda la capacidad de respuesta inmediata del sistema escolar tradicional.

Este escenario de tensiones constantes exige que el aula deje de ser percibida solo como un espacio de instrucción para ser entendida como un laboratorio de convivencia humana. Al respecto, Torres (2024) argumenta que "la gestión del clima de aprendizaje en contextos de alta vulnerabilidad depende de la capacidad institucional para validar las emociones del estudiante antes de intentar regular su conducta" (p. 62), una premisa que resuena profundamente con la realidad observada en la Escuela Normal Superior. Esta visión permite comprender que el desbordamiento emocional mencionado no es un error del sistema, sino un llamado a transformar la formación ciudadana en una praxis sentipensante. Por lo tanto, el análisis de estos hallazgos sugiere que negociar la identidad en el aula requiere de un acompañamiento docente que trascienda lo normativo, permitiendo que el conflicto se convierta en el motor de una nueva sensibilidad social dentro del entorno educativo colombiano.

La interpretación de los testimonios sugiere que el ruido, la interrupción constante, el irrespeto por el turno de palabra y las pequeñas agresiones simbólicas van dejando una huella que luego se convierte en la base de la discordia escolar en la educación secundaria, estos eventos, aunque parezcan insignificantes de forma aislada, configuran un ambiente de tensión que, de no ser gestionado asertivamente, escala hacia formas de exclusión o confrontación directa que fracturan el proceso pedagógico. No obstante, el aula también se

presenta como el laboratorio ideal para la aplicación del modelo teórico de manejo de conflictos que se pretende constituir, ya que es allí donde se pueden observar las respuestas directas de los actores ante la mediación. De esta manera se encuentran los resultados obtenidos en esta subcategoría;

CCJM: Bueno, los conflictos deben ser un escenario de, tratar que el muchacho o que el estudiante pueda hacer acciones de reparación y de construcción personal, recordemos que la norma nos dice, nos habla de justicia restaurativa, y la idea es esa, la idea es esa y creo que el ambiente escolar se ha mejorado mucho cuando uno aporta con prontitud. Recuerde que Alejandro, que es el primer respondiente en el caso del conflicto, es el docente en el aula y la idea es tratar de resolver asertivamente la situación.

CCJT: Se asumen, pues siempre se asumen, como, pues, digamos que los estudiantes están en una etapa de aprendizaje, realmente, y dentro del aprendizaje también tiene que ver el manejo de emociones y el manejo de la misma gestión del conflicto que ellos pueden tener y pueden expresar. Entonces, pues en ese sentido siempre se debe manejar desde la educación, desde la pedagogía, para tratar que cada uno de los estudiantes entienda que deben gestionar tanto sus emociones como también las acciones que se deben emprender respecto a los conflictos que ellos mismos, o más bien, en los que ellos se ven involucrados.

CAJM: Bueno, los asumimos con mucha responsabilidad, yo trabajo con un compañero, con mi compañero Silvio siempre trabajamos de la mano. Él siempre asumiendo responsabilidades, pero también dándole responsabilidades a las otras instituciones que también hacen parte de todo este manejo de conflicto que es nuestra Policía Nacional, el Bienestar, la Fiscalía. Bueno, todos ellos hacen parte, y nuestra docente orientadora, que también es el apoyo aquí en nuestra institución y todo lo que es lo de salud, entonces, la parte de salud también viene muy de la mano con nosotros; para poder asumir con responsabilidad y poder esto darles solución a estos conflictos.

CAJT: ¿Yo? ¿cómo los asumo? Yo asumo como un reto para mí en la formación y que debo formar a los niños al respecto, debo encaminar a los niños sobre el valor de la vida, el valor de la amistad, el valor del respeto, la convivencia; entonces, en torno a esto es que uno tiene que girar y que los niños poco a poco vayan aprendiendo y mejorando este tipo de episodios. Muy bien, muchas gracias.

CSRLB: Bueno, aunque esta pregunta se parece mucho a la otra, yo como coordinadora lo asumo teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos, por ejemplo, con los maestros, si hay un conflicto, no debemos decir le pertenece al director del grupo, no lo asumimos todos como parte de las dinámicas de la convivencia, por ejemplo, allá los conflictos son muy sencillos, realmente:

Que fulano dijo de mí, que el otro dijo de mí, que éste me empujó, entonces es siempre venga, vengan niños conversemos, si están con la maestra de convivencia, que le llamamos a una maestra cada semana de convivencia, o un maestro.

Es el maestro de convivencia que dice Vengan niños, conversamos. A veces la situación ha trascendido a la agresividad, entonces ya llegan a mi oficina y digo bueno, ¿qué fue lo que pasó para que llegaran a lastimarse de esta manera? Entonces, lo asumimos como una responsabilidad de todos, desde la corresponsabilidad está pensado el conflicto en la escuela.

DO: Yo considero que los conflictos son naturales, es algo normal en los seres humanos, Siempre van a haber diferencias de expresión, de pensar, de actuar y hay gente que no comprende o que no es tolerante, o que no le gustan nuestras formas de ser, y por eso se generan los conflictos.

Y en la dinámica del trabajo, cuando viene un estudiante, digamos que remitido a la coordinación, que haya presentado un conflicto. ¿cómo es asumida aquí esa situación desde la orientación escolar? El acompañamiento es básicamente orientado a prevenir ese conflicto,

orientado a la comunicación asertiva, a la autorregulación emocional, a la autonomía, al proyecto de vida, al encajar en el medio de esas diferencias, al respetar las diferencias del otro.

DA: Bueno, pues en el aula se han presentado conflictos de todo tipo. Pues yo manejo población, digamos, con chicos de grados altos, digamos así, octavo, noveno, diez, once. Y con ellos, los conflictos son más de corte, académico, o sea, disciplinario, pero más de corte académico. En el sentido que es porque yo quiero ser mejor, porque yo quiero sobresalir, y de pronto algunas situaciones se presentan buscando, pues, en no dejar como sobresalir al otro. Entonces, es más como por ese lado que se presentan esos tipos de conflictos.

Por otra parte, la construcción personal, en el salón de clases actúa como el escenario principal donde el adolescente moldea su identidad a través del reflejo y la interacción con los demás, los testimonios sugieren que el conflicto surge cuando hay una disonancia entre la autoimagen del estudiante y la percepción que el grupo tiene de él, generando tensiones que buscan reafirmar el yo. Como indica Rogers (2002), "el proceso de llegar a ser persona implica la libertad de ser uno mismo en relación con otros" (p. 115). Esta premisa permite interpretar que las disputas en el aula clase son, en esencia, luchas por la validación de la propia subjetividad en una etapa de alta vulnerabilidad emocional. Por consiguiente, el docente debe reconocer que cada roce entre pares es una oportunidad para orientar esta maduración individual.

Ahora bien, el manejo de emociones, se devela que el aula es un territorio de alta intensidad afectiva donde la falta de autorregulación suele ser el detonante de la mayoría de las fricciones, los estudiantes de secundaria manifiestan que sus reacciones impulsivas, como la ira o la frustración, empañan frecuentemente la comunicación dialógica, convirtiendo desacuerdos menores en crisis relacionales. Como lo destaca Blanco (2022): "las crisis conflictivas que generalmente se presentan en el aula de clase, es a causa de que los estudiantes no logran

ponerse de acuerdo, ocasionando así crisis relacionales” (p. 22), de allí que el análisis interpretativo sugiere que la gestión emocional es un aprendizaje pendiente que condiciona la convivencia en el grupo, el salón de clases se convierte en un laboratorio emocional donde el docente debe intervenir para enseñar a los jóvenes a identificar y canalizar sus sentimientos de forma asertiva, en este orden de ideas, el fortalecimiento de la convivencia institucional depende directamente de la capacidad de los actores para transitar desde la reactividad emocional hacia la respuesta reflexiva.

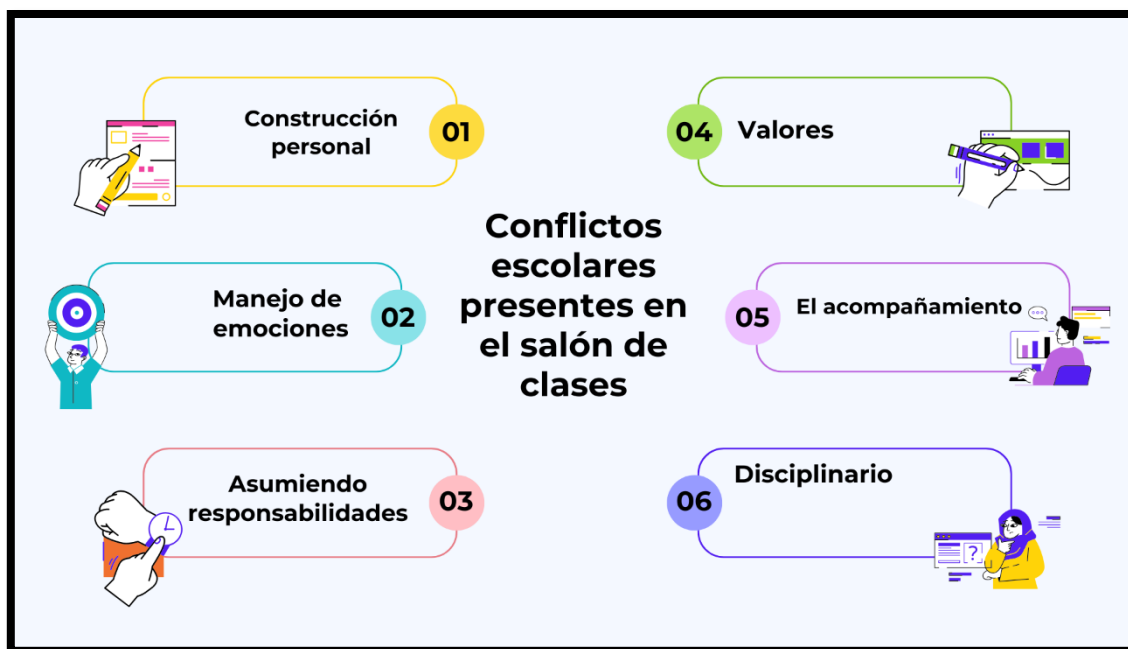
En cuanto al fenómeno asumiendo responsabilidades, se observa que el reconocimiento de las propias acciones y sus consecuencias es un paso fundamental para la superación de los conflictos en el aula, los hallazgos indican que la madurez relacional se alcanza cuando el estudiante deja de victimizarse o de culpar al entorno para hacerse cargo de su impacto en el grupo, según, Glasser (2005) sostiene en su teoría de la realidad:

La responsabilidad es la capacidad de satisfacer las propias necesidades, y de hacerlo de manera que no se prive a los demás de la capacidad de satisfacer las suyas. Una persona responsable actúa de forma que genere su propio bienestar y, al mismo tiempo, respeta el derecho de quienes lo rodean a buscar su propia felicidad y equilibrio. (p. 15)

Esto permite, profundizar en la idea de que asumir responsabilidades implica un compromiso ético con el bienestar colectivo, donde comprender que cada acto individual repercute en la armonía del salón de clases, lo que es esencial para la convivencia escolar. Por ende, la autonomía responsable es el motor que permite a los estudiantes pasar de una moralidad heterónoma, basada en el miedo a la sanción, a una moralidad autónoma basada en el respeto mutuo. En consecuencia, fomentar la responsabilidad en el aula reduce la dependencia del control externo y empodera al joven como un sujeto activo en la construcción de un ambiente de paz. Partiendo de esto se encuentra la figura correspondiente;

Figura 3

Subcategoría conflictos escolares presentes en el salón de clase



Nota: Elaboración propia (2026).

En este sentido, los valores, actúan como el cimiento invisible sobre el cual se edifica o se destruye la convivencia en el salón de clases, los informantes clave señalan que la honestidad, la solidaridad y la tolerancia son percibidos como ideales que, al ser puestos en práctica, minimizan la aparición de conductas disruptivas y facilitan la resolución de problemas interpersonales. No obstante, se detecta una brecha entre el discurso institucional y la vivencia cotidiana, donde la competencia desleal o el individualismo a veces se imponen sobre los principios éticos, el aula debe ser un espacio de vivencia axiológica constante, donde el docente modele con su ejemplo la importancia de vivir conforme a los valores que se promueven en el manual de convivencia, la integración de los valores en la praxis escolar permite que los estudiantes desarrollen un sentido de justicia social que trasciende los muros del plantel.

En relación al fenómeno del acompañamiento, este surge como una necesidad sentida por los estudiantes, quienes valoran la presencia cercana y orientadora de los adultos en sus procesos de resolución de conflictos, el acompañamiento es un respaldo empático que brinda seguridad en momentos de incertidumbre relacional. Cuando el joven se siente acompañado en su transición por la secundaria, desarrolla una mayor resiliencia ante las adversidades y una mejor disposición para el diálogo con sus pares.

Por consiguiente, el docente y los directivos actúan como mentores que facilitan el tránsito de los estudiantes hacia la adultez, proporcionando las herramientas necesarias para enfrentar las complejidades sociales del aula. En consecuencia, un acompañamiento efectivo se constituye en un factor protector que previene la soledad y la alienación, elementos que suelen ser detonantes para el resentimiento y la agresión escolar, haciendo que se presenten situaciones con mayor complejidad de agresión o maltrato físico, es por ello que, se debe tomar en cuenta un acompañamiento acertado y que el joven se sienta seguro en cualquier espacio, busque desahogarse y drenar cualquier tipo de sentimiento que le puede causar daño en el futuro.

Por otro lado, se visualiza el componente disciplinario que se interpreta como el marco normativo necesario para garantizar que el aula sea un espacio de respeto y aprendizaje para todos, los hallazgos indican que la disciplina, cuando es aplicada de forma justa y coherente, proporciona una estructura que ayuda a los estudiantes a autorregularse y a entender los límites de su libertad. Al respecto, Foucault (1975) advierte que "la disciplina es una técnica de poder que implica una vigilancia jerárquica y una sanción normalizadora" (p. 182). Esto permite profundizar en la tensión que existe en el salón de clases entre el control institucional y la autonomía del sujeto, sugiriendo que la disciplina debe evolucionar hacia una pedagogía del acuerdo y no de la imposición.

Categoría mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar

La interpretación de los mecanismos destinados al fortalecimiento de la convivencia revela una estructura organizativa que busca trascender la gestión administrativa del conflicto, estos dispositivos se configuran como un conjunto de estrategias, protocolos y espacios de mediación diseñados para fomentar una cultura de paz duradera dentro de la educación secundaria. Estos mecanismos son canales de interacción humana que legitiman la voz de los actores escolares, es por ello que, el análisis de esta categoría permite comprender cómo la institución traduce sus ideales filosóficos en acciones concretas que impactan la cotidianidad del aula. En este sentido, el fortalecimiento de la convivencia surge como un proceso sistémico que requiere de la articulación coherente entre la normativa vigente y la sensibilidad pedagógica de quienes la ejecutan.

Bajo este orden de ideas, los mecanismos institucionales operan como un marco de referencia que brinda seguridad y predictibilidad a los estudiantes frente a las tensiones inherentes a la vida escolar, la efectividad de estos instrumentos depende en gran medida de su nivel de socialización y de la percepción de justicia que generan en la comunidad educativa. Al utilizar los comités y las rutas de atención como espacios de reflexión crítica y aprendizaje ciudadano, el estudio de estos mecanismos devela la importancia de una gestión democrática donde la resolución de disputas se base en el reconocimiento del otro y en la reparación del tejido social fracturado, esta categoría constituye el puente necesario para transitar desde la descripción del conflicto hacia la propuesta de un modelo teórico que consolide la armonía institucional.

De esta manera, es imperativo destacar que los mecanismos de fortalecimiento en la educación secundaria deben adaptarse a las particularidades evolutivas y socioeconómicas de los jóvenes de la región, es de resaltar que aquellos dispositivos que priorizan el diálogo y la participación activa suelen tener una mayor resonancia en la conducta de los estudiantes que aquellos basados

únicamente en la sanción. Por ende, la institución se enfrenta al desafío de dinamizar sus protocolos para que sean facilitadores de una convivencia sana y productiva, la funcionalidad de estos mecanismos se mide por su capacidad para generar un clima de confianza donde el error sea visto como una oportunidad de crecimiento personal y colectivo.

Tabla 3

Categoría mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar

Categorías	Subcategorías	Fenómenos
Mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.	La convivencia escolar	Buena convivencia
		Conflictos de diferentes índoles
		Evitemos accidentes
		Calidad humana
		Cambios
		Busca su propia identidad
		Receptivos al diálogo
	La convivencia escolar en el espacio escolar	La agresión
		Tema cibernético
		La disciplina
		diferentes espacios
		Buen trato
		Trabajo en equipo
	Mecanismo para fortalecer la convivencia escolar	La orientación
		Protocolos particulares
		Las convivencias
		Reuniones
		La comunicación
		Acompañamiento individual
		Crear estrategias
	Mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar	Orientaciones
		Manual de convivencia
		Campañas
		Comité de Convivencia escolar
		Rutas de atención
		Comunicación asertiva

	Implicaciones del manejo de los conflictos escolares en la convivencia	Reparación de acción social
		Atención integral
		Entorno escolar
		Toman conciencia
		Resultados positivos
		Catalizador del conflicto
		Emoción mal regulada
		Control del grupo
	Manejo del conflicto para fortalecer la convivencia escolar	Personalidad
		Promoción y la prevención
		Docentes responsables
		Reflexión
		Zona de conversación
		Mensaje
		Situaciones especiales

Tomando en cuenta la categorización a continuación se iniciará con el análisis de la subcategoría convivencia escolar que se interpreta como un fenómeno dinámico que trasciende la simple coexistencia pacífica, constituyéndose en una construcción social cotidiana basada en la intersubjetividad, este concepto se aleja de la visión estática de orden para enfocarse en la calidad de los vínculos afectivos y comunicativos que los estudiantes de secundaria establecen entre sí y con sus docentes. Por consiguiente, la convivencia es un proceso fluido que se nutre del respeto a la diversidad y la gestión constructiva de las discrepancias, en este sentido, la vida escolar revela que los espacios comunes, desde el aula hasta el patio, son territorios donde se negocian significados sobre la justicia y la solidaridad, la convivencia se establece como el eje transversal que sostiene la misión pedagógica de las instituciones educativas.

Bajo esta misma línea reflexiva, la convivencia escolar actúa como el termómetro de la salud institucional, reflejando la capacidad de los actores para

transitar desde el conflicto hacia la colaboración, la interpretación de los hallazgos permite develar que una convivencia fortalecida reduce significativamente la incidencia de agresiones y mejora la disposición de los jóvenes hacia el aprendizaje integral. No obstante, este fenómeno se ve constantemente desafiado por las realidades socioeconómicas externas que permean la escuela, lo que exige mecanismos institucionales flexibles y humanos, la necesidad de entender la armonía escolar como un derecho y un deber compartido, donde la palabra y la escucha activa son las herramientas primordiales de interacción. Seguidamente se presentan los testimonios;

CCJM: A mí me parece que la convivencia es buena. A mí me parece que aquí en la escuela normal convergen estudiantes de muchos sectores de Pitalito que son altamente vulnerables, por ejemplo, del Porvenir, del barrio Rodrigo Lara, son personas, son familias de escasos recursos, muy vulnerables. Con todo, y eso, la convivencia, por el actuar inmediato de nosotros, sin tanta condición, sin tanta cosa, creo que se maneja una buena convivencia.

CCJT: Digamos que muchas veces es difícil, generalmente, el manejo de la convivencia escolar en la institución, o particularmente aquí en esta sede principal es difícil porque son conflictos de diferentes índoles los que se generan, y como le decía al comienzo, pues muchas son las causas y uno tiene que atender a las causas para lograr dar una solución oportuna y pedagógica a cada una de las situaciones.

Básicamente de parte de la coordinación, es lo que más consume el tiempo laboral, el manejo de los conflictos, el manejo de este tipo de situaciones. Que muchas veces, al no atender de acuerdo al tipo de conflicto, al tipo de situación, pues los maestros deciden remitir directamente a Coordinación, cuando pedagógicamente se puede hacer desde la misma aula de clases.

CAJM: Bueno, en nuestra jornada de la mañana, bueno, como dice el compañero, ya lo habíamos nombrado, son estudiantes que vienen con

unas situaciones difíciles, personales, difíciles, y vienen acá muchas veces a sacar todo eso que llevan ellos interno. Y son grupos bastante complejos, siempre hay uno o dos grupos en cada grado que son los más difíciles en comportamiento; entonces hay demasiadas peleas, es demasiado, hasta peleas con los mismos docentes, son groseros, con los docentes, quieren solucionar todo a punta de golpes; ahí es donde nos toca intervenir a nosotros como coordinadores y lógicamente, los docentes, que son los primeros respondientes en las aulas.

Yo creo que el nivel del conflicto estaría en un 70% porque sí hay bastantes conflictos en cada uno de los grupos.

CAJT: En general, la convivencia aquí es buena, pese a tener estudiantes de tantos niveles socioeconómicos, socioculturales, de familias disfuncionales, en fin; hay mucha calidad humana aquí y de diferentes estratos, sin embargo, en general es buena, no faltan los conflictos por supuesto, pero son conflictos que podemos resolverlos, que podemos solucionarlos, que hasta ahora no hemos tenido conflictos de decir una cosa gravísima o muy delicada, aunque la palabra gravísima ya no existe en este vocabulario, pero, por ejemplo, faltas tipo tres aquí no se ven, aquí manejamos la tipo uno y tipo dos. Entonces, son cosas llevaderas, cosas de formación.

CSRLB: Bueno, voy a decir algo, sin ninguna modestia, ha mejorado.

Llevo prácticamente dos años allá y ha mejorado mucho. Nosotros empezamos a notar, o bueno, yo empecé a mirar desde mi oficina los descansos. Y yo empecé a notar que los muchachos tenían juegos bruscos. Eran muy rudos a la hora de interactuar y eso generaba mucho conflicto.

Entonces, en las reuniones de padres, empecé a contarles, miren que los niños tienen una manera de jugar muy ruda, están utilizando un lenguaje

soez, ha habido accidentes por estar jugando así. Bueno, les empecé a contar varias cosas y luego con los maestros empezamos:

Con los maestros ha sido un poco más difícil, entre adultos desaprender lo que hemos aprendido del conflicto es muy fuerte, pero estamos intentando abrir espacios de conversación donde podamos decirnos las cosas y no seguir bravos el resto del año.

DO: Normal, desde mi rol de orientadora escolar, yo considero que todas las actuaciones de los estudiantes son propias de cada una de las edades, y que y son aceptables. Y que como orientadoras y como docentes, como formadores, tenemos que tener presente eso, que cada estudiante y que como adultos también hemos vivido esa etapa. Que están en busca de su propia identidad, están en busca de su aceptación por parte de los demás o de ser auténticos. Entonces, pues en ese sentido, yo considero que las actuaciones de los estudiantes son normales, el que haya diferencias es normal, pero hay que saber cómo orientarlos para que eso no se convierta en un conflicto o en algo que no se pueda solucionar.

DA: Yo creo que la convivencia escolar y lo que se percibe aquí es que es el ambiente de trabajo con los estudiantes. En una escala, digamos, de uno a diez, yo considero que está en un nivel entre siete y ocho, es muy bueno el desempeño con los estudiantes y sobre todo en la jornada de la tarde. Que se nota el respeto de los estudiantes hacia los maestros, hacia las personas que entran a un aula, porque siempre ellos se colocan de pie para saludar, para dar la bienvenida, son muy receptivos al diálogo, a las observaciones.

Al respecto de lo anterior, la buena convivencia, se percibe como un estado de equilibrio relacional donde impera el reconocimiento mutuo y la colaboración espontánea, este fenómeno se manifiesta cuando los estudiantes de secundaria logran establecer acuerdos implícitos de respeto que facilitan un clima de aula productivo y seguro, la buena convivencia es la presencia de una voluntad colectiva por mantener la armonía a pesar de las diferencias individuales. De esta

manera, se interpreta como una construcción intersubjetiva que requiere de un esfuerzo consciente por parte de todos los actores escolares, el fomento de este ambiente positivo actúa como un factor protector que potencia el desarrollo integral y la satisfacción existencial del joven dentro de la comunidad educativa, al respecto, Pérez (2023) sostiene que:

Un ambiente escolar positivo, permite que se logre un desarrollo integral, donde la satisfacción del sujeto, destaque en relación con las acciones de la comunidad, de la cual, provienen en la mayoría de las ocasiones las discrepancias que se presentan en la institución, donde la emocionalidad se ve ampliamente afectada (p. 44)

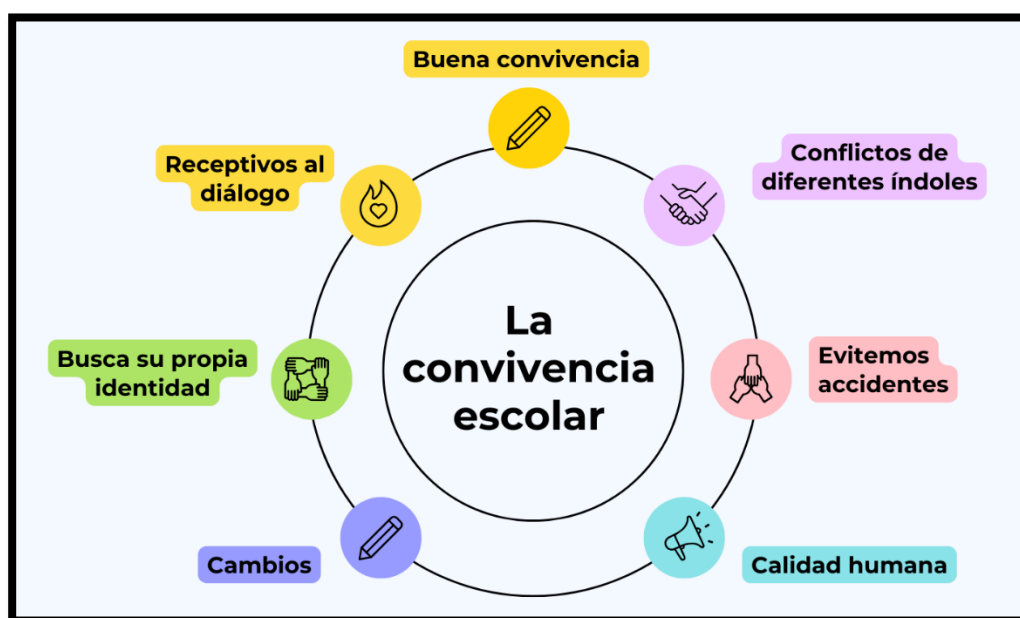
Con base en lo anterior, es pertinente reconocer como los conflictos de diferentes índoles, son situaciones que van desde discrepancias académicas hasta tensiones emocionales profundas, es así que, Ortega (2020) sostiene que "la complejidad de la convivencia escolar radica en la diversidad de intereses y personalidades que convergen en el aula" (p. 12). Esto se interpreta como la multiplicidad de orígenes del conflicto que exige una respuesta institucional versátil y no estandarizada. Cada enfrentamiento posee una lógica propia que debe ser descodificada por el docente para evitar escaladas violentas, reconocer la heterogeneidad de las desavenencias es el primer paso para una mediación efectiva, el análisis de estos diversos tipos de conflicto permite mapear las áreas de mayor fricción, sirviendo de base para el diseño de estrategias de intervención mucho más precisas y humanas.

Sobre el fenómeno de evitemos accidentes, los testimonios resaltan una preocupación constante por la integridad física como premisa básica para el bienestar escolar, este concepto trasciende la seguridad industrial, vinculándose con la prevención de juegos bruscos o conductas temerarias que pueden derivar en lesiones accidentales durante los descansos o actividades grupales. Desde la perspectiva interpretativa, esta categoría refleja la necesidad de establecer límites claros que resguarden a cada estudiante, por ende, la vigilancia preventiva y la concienciación sobre el autocuidado se constituyen en pilares fundamentales para una convivencia serena.

En este orden de ideas, evitar accidentes se traduce en una pedagogía del cuidado que enseña al adolescente a valorar la vida propia y ajena, la seguridad física se instituye como el sustrato material mínimo necesario sobre el cual se edifica cualquier proceso de formación ciudadana, tal como lo destaca el MEN (2013): “la escuela debe ser un espacio seguro, en el que se brinde el desarrollo de competencias ciudadanas” (p. 24), tal situación se destaca debido a que la institución educativa debe brindar un fundamento para el logro de una formación integral en la que se destaque el interés por valorar el desarrollo ciudadano del sujeto. Seguidamente se muestra la figura;

Figura 4

Subcategoría la convivencia escolar



Con relación en la calidad humana, los informantes destacan que la empatía y la calidez en el trato son los elementos que verdaderamente transforman la atmósfera institucional, sobre esta dimensión esencial, Maturana (2018) reflexiona en su propuesta biológica y social:

El amor, como la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia, es el fundamento biológico del fenómeno social: sin amor no hay socialización y sin esta

no hay humanidad. En la educación, esto implica que el aprendizaje solo es posible en un espacio de acogida donde el estudiante no sea negado en su ser, sino valorado en su integridad emocional y cognitiva. (p. 92)

Esta reflexión profundiza en la idea de que la calidad humana en la escuela es la fuerza ontológica que sostiene la visión social escolar, es una postura ética donde el docente y el estudiante se reconocen como seres vulnerables y dignos de cuidado mutuo. Al priorizar la calidad humana, la institución logra trascender el modelo burocrático para convertirse en una comunidad de vida, donde el fortalecimiento de la convivencia nace del afecto genuino, este hallazgo sugiere que el modelo teórico a construir debe tener un corazón humanista que valore la sensibilidad como una competencia académica de alto nivel para la paz.

Respecto a los cambios, se devela que la convivencia escolar está en constante conversión debido a las transiciones propias de la adolescencia y las nuevas dinámicas sociales digitales, los estudiantes manifiestan que las formas de relacionarse han evolucionado rápidamente, exigiendo una adaptación constante de las normas y de los métodos de mediación docente. Esto permite comprender que los cambios son señales de una realidad viva que demanda actualización pedagógica, en este sentido, la capacidad de la institución para asimilar las nuevas tendencias juveniles determina la relevancia de sus mecanismos de convivencia.

Asimismo, el fenómeno de busca su propia identidad, se interpreta que el salón de clases es el laboratorio donde el joven ensaya diferentes roles sociales, lo que a menudo genera choques con la estructura establecida, los hallazgos sugieren que el conflicto escolar es, en ocasiones, un subproducto de la necesidad del estudiante de diferenciarse y encontrar su lugar en el mundo. La búsqueda de identidad requiere de un espacio de tolerancia donde el error sea comprendido como parte del proceso de maduración, por ende, la convivencia se ve fortalecida cuando la institución ofrece canales legítimos para la expresión de la personalidad sin recurrir a la rebeldía disruptiva. En este orden de ideas, el acompañamiento en

la construcción de su identidad es una tarea pedagógica esencial para mitigar las tensiones relacionales.

Ahora bien, el fenómeno de ser receptivos al diálogo surge como la disposición fundamental para la resolución pacífica de cualquier controversia dentro de la educación secundaria. Como afirma UNESCO (2021), "el diálogo es la herramienta más poderosa para construir sociedades inclusivas y pacíficas desde la base educativa" (p. 5). La importancia de cultivar una actitud de apertura mental en los estudiantes hace que sea receptivo implica la capacidad de suspender el juicio propio para tratar de comprender la lógica del compañero, lo que constituye la esencia de la madurez democrática. Por lo tanto, esta categoría se consolida como el puente definitivo hacia la mediación, transformando la hostilidad en entendimiento compartido.

Por otra parte, se presenta la **subcategoría la convivencia escolar en el espacio escolar**, el espacio escolar se constituye como un territorio habitado donde se materializan las dinámicas de convivencia, cada rincón de la institución desde los pasillos hasta las zonas recreativas posee una carga simbólica que influye en la manera en que los estudiantes de secundaria interactúan y gestionan sus diferencias. La interpretación de esta realidad sugiere que la configuración del entorno puede actuar como un facilitador de la armonía o, por el contrario, como un detonante de tensiones territoriales y de poder, es así que, el espacio escolar permite comprender cómo la arquitectura y la distribución de los lugares comunes condicionan la proximidad emocional y la calidad de los encuentros entre los actores. En este sentido, la convivencia se vive como una experiencia, donde el sentido de pertenencia al lugar fortalece la identidad colectiva y la paz territorial.

De esta manera, la apropiación de los espacios por parte del estudiantado de básica secundaria revela las jerarquías y las alianzas que definen la vida institucional cotidiana, la interpretación de los hallazgos permite develar que cuando los estudiantes perciben el espacio escolar como un entorno seguro,

estético y acogedor, su disposición hacia el diálogo y el respeto mutuo se incrementa significativamente. No obstante, las zonas que carecen de vigilancia o de una intención pedagógica clara suelen convertirse en escenarios propicios para la emergencia de conflictos invisibilizados o prácticas de exclusión. En consecuencia, el estudio de esta subcategoría resalta la necesidad de reestructurar el plantel educativo como un escenario de aprendizaje social constante, donde cada metro cuadrado contribuya al fortalecimiento de la convivencia. En este orden de ideas se presentan los testimonios recolectados en esta subcategoría;

CCJM: A ver, hay muchos factores externos en el espacio escolar, hay factores externos en donde inciden en el comportamiento en muchas ocasiones cerrado de muchos estudiantes. Porque son estudiantes que están en procesos de formación. Y son estudiantes que en la parte externa hay muchos, muchos otros jóvenes que los llevan a incurrir en faltas, en posibles delitos; el tema de las pandillas externas, recuerde Alejandro que estamos muy cerca de ese tipo de comunidades, entonces ellos están propensos a recibir todo ese tipo de situaciones. Pero bueno, yo pienso que en la normal se han dado fuerte y ellos, nuestros estudiantes llegan acá a la normal y tienen un espacio en donde se trata de minimizar ese tema.

CCJT: Pues la convivencia escolar; a ver, pues nosotros somos seres humanos y los muchachos están en ese periodo de etapa de formación, y pues, indiscutiblemente, necesitan relacionarse con sus pares, en ese relacionamiento con sus pares pues siempre se van a generar situaciones en las que hay discusiones, en las que hay situaciones en las que hay puntos de vista encontrados. Y pues eso siempre de por sí va a generar algún tipo de conflicto, siempre el primer, digamos que por parte del estudiante, la primera reacción ante un conflicto siempre es la agresión, o muchas veces es la agresión; y realmente, pues es lo que muchas veces, en mayor parte, se presenta, tanto agresión física como agresión verbal, hay agresión psicológica, de eso también se desprende el bullying, por ejemplo, pero pues siempre se trata de manejar, depende de cada origen, de cada uno de los conflictos.

CAJM: En las canchas, en los salones, en bueno, en las diferentes locaciones, bueno, la convivencia, cuando es en las aulas es un poquito más complejo el tema, porque pues ellos están en un sitio como muy encerraditos. Entonces, si no hay un docente ahí, que

esté pendiente de todas las acciones de ellos Pues hay mayor conflicto en esa sala, pero la convivencia, pues, es un poco difícil, tanto en las aulas como en los espacios pedagógicos de recreo, de descanso pero es más el conflicto en nuestras aulas. O sea, cuando están por fuera es como un poquito más libre ellos como que allá son, son un poquito más independientes de los maestros, entonces como que actúan de mejor manera. Ya no es el castigo a los estudiantes, ya no es que expulsábamos, que los sacábamos del colegio, que no venían en una semana. Ahora nosotros lo que más debemos abordar con los estudiantes y los padres de familia para poder manejar todos estos conflictos, son las campañas que debemos hacer. Las acciones reparadoras, todas las acciones en donde el estudiante no se vea castigado. Que el estudiante sienta que tiene una responsabilidad tanto con él como los demás compañeros que tienen en el entorno.

CAJT: Pues la convivencia escolar dentro de las aulas, uno observa que el estudiante es muy hábil y los niños ven con qué docente están y así mismo actúan. Hay docentes que son bastante exigentes en el aspecto disciplinario y comportamental, y los niños son puntuales al llegar, los niños son disciplinados, son cumplidores, mientras que hay docentes que son un poco más permisivos.

Y esto hace que la disciplina de pronto, no sea la mejor. Sin embargo, se hace la tarea de hablar con los docentes, de pedirles se mejore en este aspecto. Pero en general la convivencia es llevadera, es buena.

CSRLB: Bueno, no deja de haber situaciones de convivencia, allá, siempre las tenemos. Sin embargo, la manera como las estamos abordando han cambiado y eso ha hecho que se vea reflejado también en cómo los muchachos lo están viviendo. Por ejemplo, nosotros no hemos vuelto a tener peleas a puños. No, sí se dicen groserías, sí se empujan a veces, hay una práctica que no logramos erradicar, y es los famosos calvetazos. (palmadas en la cabeza)

DO: Si bien es cierto, siempre nos han dicho que el ejemplo, como uno actúe, los demás van a actuar. Pero en la práctica es mucho más importante; si yo soy una persona que grito, de seguro me van a responder también a los gritos. Entonces, por medio del buen trato, es importante que los docentes conozcan y no etiquetemos a los estudiantes, los respetemos, no los midamos, todos somos diferentes y todos tenemos un mundo diferente en nuestras cabecitas, y eso depende del entorno en el que estamos; y aquí en el colegio, particularmente, venimos de familias, la mayoría vulnerables o vulneradas. Entonces, es eso por medio del amor, por medio del respeto, por medio del ejemplo.

DA: Yo creo que una de las formas más prácticas de enseñar, es con el ejemplo y a partir del ejemplo que dan maestros, directivos. Del respeto, de la tolerancia y del trabajo en equipo que se hace aquí en la institución eso hace que la Normal, pues en últimas, tenga como ese plus en cuanto a convivencia escolar, situaciones que de pronto no se presentan en otras instituciones. Acá se logra evidenciar que las dificultades se dan con los chicos de pronto, de los grados inferiores, grados sextos, séptimos son los que más dificultades en cuanto a convivencia tienen. Ya los más grandes empiezan a entender cuál es la dinámica del trabajo y de la convivencia, del compañerismo, de las acciones sociales que se presentan aquí en la institución y por eso hacen que ese trabajo sea agradable en esa parte.

En este sentido, uno de los fenómenos relevantes en esta subcategoría es la agresión, los testimonios indican que esta se manifiesta en el espacio físico como una forma de marcar territorio o resolver jerarquías sociales de manera impulsiva, en los pasillos y áreas comunes de la institución, la agresión física o verbal surge cuando los mecanismos de mediación no están presentes o fallan en su función contenedora. Estos actos son interpretados como rupturas en el contexto social que generan un clima de inseguridad y desconfianza entre los pares, la agresión en el espacio escolar contamina la percepción colectiva del entorno educativo como un lugar de resguardo, la urgencia de transformar los puntos ciegos de la escuela en espacios de interacción supervisada y pedagógica que desarmen la violencia como método de resolución de disputas, como lo señala Schon (2021):

La presencia de agresiones en el medio escolar, hace que no solo dentro de la escuela, sino que en zonas aledañas se evidencie este aspecto, por lo que se demanda de una transformación donde se haga énfasis en la resolución de problemas de una manera interactiva, en la que incluso se tome en cuenta los aportes de la tecnología para favorecer la gestión de los conflictos escolares (p. 31)

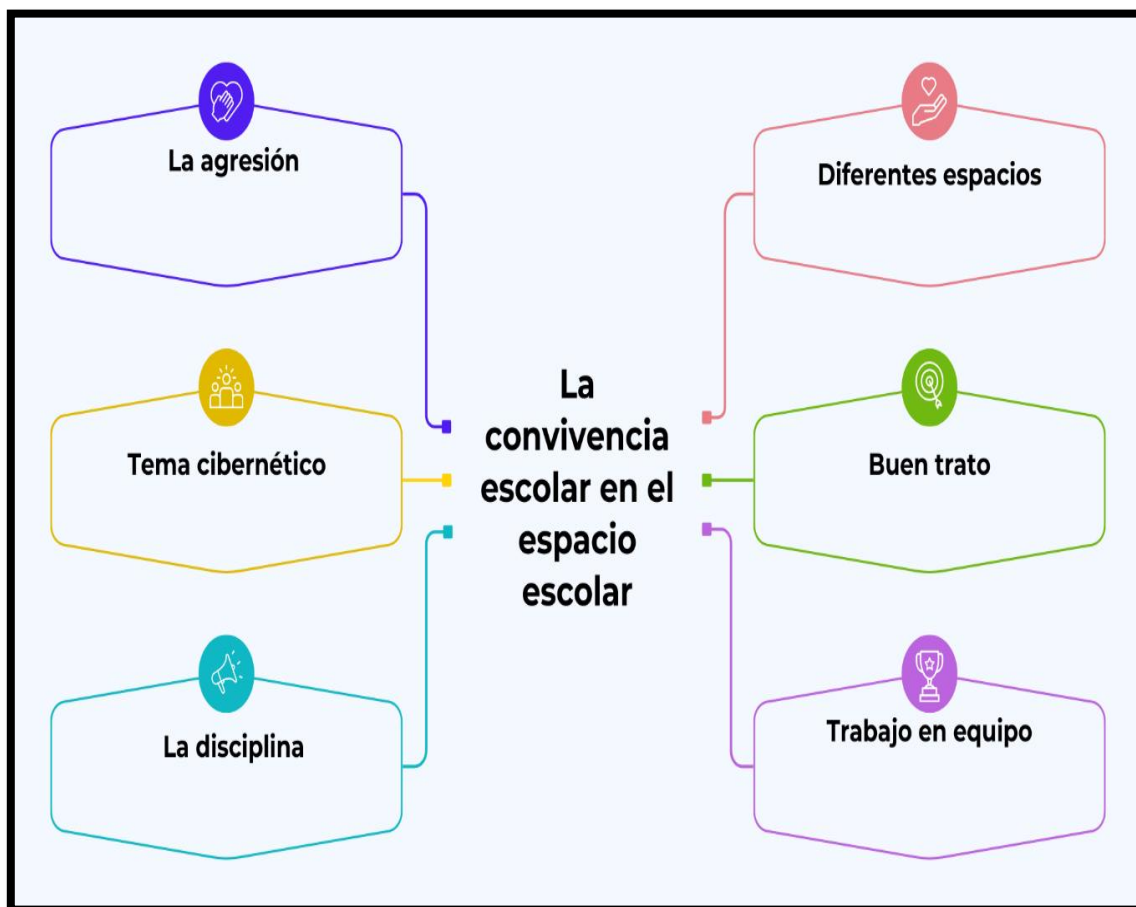
Por otra parte, el tema cibernético, se devela que el espacio escolar se ha extendido hacia la virtualidad, creando un escenario donde los conflictos se ramifican y persisten más allá de la jornada académica, los estudiantes utilizan las redes sociales para prolongar rencillas iniciadas en el aula, lo que genera una victimización constante y difícil de rastrear por los docentes. Como afirma

Livingtone (2020), "los entornos digitales han reconfigurado el riesgo escolar, convirtiendo el ciberespacio en una extensión de la identidad y del conflicto juvenil" (p. 88). Esta realidad permite interpretar que la convivencia para manejar los conflictos integre la alfabetización digital. Por lo tanto, el fenómeno cibernético obliga a la institución a pensar su radio de acción, entendiendo que lo que ocurre en una pantalla tiene repercusiones ontológicas reales en la vida del adolescente dentro del plantel.

Asimismo, la disciplina, es la que se vive en el espacio escolar como el sistema de límites que permite la convivencia entre una multitud de subjetividades, los hallazgos indican que los estudiantes valoran la existencia de normas claras, siempre que estas no se sientan como una imposición autoritaria que anule su capacidad de habitar la escuela con libertad. En la educación secundaria, la disciplina actúa como la frontera ética que protege los derechos individuales frente a los excesos de otros actores escolares, la interpretación de este fenómeno revela que una disciplina justa favorece un ambiente de orden que es propicio para el aprendizaje y la sana recreación. A continuación, se muestra la figura correspondiente:

Figura 5

Subcategoría la convivencia escolar en el espacio escolar



Nota: Elaboración propia (2026)

En este sentido, se presenta como fenómeno los diferentes espacios, reconociendo que la geografía escolar influye en la calidad de las interacciones, existiendo lugares que promueven la paz y otros que facilitan la confrontación, es por ello que, Duarte (2023) expone;

El espacio educativo debe ser entendido como un tercer maestro; pues es un agente que invita a ciertas formas de relación. Cuando el espacio es estéticamente agradable, abierto y diseñado para la participación, los niveles de agresión disminuyen y se fortalece la disposición al encuentro dialógico. Por el contrario, los espacios saturados o deteriorados tienden a generar estrés ambiental y facilitan la emergencia de conductas disruptivas entre los jóvenes. (p. 112)

De esta manera, la necesidad de intervenir la infraestructura de las instituciones educativas para que cada rincón sea un aliado de la convivencia, pues la falta de lugares adecuados para el descanso y el diálogo privado entre estudiantes favorece que los desacuerdos se ventilen en áreas de alta circulación, escalando el conflicto por la presión de los espectadores. Por lo tanto, el diseño y cuidado de los diferentes escenarios escolares debe ser una prioridad estratégica en la construcción del modelo teórico propuesto.

Las instituciones educativas deben promover el buen trato, los testimonios de los informantes clave coinciden en que este es el elemento social que permite una convivencia fluida a pesar de las carencias del entorno, el buen trato se manifiesta en los gestos cotidianos, el uso de un lenguaje respetuoso y la disposición para ayudar al compañero en las diversas áreas del colegio. Este fenómeno actúa como un contrapeso a la vulnerabilidad socioeconómica de la zona, ofreciendo al estudiante un refugio de dignidad y validación personal, fomentar una cultura del buen trato en todos los espacios escolares es la estrategia más económica y efectiva para prevenir la violencia, se devela que la calidez en las relaciones interpersonales es lo que transforma una estructura de cemento en una verdadera comunidad de aprendizaje y paz.

Por otro lado, el trabajo en equipo emerge como la praxis que permite a los estudiantes superar sus diferencias individuales en pro de un objetivo común dentro del salón y fuera de él, el análisis de los discursos resalta que las actividades colaborativas son espacios donde se ponen a prueba las habilidades de negociación y tolerancia de los jóvenes de secundaria. Según señala Johnson (2021), "el aprendizaje cooperativo es el motor principal para el desarrollo de competencias sociales y la reducción del prejuicio" (p. 45). Esta premisa permite interpretar que el trabajo en equipo es mucho más que una técnica didáctica; es un mecanismo de fortalecimiento de la convivencia que obliga a los actores a reconocer la aceptación del otro para alcanzar el éxito compartido, potenciar las tareas grupales en los diversos espacios institucionales se consolida como una

dimensión temática fundamental para cualquier modelo teórico que busque manejar el conflicto de manera pedagógica y constructiva.

Seguidamente se presenta la **subcategoría mecanismo para fortalecer la convivencia escolar**, esta revela una estructura que busca integrar la norma con la sensibilidad pedagógica, estos dispositivos se configuran como procesos reflexivos orientados a la reconstrucción del contexto social dentro de la educación secundaria, un mecanismo efectivo es aquel que permite a los estudiantes reconocerse como sujetos de derechos y deberes en un entorno de respeto mutuo. Por consiguiente, el análisis de este fenómeno permite identificar cómo la institución organiza su talento humano y sus recursos para crear un ambiente donde el diálogo sea la respuesta natural ante la discrepancia, los mecanismos de fortalecimiento actúan como el andamiaje que sostiene la paz territorial, garantizando que el conflicto sea procesado como una oportunidad de crecimiento ético y ciudadano.

Bajo esta perspectiva, se devela que la funcionalidad de estos mecanismos depende intrínsecamente de su capacidad para ser apropiados y legitimados por los propios estudiantes, la interpretación de los hallazgos sugiere que cuando los protocolos institucionales son percibidos como herramientas de apoyo y no como instrumentos de control coercitivo, la convivencia escolar se transforma de manera orgánica. El desafío radica en lograr que estos mecanismos trasciendan el papel y se conviertan en vivencias cotidianas que promuevan la justicia restaurativa y la equidad en el trato. Seguidamente se encuentran los testimonios recolectados en esta subcategoría;

CCJM: Bueno, para fortalecer la convivencia escolar nosotros hemos planteado dentro del plan de aula del orientador (docente) unas acciones concretas en donde se manejan temas dentro de la orientación y las reuniones que tienen los directores de grupo en su grado, temas como el consumo de sustancias psicoactivas, temas como la comunicación, temas como el bullying relacional, temas como la violencia física, temas como la

violencia verbal, la violencia electrónica. Todos estos temas se meten en un plan que anualmente se está realizando y son los estudiantes los que directamente reciben información por parte de los directores de grupo

CCJT: Bueno, pues siempre nosotros nos atenemos al Manual de Convivencia Escolar y a cada uno de los protocolos que están establecidos dentro del Manual de Convivencia Escolar. Afortunadamente nosotros dentro de la institución hemos tenido avances en plasmar protocolos particulares para cada una de las situaciones que se presentan en el ámbito escolar. De lo que se trata es que se han identificado situaciones que se presentan en mayor cantidad en nuestra institución educativa, a nivel de convivencia escolar, y a partir de ella se ha generado un protocolo que trata de envolver desde el primer proceso, que es el que atiende la situación directamente hasta el comité de Convivencia escolar si es el caso, pero siempre tratando de involucrar, docente orientadora, siempre tratando de involucrar incluso también apoyo interinstitucional para lograr dar manejo a estas situaciones que se presentan.

CAJM: Bueno, los mecanismos que tenemos aquí son: tenemos el mecanismo de pasar por los salones. Ejemplo, hacer campaña. Entonces, si le hizo el mal algún compañero, hablar de modo general, no específicamente el compañero, sino de modo general de la situación que se presenta en conflicto; también hacer lluvia de ideas con los demás compañeros, las convivencias que también son importantes en nuestra institución. Espacios donde el gobierno escolar también presenta a lo largo de todo el año, un cronograma en el cual se hacen actividades. Para ellos poder estar con mayor recreación, con mayores hábitos de salud, de paz, de convivencia, de paz mental. También, porque hay muchos, pues que también eso le ayuda este tipo de espacios a que reflexionen de todo lo que se vive.

CAJT: Los mecanismos son los espacios que uno tiene para capacitar, para hacer reflexionar a los niños, a los mismos padres de familia; son las reuniones con padres, son las reuniones con docentes, son la revisión de

alguna situación y el trabajo que podemos hacer con los docentes. La misma casuística, analizándola, conociéndola, buscando cómo resolverla, para que todos tengamos esos mismos caminos, ese mismo vocabulario y que todos hablemos de la misma manera.

CSRLB: Yo pensaría que, y hablo de uno solo, porque soy convencida que es fundamental y es la comunicación, sin comunicación no hay convivencia. Nosotros los seres humanos, tenemos el lenguaje por excelencia, el verbal y el no verbal.

Porque, por ejemplo, un gesto puede desencadenar muchas cosas feas en el otro, y digo feas porque a veces no. Porque tener rabia u ofenderse sea malo, sino como yo la utilizo. Entonces, por ejemplo, el lenguaje no verbal a veces se deja de lado, pero no, yo no quise decir eso, no hay que asumirlo yo te miré feo. Entonces, nos comunicamos, ¿Cómo nos comunicamos? Primero, obviamente, con los maestros, que son los otros adultos, nosotros hacemos reuniones periódicas para hablar de lo que está pasando, para abordar lo que está sucediendo; mire que tenemos un grupo de niños que en los descansos se ha dedicado a hacer zancadillas, que esto, Entonces, ¿cómo lo vamos a abordar? Segundo, con los niños, entonces, ¿qué hemos hecho? en las aulas poder conversar con los niños como direcciones de grupo, tenemos los proyectos transversales que están inmersos en nuestros núcleos de desarrollo, entonces hay que sacarles tiempo, sí o sí, y eso ha sido una ventaja. Hay otra cosa que nos ha funcionado mucho, yo pienso que en la convivencia tienen que estar involucrados los papás y nosotros hacemos sí o sí reunión general de padres, y yo generalmente hago la escuela de padres.

DO: Desde mi rol, el acompañamiento individual a los estudiantes en temáticas importantes, como la resolución pacífica de conflictos por medio del respeto, de la empatía, del amor al prójimo, de los valores, del cultivo de valores, que es muy importante desde la familia, que es el pilar fundamental en la implementación del cultivo de valores para los estudiantes y en acompañamientos grupales, con temáticas de prevención

al bullying, prevención al ciberbullying, con temáticas como comunicación asertiva, regulación y autogestión de las emociones. Con todos esos temas que permiten que haya esa prevención del conflicto. Muchas gracias.

DA: Yo creo que hay muchas actividades que uno puede hacer para esto, entonces, para fortalecer, lo primero es el diálogo. Es que los chicos se conozcan y sepan que a través de las diferencias que ellos tienen, porque las diferencias surgen, pues a raíz de situaciones económicas, sociales, personales, pues cuando ellos conocen la situación que cada uno tiene, entonces ya empiezan a mirar al compañero de una manera, digamos, un poco diferente y ya no tratando de buscar ese conflicto, esa agresión, sino como entender las situaciones por las que viene pasando para alivianar de pronto esas cargas.

Tomando en cuenta los testimonios aquí expuestos, uno de los fenómenos relevantes es la orientación, el cual destaca la figura del orientador escolar como un puente fundamental entre la crisis y la resolución pacífica, este fenómeno se manifiesta como un espacio de escucha técnica y humana que permite al estudiante de secundaria desescalar su carga emocional antes de abordar el conflicto. Como sostiene Bisquerra (2021), "la orientación debe trascender lo vocacional para enfocarse en el bienestar emocional y la convivencia armónica" (p. 14). al interpretar esto, en la institución, la orientación es una intervención psicopedagógica que dota al joven de herramientas para la vida, este mecanismo actúa como el primer filtro de contención, evitando que los malentendidos cotidianos se transformen en agresiones mayores dentro del contexto educativo.

Respecto a los protocolos particulares, la existencia de rutas claras de actuación proporciona seguridad tanto a docentes como a estudiantes frente a situaciones disruptivas, estos protocolos actúan en la reducción de la incertidumbre y garantiza que los casos de conflicto se manejen bajo criterios de equidad y legalidad. La particularidad de estas rutas radica en su adaptación a la realidad sociocultural del lugar, permitiendo respuestas pertinentes ante

problemáticas específicas como el ciberacoso o las riñas por territorio, el protocolo deja de ser una norma fría para convertirse en una garantía de justicia institucional, la correcta aplicación de estos procedimientos fortalece la confianza del estudiantado en la autoridad pedagógica.

Asimismo, otro de los fenómenos son las convivencias, estas se presentan como espacios de inmersión fuera del aula que permiten resetear los vínculos fracturados y fortalecer la cohesión del grupo, el impacto de estas jornadas, según López (2022) destaca;

Las jornadas de convivencia fuera del recinto académico habitual permiten que los estudiantes se reconozcan desde su humanidad compartida, eliminando las etiquetas y prejuicios que a menudo se consolidan en el salón de clases. Estos espacios de retiro pedagógico facilitan la catarsis emocional y la reconstrucción de acuerdos mínimos de respeto, resultando esenciales para sanar el tejido social de comunidades educativas afectadas por la vulnerabilidad y la violencia. (p. 205)

En este sentido, las convivencias son actos de paso hacia una mayor madurez relacional, no se trata de simples salidas recreativas, sino de una estrategia ontológica donde el joven se encuentra con el compañero en un ambiente de distensión que favorece la empatía, al alejarse de la presión académica, los estudiantes de secundaria logran visibilizar sus puntos comunes por encima de sus diferencias, lo que resulta vital para la construcción del modelo teórico.

la implementación de protocolos particulares permite atender las singularidades de cada conflicto, evitando respuestas genéricas que no resuelven la raíz del problema, es fundamental que las instituciones fomenten espacios de encuentro, tales como las convivencias y reuniones periódicas, donde la comunicación fluya de manera bidireccional y se validen las emociones de todos los actores. Al crear estrategias pedagógicas centradas en el diálogo, se construye una red de apoyo que previene la violencia y promueve una cultura de paz duradera, este enfoque transformador requiere que el investigador y el docente

trabajen de la mano para garantizar que cada intervención sea un reflejo de la ética del cuidado.

La efectividad de estas acciones reside en la capacidad de la comunidad educativa para internalizar los valores de respeto y solidaridad, tal como lo plantea la literatura contemporánea sobre gestión escolar. Al respecto, Ángel (2023) sostiene lo siguiente:

La convivencia escolar no puede entenderse únicamente como la ausencia de conflicto o el cumplimiento estricto de un manual, sino como la construcción diaria de vínculos saludables que permiten la expresión de la diversidad. Para ello, es imperativo que las instituciones educativas diseñen rutas de atención que no solo sancionen, sino que eduquen desde la alteridad y el reconocimiento del otro como un igual en derechos y dignidad humana, transformando el espacio educativo en un territorio de protección integral. (p. 112)

Con base en lo anterior, es pertinente considerar el fortalecimiento de la armonía escolar como un elemento que depende de un compromiso institucional que logre amalgamar la disciplina con la empatía, asegurando que cada protocolo sea una herramienta de aprendizaje y no solo un trámite administrativo, en el que se valore la actuación del estudiante y se reconozca su capacidad para la resolución de problemas, por este particular, se muestra la figura perteneciente a esta subcategoría;

Figura 6
Subcategoría mecanismos para fortalecer la convivencia escolar



Nota: Elaboración propia (2026)

Al revisar la figura, uno de los elementos más resaltantes son las reuniones, los hallazgos las sitúan como el espacio democrático donde se socializan los conflictos y se construyen soluciones colectivas entre directivos, docentes y padres, la efectividad de estas asambleas depende de la horizontalidad del diálogo y de la capacidad de los actores para proponer más que para quejarse. las reuniones de grado o de comité se transforman en escenarios de mediación comunitaria donde se analizan las causas subyacentes del comportamiento, este mecanismo de comunicación grupal asegura que el manejo de conflictos sea un compromiso sistémico de toda la institución.

En este orden de ideas, se muestra la comunicación, esta emerge como el flujo vital que atraviesa todos los mecanismos de fortalecimiento, siendo el factor que determina el éxito o fracaso de cualquier intervención, los testimonios indican

que la comunicación efectiva entre los diferentes estamentos de la escuela permite una detección temprana de focos de violencia y una coordinación más ágil en la aplicación de las rutas de atención. El lenguaje asertivo reduce las barreras defensivas de los jóvenes, permitiendo que la palabra sea el vehículo de la reparación, fomentar canales de comunicación abiertos y honestos es la base de la prevención institucional, la comunicación en la educación es una herramienta de construcción de paz que debe ser cultivada permanentemente.

Asimismo, el acompañamiento individual, se devela como la acción más valorada por los estudiantes que se sienten en situaciones de vulnerabilidad o conflicto, el seguimiento personalizado permite al docente u orientador indagar en la subjetividad del joven, comprendiendo las heridas emocionales que motivan su conducta. Este fenómeno representa la personalización de la educación, donde el estudiante es visto como un ser humano con una historia que merece ser escuchada y respetada, el acompañamiento se convierte en un factor protector que previene la deserción y la escalada de la agresión, dedicar tiempo al encuentro uno a uno fortalece el vínculo afectivo entre maestro y estudiante, sentando las bases de una autoridad basada en el respeto y no en el temor.

En este sentido, el fenómeno de crear estrategias surge como la necesidad de innovar constantemente ante la aparición de nuevas formas de conflicto en la educación, como señala UNESCO (2021), "la paz escolar requiere de una creatividad pedagógica que responda a los desafíos cambiantes de la juventud actual" (p. 33). Los mecanismos de convivencia no pueden ser estáticos; deben evolucionar mediante el diseño de nuevas tácticas que integren lo lúdico, lo tecnológico y lo reflexivo, crear estrategias implica un proceso de construcción donde los estudiantes también aportan ideas sobre cómo mejorar su entorno. Por consiguiente, la proactividad institucional para reinventar sus métodos de manejo de conflictos se consolida como una dimensión fundamental del modelo teórico, garantizando su sostenibilidad y relevancia en el tiempo.

Por otra parte, se encuentra la **subcategoría mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar**, la operatividad de la convivencia se sustenta en una serie de mecanismos institucionales que buscan armonizar las relaciones entre los estudiantes de básica secundaria, estos instrumentos se definen como el conjunto de procesos y espacios formalizados que la institución dispone para prevenir la escalada de las desavenencias y promover una cultura del encuentro, dichos mecanismos son escenarios de aprendizaje ciudadano donde se pone a prueba la capacidad de mediación de la comunidad educativa. Por consiguiente, se busca identificar cómo la gestión directiva y docente se materializa en acciones concretas que brindan seguridad y orden al entorno escolar.

Bajo esta perspectiva, se devela que la efectividad de los mecanismos empleados radica en su capacidad para transitar hacia lo pedagógico, priorizando siempre la dignidad humana de los implicados, los hallazgos sugieren que la institución utiliza diversas herramientas, desde el manual de convivencia hasta los comités especializados, para ofrecer respuestas diferenciadas según la naturaleza de cada conflicto. No obstante, la funcionalidad de estos dispositivos depende de la legitimidad que los estudiantes les otorgan, la cual nace de la coherencia y la transparencia en su aplicación diaria, el estudio de estos medios de fortalecimiento permite comprender la brecha existente entre lo estipulado en el papel y la vivencia real de la justicia en el aula. Seguidamente se muestran los testimonios de esta subcategoría;

CCJM: El Comité de Convivencia Escolar, el Comité de Convivencia Escolar en torno al trasegar del año fija algunas orientaciones a los directores de grupo, a la comunidad en general, a nosotros los directivos, para tratar estos temas dentro del contexto escolar, que permiten un manejo más asertivo de las circunstancias

CCJT: Bueno, dentro de esos mecanismos, para fortalecer bueno, empezando desde el mismo manual de convivencia que nos ofrece diversas herramientas, ¿no?

Siempre a cada acción, hay unas acciones pedagógicas, que se realizan en el marco de la reparación y no repetición de la situación. Digamos que lo más importante siempre va a ser involucrar al estudiante o abordar de manera pedagógica cada una de las situaciones que se presenten; digamos que ese es uno de los de las mayores fortalezas que tenemos, de los mecanismos que tenemos para abordar esta situación.

Además, pues cada protocolo trae también una manera o una ruta para atender cada situación. Y cada protocolo pues tiene un mecanismo similar, diferente, o muchas veces igual en algunas situaciones. Pero cada protocolo tiene un mecanismo para atender, dentro del marco de esa ruta de atención de las situaciones de convivencia escolar.

CAJM: Bueno, los mecanismos que tenemos aquí son tenemos el mecanismo de pasar por los salones. Ejemplo, hacer campaña. Entonces, si le hizo el mal algún compañero, hablar de modo general, no específicamente el compañero, sino de modo general de la situación que se presenta en conflicto; también hacer lluvia de ideas con los demás compañeros, las convivencias que también son importantes en nuestra institución. Espacios donde el gobierno escolar también presenta a lo largo de todo el año, un cronograma en el cual se hacen actividades. Para ellos poder estar con mayor recreación, con mayores hábitos de salud, de paz, de convivencia, de paz mental. También, porque hay muchos, pues que también eso le ayuda este tipo de espacios a que reflexionen de todo lo que se vive.

CAJT: Mecanismos institucionales, pues tenemos primero, pues existe un Comité de Convivencia escolar, que es el que analiza, el que direcciona cualquier situación. Y de ahí se desprenden también las acciones pedagógicas reparadoras.

Este está integrado por estudiantes, padres de familia, directivos, docentes y la docente orientadora. También tenemos los diferentes espacios que se abren, ya hablábamos de las direcciones de grupo, de convivencias, de jornadas pedagógicas, de salidas pedagógicas. Estos son espacios en que se les da la oportunidad a los niños para que ellos convivan en otro, en otro ambiente y puedan mejorar bien

CSRLB: Bueno, en realidad la institución como tal nos provee los protocolos que están en el manual de convivencia, nos provee como unas rutas de atención para manejar todo esto que tiene que ver con la convivencia. Sin embargo, a esos protocolos hay que humanizarlos y hay que contextualizarlos. Yo tengo la fortuna de haber participado en la construcción de los protocolos, tratando de hacerlos lo más humanos posible, lo más contextuales posible. Pero nosotros sabemos que la norma sin esa parte humana no funciona. Entonces hay que hacer la lectura, la interpretación, pero a la vez a eso aplicarle una palabra amable, a eso a tener una actitud de escucha empática. Donde, por ejemplo, el padre de familia que siente que no está escuchado puede decir siga, papá, siéntese, ¿En qué le puedo servir? Está desde el tono de la voz hasta hacerlo pasar a un lugar donde él se sienta parte de la escuela; en las reuniones ¿yo qué les he dicho? Yo siempre les digo yo soy pasajera, esta escuela es del barrio, es de ustedes, vengan, hagamos minga, ayúdenme a lavar, a limpiar todo.

DO: Los mecanismos son sencillos, osea, lo que más debemos incluir o fomentar en los estudiantes es la comunicación asertiva, el respeto por los demás y saber que estamos conviviendo con muchas personas, que cada una de ellas tiene sus propias cargas, desde los más pequeñitos, porque hay conflictos en la familia, que hacen que ellos vengan y reflejen lo que están viviendo en las casas, en cada uno de sus hogares, que sea el reflejo del comportamiento que tienen acá en el colegio. Entonces, es aprender a hacer esa lectura amplia de cada una de las actitudes de los estudiantes para poder apoyarlos.

DA: Hay varias estrategias que se han planteado y que han llevado, pues un buen término. Yo creo que una de esas estrategias está en que los estudiantes cuando presentan situaciones escolares de diferentes dificultades, ellos deben hacer una reparación de acción social. Entonces, eso hace que los chicos, pues, como que eviten ese tipo de conflictos, de pronto por evitar estar en esa situación, de ir a presentar disculpas públicas ante sus compañeros, ante los compañeros de diferentes cursos, pues para, digamos, solucionar esa situación.

En relación a lo anterior uno de los fenómenos que emergieron son las orientaciones, estas se consolidan como las directrices pedagógicas que guían el actuar de la comunidad educativa frente a la diversidad de caracteres en el aula, se manifiesta como el soporte consultivo que permite a los docentes y estudiantes navegar situaciones de incertidumbre relacional con criterios unificados. Como afirma Pérez (2022), "las orientaciones escolares deben ser brújulas éticas que promuevan la autonomía y el respeto por los derechos humanos en cada interacción" (p. 29). En la institución educativa, la orientación es un marco de referencia que invita a la reflexión antes de la acción, contar con lineamientos claros reduce la arbitrariedad en el manejo de conflictos, asegurando que cada intervención institucional esté alineada con los valores de la formación normalista.

Por otra parte, el manual de convivencia, este se devela como el contrato social que regula la vida colectiva dentro de la institución educativa, otorgando legalidad y estructura a las relaciones interpersonales, la interpretación de los hallazgos sugiere que este documento es percibido como una herramienta esencial para la mediación, siempre que su aplicación sea equitativa y conocida por todos los actores, el manual trasciende su carácter sancionatorio para convertirse en un texto pedagógico que enseña los límites de la libertad individual en favor del bienestar común. Por lo tanto, el conocimiento profundo de esta norma por parte de los estudiantes de secundaria mitiga la aparición de faltas disciplinarias por desconocimiento, el manual de convivencia se constituye en el

pilar fundamental que garantiza el orden y la justicia dentro del ecosistema educativo.

Asimismo, otro de los fenómenos relevantes son las campañas, su valor como estrategias de prevención que buscan sensibilizar a la población estudiantil sobre temas críticos como el acoso y la inclusión, estas acciones se manifiestan a través de carteleros, charlas y actividades lúdicas que rompen la rutina académica para posicionar mensajes de paz y tolerancia en la mente de los jóvenes. Las campañas actúan como recordatorios constantes de la identidad institucional, fomentando un lenguaje común de respeto que permea los diferentes espacios del plantel, la periodicidad de estas iniciativas fortalece el sentido de pertenencia y previene la normalización de conductas agresivas en la cotidianidad escolar, la movilización social interna generada por las campañas se establece como un mecanismo proactivo que dinamiza la convivencia desde la base creativa del estudiantado.

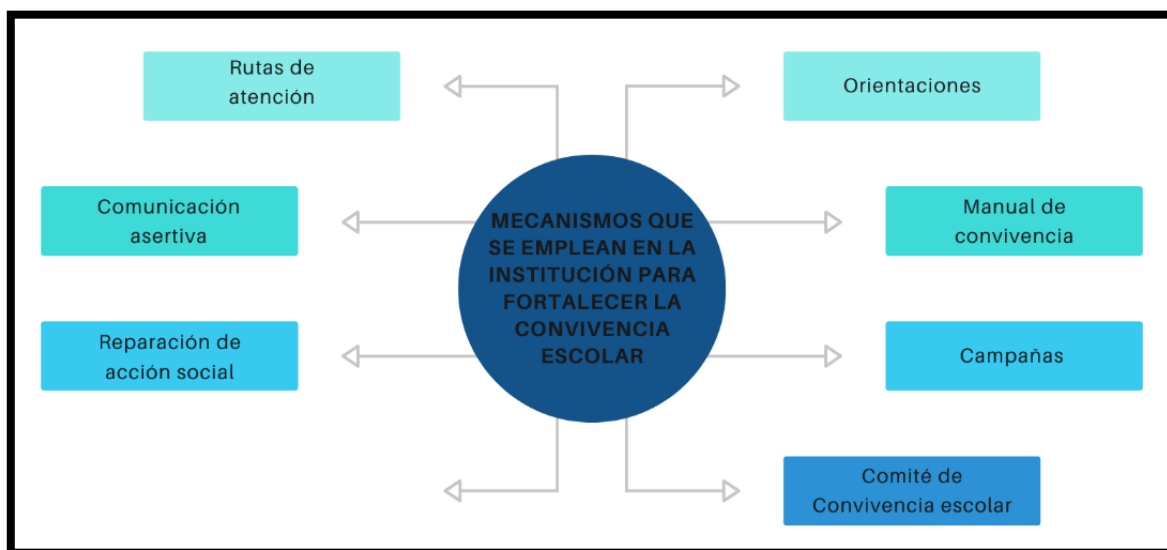
Se evidencia que los mecanismos institucionales para fortalecer la armonía interna se articulan principalmente a través de las orientaciones emanadas del Manual de Convivencia, el cual deja de ser un documento punitivo para convertirse en una guía pedagógica esencial, la gestión escolar se dinamiza mediante el Comité de Convivencia Escolar, órgano que lidera la formulación de rutas de atención integral diseñadas para abordar los conflictos desde una perspectiva restaurativa y no solo sancionatoria. Estas trayectorias de intervención se complementan con campañas permanentes de sensibilización que buscan permear la cultura organizacional, promoviendo la comunicación asertiva como el eje transversal que conecta a docentes, estudiantes y padres, de este modo, la institución logra consolidar un ecosistema donde la prevención y la resolución pacífica de diferencias constituyen la base del quehacer cotidiano, asegurando que cada protocolo responda fielmente a las realidades del contexto educativo, al respecto, Pérez (2021) afirma que:

Los procesos de mediación en la escuela actual demandan una visión holística que integre la reparación de acción social como un elemento transformador del comportamiento humano. No basta con señalar la falta; es necesario que el individuo comprenda el impacto de sus actos en el colectivo y se comprometa de manera voluntaria a resarcir el daño causado, promoviendo así una verdadera reconciliación que fortalezca los valores democráticos y la participación activa dentro de la comunidad de aprendizaje. (p. 85)

Por consiguiente, la integración de estas estrategias permite que la reparación de acción social se convierta en un aprendizaje vivencial, donde el estudiante asume la responsabilidad de sus decisiones frente al grupo, este enfoque metodológico garantiza que las rutas de atención no se agoten en el trámite administrativo, sino que generen una transformación profunda en las subjetividades de los implicados, consolidando un ambiente escolar protector y resiliente, es así como la efectividad de estas herramientas se fundamenta en la capacidad de los actores para transitar hacia modelos de justicia que prioricen la reconstrucción del tejido social afectado por las desavenencias, partiendo de esto se presenta la figura correspondiente;

Figura 7

Subcategoría mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar



Como se aprecia en la figura previamente presentada, el comité de convivencia escolar, surge como el órgano colegiado responsable de liderar las acciones de promoción y atención dentro de la institución. Sobre su función vital, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2023) puntualiza:

El Comité de Convivencia Escolar es el eje articulador de la ruta de atención Integral, encargado de sesionar para analizar casos complejos y liderar proyectos que fomenten el clima escolar positivo. Su labor debe ser interdisciplinaria, involucrando a diversos estamentos para garantizar que las decisiones tomadas tengan un impacto real en la transformación de los conflictos y en la prevención de la violencia en todas sus formas. (p. 15)

La responsabilidad política y ética de este comité, es proyectar el futuro relacional de la escuela, la interpretación de este fenómeno revela que el comité actúa como un tribunal de justicia restaurativa donde se busca el equilibrio entre la norma y la humanidad, su efectividad depende de la capacidad de sus miembros para escuchar las voces de los implicados y proponer soluciones que trasciendan la sanción administrativa, enfocándose en la sanación de los vínculos.

Asimismo, las rutas de atención, se interpretan como los procesos lógicos y secuenciales que aseguran una respuesta oportuna y eficaz ante cualquier vulneración de la convivencia, los hallazgos indican que la claridad en la ruta reduce la revictimización y garantiza el debido proceso para los estudiantes de básica secundaria involucrados en altercados. La ruta es vista como un camino de protección que brinda seguridad ontológica al actor escolar, permitiéndole saber qué esperar del sistema institucional, la operatividad de estas rutas es crucial para evitar que el conflicto se cronifique o se resuelva por vías de hecho, en este orden de ideas, la ruta de atención se consolida como un mecanismo de transparencia que fortalece la confianza en la gestión directiva y pedagógica del plantel.

En relación a la comunicación asertiva, esta emerge como el mecanismo transversal que permite la fluidez y el éxito de todos los dispositivos institucionales anteriormente mencionados, los informantes clave coinciden en que la capacidad de expresar necesidades y sentimientos de manera clara y respetuosa es lo que

previene la escalada de la violencia en los diálogos de mediación. La interpretación de este fenómeno sugiere que la comunicación asertiva debe ser una competencia modelada por los adultos para que los jóvenes puedan replicarla en sus disputas cotidianas, el fortalecimiento de este flujo comunicativo reduce los malentendidos que suelen ser el origen de los conflictos escolares, la asertividad se constituye en la herramienta suprema de la paz escolar, permitiendo que el consenso sea el resultado natural de la interacción entre sujetos racionales y empáticos.

Por otro lado, el fenómeno de la reparación de acción social se devela como la fase culminante del manejo de conflictos, donde el estudiante busca resarcir el daño causado a la comunidad. Como afirma Vaello (2020), "la reparación es el acto pedagógico que permite al infractor reconciliarse con su entorno a través de un servicio útil" (p. 74). La idea de que, en la institución educativa, la sanción debe evolucionar hacia acciones que benefician al grupo, como el cuidado de espacios o el apoyo en tareas comunes. Por lo tanto, la reparación social fomenta la empatía y la responsabilidad ciudadana, permitiendo que el joven aprenda del error de manera constructiva, este mecanismo cierra el ciclo del conflicto no con un castigo vacío, sino con un aporte tangible que fortalece el tejido social y la convivencia institucional.

Ahora bien, se presenta la **subcategoría implicaciones del manejo de los conflictos escolares en la convivencia**, la forma en que se interviene ante una crisis define si el conflicto se convierte en una herida permanente en el tejido grupal o en un catalizador de maduración ciudadana. La interpretación de esta realidad sugiere que una gestión asertiva fortalece la confianza de los estudiantes en la institucionalidad y promueve un sentido de justicia que trasciende el aula, las consecuencias de estas acciones no solo afectan el orden inmediato, sino que influyen en la percepción de seguridad ontológica de cada actor escolar, en este sentido, el manejo de conflictos es el eje que determina la calidad de la convivencia a largo plazo.

Bajo esta línea reflexiva, se devela que una intervención pedagógicamente coherente minimiza los efectos negativos de la agresión y potencia el desarrollo de habilidades socioemocionales en el estudiantado, la interpretación de los hallazgos permite identificar que, cuando el manejo se centra en la reparación y el diálogo, las implicaciones son eminentemente positivas, reduciendo el resentimiento y la reincidencia de conductas significativas. No obstante, una gestión errática puede profundizar las brechas relacionales, generando sentimientos de exclusión y desapego hacia el proyecto educativo institucional, el estudio de estas repercusiones es fundamental para comprender que cada decisión directiva o docente posee una carga ética que impacta la salud mental colectiva, de esta manera, se presentan los testimonios obtenidos en esta subcategoría;

CCJM: Sí, a mí me parece que son positivas cuando hay conflictos y hay bullying; hemos contado con la presencia de la Policía de Infancia y Adolescencia, que creo que es un organismo que dinamiza el tema y los estudiantes se dan cuenta que estamos hablando en serio, que estamos activando la ruta de atención integral como es; nosotros recurrimos a actas de compromiso escritas con los padres de familia, cuando las faltas no son muy graves y no son recurrentes, en muchas ocasiones llamamos al padre de familia.

En el tema de evasiones, en el tema de inasistencias, en el tema de algunas agresiones verbales, físicas. Siempre tratamos de involucrar al padre de familia, ¿para qué? para que el papá también desde casa nos ayude, tenemos también el trabajo del orientador escolar en situaciones delicadas, y ese es el contexto.

CCJT: Siempre en la institución educativa, en las instituciones educativas, en el entorno escolar, siempre la convivencia va a impactar, de alguna u otra manera, va a impactar. Porque en ese sentido, pues siempre, si hay un estudiante que vive involucrado, siempre en diferentes situaciones de convivencia, pues su rendimiento escolar siempre va a tender a ser dispar,

siempre va a tender a disminuir, porque se va a encontrar enfrentado en otras situaciones que lo van a distraer.

Siempre, pues la educación debe ser también cooperativa y debe ser con el otro, debe ser con el estudiante, entre los estudiantes, y cuando no hay una buena convivencia, pues obviamente esa falta de trabajo en equipo, esa falta de liderazgos dentro de la institución educativa, siempre van a impactar de manera negativa. Por contrario, por lo contrario, cuando dentro de la institución educativa hay una buena convivencia entre cada uno de los estudiantes. Pues esto lo que hace es apoyar la consecución de los logros pedagógicos de la institución.

CAJM: No mire que en la mayoría de casos, los muchachos toman conciencia de que hicieron algo malo, también por las acciones reparadoras, ellos hacen y concientizan en su interior que ellos hicieron algo malo y que deben mejorar con esa convivencia. Si hay casitos que definitivamente son, pero muy poquitos los que siguen en el mismo comportamiento, entonces se porta mal. No importa que lo lleven a comité de Convivencia escolar, de que pase a comisiones de evaluación, de que el papá aquí esté pendiente, pero esos casitos son muy poquitos.

CAJT: Generalmente son implicaciones positivas, son resultados positivos porque lo primero que uno hace es persuadir a los dos, porque para pelear se necesitan dos; entonces, cuando hay conflicto es porque dos personas están con diferencias, entonces lo primero es persuadirlos para que entiendan que no debe ser, luego la toma de la decisión de ofrecerse una disculpa, luego darse la mano, un abrazo si es posible y evitar que eso tenga otras incidencias y que crezca la situación, generalmente ahí se detiene porque se logra hacer ese empalme, ese acuerdo.

CSRLB: Uno puede ser un catalizador del conflicto, para bien o para mal, muchas de las formas como abordamos el conflicto, lo que hace es agudizar, dejar resentidos a las partes.

Es más, dice Humberto Maturana que nosotros estamos diseñados para competir de acuerdo a nuestra sociedad y en la competencia siempre habrá un perdedor. Y a veces, cuando hay alguien dirimiendo el conflicto, toma parte, generalmente toma parte. Entonces dice, “es que él tuvo la culpa”, y a veces en las preguntas que hacemos a la hora de abordar el conflicto, hacemos preguntas como ¿quién tuvo la culpa? Y eso es, pues, meterle leña al fuego. Entonces, las partes que van a hacer empezar a preguntarse o a tratar de defenderse y decir que el otro tuvo la culpa, entonces, es importante que nosotros también como maestros, nos pensemos ¿qué tipo de catalizador estoy siendo? ¿El que agudiza el conflicto o el que en realidad lo moviliza y lo gestiona de manera adecuada para que crezca?

DO: Pues cuando hablan de implicaciones, uno tiene como ese contexto la palabra de algo negativo, ¿no? Y las implicaciones, pues básicamente es que un conflicto mal llevado, pues puede tornar de pronto hasta en un delito, porque una emoción mal regulada, una ira mal regulada, puede llevar a un estudiante a herir a otro estudiante, y pues esas heridas no pueden ser sencillamente físicas, pueden ser psicológicas también. Entonces, la mala intención también, cuenta. Y de todas maneras, la formación es muy, muy importante.

DA: Las implicaciones en el manejo de los conflictos es el bienestar que se tiene para trabajar con los estudiantes al interior de las diferentes aulas. Es decir, si no se toman acciones desde momentos iniciales, digamos, de un conflicto, y se deja el conflicto crecer, pues eso se vuelve como una bola de nieve. ¿no? Va creciendo y después se vuelve algo incontrolable, afortunadamente acá las coordinaciones hacen un trabajo genial en esa parte, porque logran que los estudiantes de una u otra manera, corten con esas situaciones desde el principio y no se agranden, para evitar precisamente ese tipo de situaciones. Ya uno logra entender que, como les decía con los chicos de octavo o noveno, esas situaciones no se dan porque ellos saben que acá no se permiten. Entonces, esa parte es importante tenerla en cuenta. ¿O sea que estas implicaciones

generalmente son positivas? Sí, porque cuando el conflicto se maneja desde el principio. Lo que hace es que el docente pueda tener el control de su grupo, pueda trabajar de una manera agradable y no se presente en situaciones después. Es decir, tengo el grupo dividido, el aula de clase dividido en dos o tres grupos, donde cada uno jala para su lado y están en conflicto constante. No, acá son toda una sola familia.

Tomando en cuenta, los testimonios de esta subcategoría, se hace referencia a la atención integral, los hallazgos demuestran que una respuesta que abarque las dimensiones pedagógica, psicológica y social del estudiante genera un impacto protector en la convivencia, este fenómeno implica que el manejo del conflicto activa una red de apoyo que valida la integridad del joven. La atención integral se percibe como un acto de cuidado que trasciende lo disciplinario para enfocarse en la sanación del vínculo relacional, cuando el estudiante se siente atendido en su totalidad, su disposición hacia el cumplimiento de los acuerdos de paz aumenta significativamente, esta implicación fortalece la legitimidad de la institución, convirtiéndola en un espacio donde la resolución de problemas es sinónimo de formación humana y no de exclusión administrativa.

En este sentido, el entorno escolar, modifica directamente la atmósfera física y emocional donde se desarrolla el aprendizaje, un manejo adecuado de las crisis permite que el ambiente se perciba como un lugar seguro y ordenado, libre de la tensión que genera la violencia latente. Como afirma Blanco (2022), "un clima escolar positivo es el resultado de una gestión que prioriza la equidad y el respeto por la diferencia" (p. 54), el entorno se reconfigura constantemente a partir de las decisiones tomadas en la resolución de disputas, el espacio educativo deja de ser un escenario de conflicto para transformarse en un territorio de encuentro ciudadano, la mejora del entorno escolar se consolida como una implicación visible que potencia el bienestar de toda la comunidad educativa.

Sobre el fenómeno de tomar conciencia, se observa que el manejo reflexivo del conflicto permite que los estudiantes de secundaria reconozcan el impacto de

sus acciones sobre los demás, tras la mediación, el joven inicia un proceso de introspección que le permite transitar desde la culpa hacia la responsabilidad ética. Esta toma de conciencia es fundamental para el fortalecimiento de la convivencia, ya que previene la reincidencia y fomenta la autorregulación emocional en futuros escenarios de tensión, este es el logro pedagógico más alto del manejo de conflictos, pues implica una transformación interna del sujeto, la conciencia de las consecuencias de los actos propios se constituye en la base de una cultura de paz duradera, donde el estudiante se reconoce como un actor clave en la armonía del plantel.

En cuanto a los resultados positivos, estos se manifiestan en la restauración de la armonía y el fortalecimiento de los vínculos que inicialmente fueron fracturados por la discordia, sobre esta implicación esperada de la mediación, Pérez (2021) argumenta;

Los resultados positivos en la gestión de conflictos se evidencian cuando los implicados adquieren competencias para la vida que les permiten negociar significados de manera autónoma. Esto implica un cambio de paradigma donde el conflicto deja de ser una amenaza para convertirse en un motor de maduración socioemocional, generando una cultura institucional basada en la resiliencia y la comunicación asertiva. (p. 112)

Los resultados positivos son la creación de un nuevo contrato relacional entre los pares, basado en el entendimiento mutuo, esta implicación valida el esfuerzo docente y directivo, demostrando que la paz escolar es un objetivo alcanzable mediante la persistencia pedagógica y el diálogo. Se determinó entonces que las implicaciones del manejo de las disputas en el entorno escolar son determinantes para la consolidación de una cultura de paz, se aprecia que, cuando el abordaje se realiza desde una perspectiva de atención integral, los estudiantes no solo resuelven la diferencia inmediata, sino que toman conciencia sobre la responsabilidad ética de sus actos frente al colectivo.

Por el contrario, una emoción mal regulada por parte de los actores educativos puede actuar como un catalizador del conflicto, exacerbando tensiones

que fracturan el tejido social de la institución. Por tanto, el ejercicio docente no debe limitarse al simple control del grupo mediante medidas coercitivas, sino que debe orientarse hacia la gestión de la subjetividad y el autoconocimiento, los resultados positivos de esta investigación sugieren que la mediación pedagógica transforma la crisis en una oportunidad de aprendizaje, permitiendo que la convivencia se fundamente en el reconocimiento mutuo y el respeto por la alteridad.

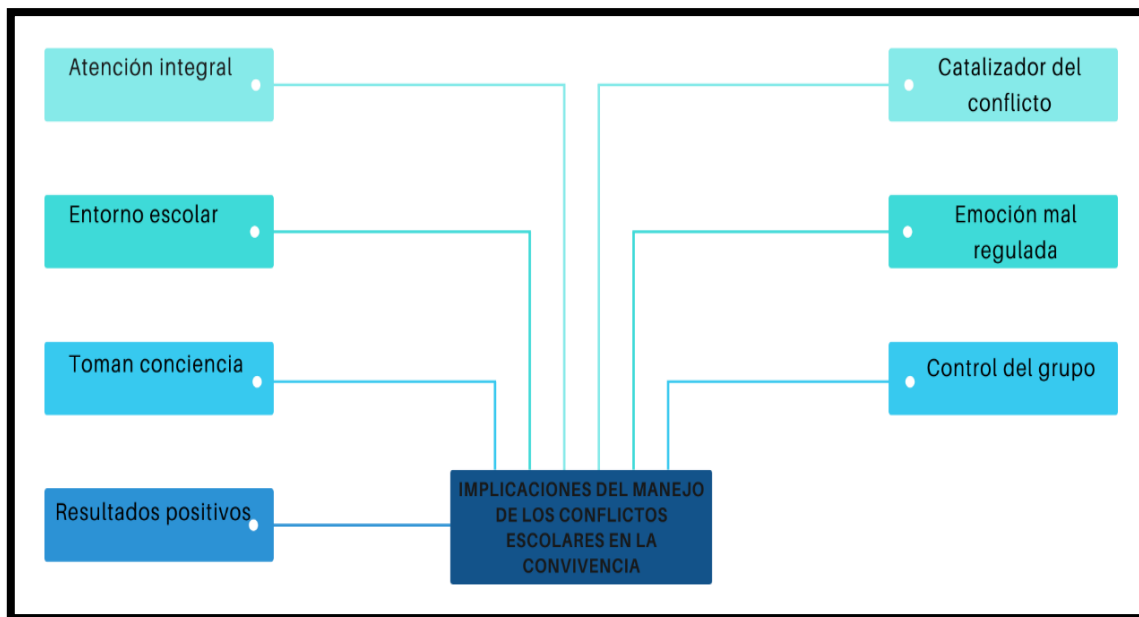
Esta visión transformadora de la conflictividad requiere comprender que la paz no es un estado estático, sino un proceso dinámico de reconstrucción de relaciones. Al respecto, Galtung (2011) fundamenta esta premisa:

La transformación de conflictos implica un proceso de cambio en el que se busca ir más allá de la simple resolución de una disputa específica, intentando modificar las estructuras y las actitudes subyacentes que generan la violencia. Para lograr esto, es imperativo que las partes involucradas desarrollen la capacidad de imaginar soluciones creativas que satisfagan las necesidades básicas de todos, trascendiendo las posiciones antagónicas iniciales y construyendo una nueva realidad social basada en la justicia y la cooperación mutua entre los seres humanos. (p. 42)

En consecuencia, el manejo asertivo de las desavenencias en el aula implica una reconfiguración de las prácticas de autoridad tradicionales hacia modelos más horizontales y participativos, al integrar el análisis de la emoción mal regulada dentro de los protocolos de actuación, la escuela logra neutralizar los efectos del catalizador del conflicto antes de que este escale hacia formas de agresión física o simbólica. El control del grupo se convierte entonces en un ejercicio de liderazgo distribuido, donde cada integrante del entorno escolar asume un rol activo en la preservación de la armonía, la atención integral se traduce en una mejora cualitativa del clima institucional, demostrando que la educación emocional es el pilar sobre el cual se edifican los resultados positivos en el rendimiento académico y social, seguidamente se presenta la figura correspondiente;

Figura 8

subcategoría implicaciones del manejo de los conflictos escolares en la convivencia



Ahora bien, el catalizador del conflicto, es manejo institucional que permite identificar aquellos elementos o actores que precipitan las crisis, permitiendo una intervención preventiva más eficaz, al desglosar las implicaciones de una riña, se revelan factores subyacentes como la presión de grupo o la falta de espacios recreativos adecuados, el manejo del conflicto actúa como una herramienta de diagnóstico que ayuda a la institución a reajustar sus estrategias de convivencia. En este sentido, entender qué dispara la violencia en la educación secundaria es vital para diseñar un modelo teórico que prevenga, el análisis de los catalizadores permite pasar de una gestión reactiva a una proactiva, fortaleciendo la estabilidad del sistema educativo.

Respecto a la emoción mal regulada, los hallazgos indican que una de las implicaciones más recurrentes tras el conflicto es la necesidad de trabajar en la alfabetización emocional de los jóvenes, el manejo de las crisis devela que la ira,

el miedo o la frustración suelen desbordar la racionalidad del estudiante, exigiendo intervenciones que prioricen la salud mental. La emoción no regulada se interpreta como un grito de ayuda que la escuela debe atender mediante el acompañamiento psicopedagógico, la gestión institucional debe incluir espacios de entrenamiento en inteligencia emocional que permitan al adolescente procesar sus sentimientos sin recurrir a la agresión, la atención a la emotividad se convierte en una implicación necesaria para garantizar que el fortalecimiento de la convivencia sea profundo y no simplemente superficial o normativo.

En este sentido, el control del grupo surge como una implicación estratégica que permite mantener la gobernabilidad y el respeto por la autoridad pedagógica en el salón de clases, los informantes destacan que un manejo justo de los conflictos restablece el equilibrio de poder y evita que el caos se apodere de la dinámica escolar. Según señala Vaello (2020), "la gestión de aula es el arte de mantener un ambiente de respeto que facilite el aprendizaje de todos" (p. 42). El control está basado en la legitimidad de las normas compartidas y la coherencia del docente, una buena gestión de los conflictos individuales repercute positivamente en la disciplina colectiva, permitiendo que el grupo funcione como una comunidad cohesionada, en consecuencia, el control asertivo garantiza que institución educativa siga siendo un entorno propicio para la formación de los futuros educadores de la región.

En el mismo orden de ideas se encuentra la **subcategoría manejo del conflicto para fortalecer la convivencia escolar**, El manejo del conflicto se constituye como una praxis pedagógica intencionada que busca transformar la desavenencia en un motor de cohesión social, esta subcategoría analiza cómo la intervención directa sobre las crisis relacionales permite reconstruir los vínculos fracturados entre los estudiantes de secundaria. Se interpreta que la gestión de las diferencias es una oportunidad para modelar conductas ciudadanas que fortalezcan el sentido institucional, el manejo asertivo del conflicto se establece

como el catalizador necesario para transitar de una convivencia reactiva a una proactiva.

Bajo este marco interpretativo, se devela que el fortalecimiento de la convivencia depende de la coherencia entre las estrategias de resolución empleadas y los valores que la institución promueve, la gestión del conflicto en el aula de secundaria requiere de una sensibilidad especial que permita identificar las necesidades subyacentes de los jóvenes involucrados, priorizando siempre la dignidad humana, cuando el manejo del desacuerdo se orienta hacia la mediación y el entendimiento mutuo, se genera un impacto positivo que trasciende el evento puntual. En consecuencia, esta subcategoría permite comprender los mecanismos de resiliencia escolar que se activan para garantizar que el aprendizaje no se vea interrumpido por la violencia. Seguidamente se muestran los hallazgos encontrados en esta subcategoría;

CCJM: El conflicto debe manejarse como un hecho que lleve a construir, porque nuestros niños apenas están formando su personalidad y aquí no podemos coger y agarrarlos y decir, no es que usted está cometiendo esto, y ser como explosivos y decir ¿no es que aquí es? Y aquí con mucha severidad, no, aquí yo considero que, si manejamos asertivamente los conflictos y orientamos a los estudiantes, estamos ganando, estamos fortaleciendo la convivencia escolar, nuestra escuela Normal es una comunidad muy bonita y creo que a nivel institucional se han hecho esfuerzos, a pesar de la vulnerabilidad de nuestra comunidad, para que el muchacho esté contento acá. Muchas gracias, profesor, muy amable.

CCJT: Bueno, siempre soy partidario de la promoción y la prevención, porque no hay que esperar a que ocurran las situaciones para simplemente atenderlas y darles seguimiento, hay que hacer de verdad una verdadera promoción, que permita que el estudiante tome conciencia de su propia gestión de emociones, porque eso es lo principal, gestionar la emoción, las emociones de los estudiantes, que el estudiante sea partícipe de esa construcción y con eso evitaremos que ocurran, o al menos no evitaremos,

pero sí, el estudiante va a tener la habilidad, al final, de saber gestionar los conflictos de manera oportuna y adecuada cuando se le presente.

CAJM: Bueno, yo como coordinadora considero que definitivamente el conflicto lo debemos manejar desde nuestras aulas. O sea, siendo docentes responsables de estar ahí pendiente como de la convivencia de ellos, armando como los espacios donde ellos pueden mejorar.

El no tanto de hacer como grupos, porque mire que cuando se hacen grupos, entonces ahí se ve como que yo tengo mi grupito de estudiantes y se arman como las roscas. Entonces es saber desde las aulas, manejar los profesores esos conflictos, desde, como le digo, desde los otros espacios pedagógicos, entonces, en las aulas múltiples. En los descansos, los descansos deben de ser dirigidos para que haya personas responsables en la entrada y en la salida del colegio. Lo mismo, y también nos debemos apoyar mucho de las instituciones externas.

Entonces, Policía Nacional también debe estar muy pendiente de la salida de los estudiantes, porque siempre entre otros colegios está como esa dificultad. Entre estudiantes del Colegio Nacional, que yo digo el Humberto, que yo digo la Normal. Entonces allí se arma en conflicto, entonces hay que estar muy pendiente de eso; creo que esa sería la mejor manera de fortalecer, que todos seamos responsables, tanto los docentes como las instituciones externas.

CAJT: Al manejar el conflicto de pronto mal manejado se genera más conflicto, y eso es lo que nosotros siempre hacemos entender y ver a los niños; que un conflicto no debe generarse en otro conflicto, que uno debe detener ahí, porque normalmente los niños dicen él me pegó, entonces yo debo pegarle también, pero eso no es así, entonces, nosotros tratamos de evitar que esto continúe, que la cadena se llegue más allá y que la cosa crezca. La idea es evitar. Y se reúnen padres de familia y se reúne con el docente orientador, y se hace reflexión y se hace entender. Y tratamos, pues, de que las cosas hasta ahí lleguen.

CSRLB: Bueno, ya lo he dicho en muchas formas, pero yo tengo en mis pensamientos crear una zona de conversación para todos los grupos y si se pueden mezclar algunos, también hacerlo donde nos escuchemos.

Esa es una estrategia, pero una segunda cosa que quiero hacer es poder visibilizar talentos; que el niño pueda decir yo soy bueno para esto o yo quiero ser esto cuando sea grande. Entonces, abrir espacios durante el año, primero va tal grupo, luego a tal otro, mirar como ese tipo de cosas.

Es decir, que la educación, para que aborde el conflicto de la manera adecuada, quizá debe volver al ser.

DO: El conflicto, pues, como le he dicho y le resumo en todas las preguntas anteriores, por medio de la comunicación asertiva. Y la comunicación asertiva, nos dice que debe haber una persona que escuche y una persona que hable. Y a veces dicen, pues con todo el respeto, pero con todo el respeto, mandan una frase sarcástica o no pueden decir la mala palabra, pero sí están dando un mal mensaje. Entonces es dar bien el mensaje, respetuosamente, con un tono adecuado y en un momento también oportuno. Es muy importante para que no haya ese conflicto y estar, pues, como estamos hablando desde la institución, todos prestos a atender esa situación. O sea, eso no es responsabilidad ni el profesor ni el coordinador de manera aislada, sino que, de todos, de toda la familia, de la institución, de los padres, de los estudiantes. Que desde las casas no se cansen en recalcarles que es un espacio en el que venimos a formarnos, que se debe basar en el respeto, en la comunicación adecuada, en el ponernos en los zapatos del otro, en ese amor al prójimo, que es también tan importante. Y hay muchos valores que a veces los vamos dejando por el camino y vamos perdiendo esa sensibilidad de ser humano, y por eso es que sencillamente desconocemos a veces los valores y nos vamos a los conflictos.

DA: Yo creo que, pues, como lo he venido recalcando desde el principio, el diálogo es la primera herramienta que nos permite a nosotros manejar ese tipo de situación. Cuando el diálogo, desde el primer encuentro con los

chicos se da y uno encuentra que los estudiantes de los diferentes grados saben a qué viene, eso hace que las situaciones no se presenten, así como tan grandes. Ellos, en últimas, lo que buscan es aprobar su año escolar y lograr estar, digámoslo de una manera un poco jocosa, estar con sus compinches, con sus compañeros, con sus amigos de grado. Y pues cuando tienen situaciones, pues pueden presentarse que los separen, o situaciones especiales, diferentes que en últimas. Pues lo que hacen es que ellos no estén tan atentos a eso. Entonces, esa convivencia escolar hace que el trabajo sea agradable para los chicos y también nos fortalezca a nosotros como institución. Muchas gracias, compañero, muy amable.

Ahora bien, dentro de estos testimonios se encuentras los fenómenos relevantes, en este caso la personalidad, los hallazgos indican que los rasgos individuales de estudiantes y docentes juegan un papel determinante en la escalada o resolución de las tensiones en secundaria, el temperamento y el carácter se manifiestan como filtros a través de los cuales se interpreta la realidad del otro, condicionando la reacción ante el desacuerdo. Se devela que personalidades con mayor apertura al diálogo facilitan acuerdos duraderos, mientras que rasgos impulsivos requieren de un manejo pedagógico más intensivo para evitar la ruptura del contexto social. Por consiguiente, el docente debe actuar con una sensibilidad psicológica que le permita adaptar su mediación a la singularidad de cada sujeto, el reconocimiento de la personalidad como factor interviniente es crucial para diseñar estrategias de manejo de conflictos que respeten la identidad del joven.

Asimismo, se presenta el fenómeno de la promoción y la prevención, estas se configuran como las acciones proactivas que la institución despliega para evitar que el conflicto se convierta en violencia, este fenómeno implica un compromiso constante con la formación de valores y la anticipación de riesgos en el entorno escolar, como afirma Garaigordobil (2022), "la prevención primaria es la herramienta más eficaz para erradicar el acoso y fomentar la cultura de la paz" (p. 34). Esta premisa permite interpretar que la labor docente debe cimentarse en la

creación de una atmósfera de respeto previo a cualquier disputa, la promoción de conductas prosociales se constituye en el mecanismo de defensa más robusto de la convivencia escolar, ya que un manejo que prioriza lo preventivo garantiza una estabilidad relacional más profunda en el tiempo.

Ahora bien, es importante que los docentes responsables, sean eficaces en el manejo de los conflictos depende directamente del compromiso ético y la formación del profesorado, los testimonios sugieren que el maestro es percibido como el garante de la justicia en el aula, cuya responsabilidad trasciende la instrucción académica para situarse en la mediación humana. Un docente responsable es aquel que interviene con imparcialidad, escucha a todas las partes y realiza un seguimiento real de los acuerdos alcanzados en secundaria, el fortalecimiento de la convivencia está ligado a la autoridad moral que el educador construye a través de su coherencia y su presencia empática, la responsabilidad docente se establece como el eje que sostiene la estructura normativa de la institución.

Se evidencia que el manejo de las desavenencias en el aula está intrínsecamente ligado a la personalidad de los actores, la cual condiciona las respuestas ante la adversidad, la labor pedagógica trasciende la instrucción académica al posicionar a los docentes responsables como figuras de mediación que deben liderar la promoción y la prevención de conductas disruptivas mediante el modelado actitudinal. Se ha identificado que la creación de una zona de conversación institucional constituye un recurso estratégico donde el mensaje transmitido no busca la sanción, sino la comprensión profunda de las motivaciones subyacentes, este espacio permite que, ante situaciones especiales de vulnerabilidad o agresión, se active un proceso de reflexión crítica que involucre a la comunidad educativa en la búsqueda de soluciones concertadas.

La trascendencia de este enfoque radica en la transición de una paz negativa hacia una paz positiva, capaz de reestructurar los vínculos humanos

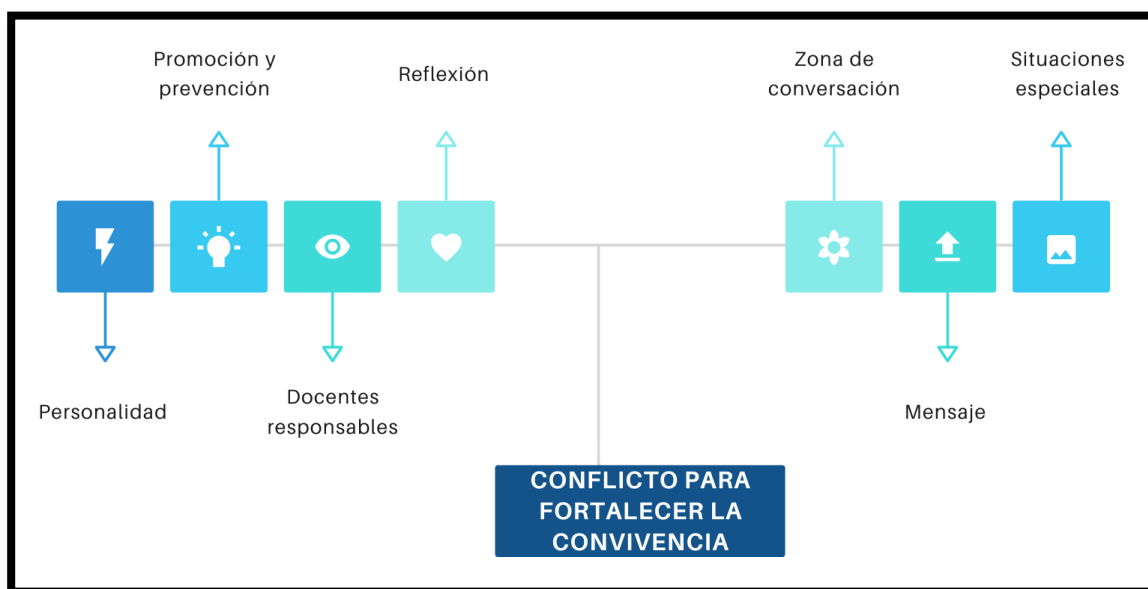
desde su raíz. Al respecto, Galtung (2011) profundiza en esta necesidad de transformación sistémica al afirmar lo siguiente:

El conflicto puede ser visto como una fuerza destructiva, pero también como una oportunidad para el cambio y la evolución social si se aborda con creatividad y empatía, la paz no es simplemente la ausencia de violencia física, sino la presencia de condiciones que permitan la justicia social y el desarrollo pleno de las potencialidades humanas, lo cual requiere que las estructuras que perpetúan la exclusión sean reemplazadas por mecanismos de cooperación que reconozcan la dignidad intrínseca de cada individuo en su diversidad y complejidad. (p. 67)

Bajo esta premisa, la gestión de las crisis escolares demanda que la zona de conversación sea un territorio neutral donde el mensaje se centre en la restauración del tejido social dañado, los docentes responsables deben ser formados para detectar aquellas situaciones especiales que requieren un acompañamiento diferenciado, evitando que la personalidad reactiva de los implicados escale hacia la violencia. La promoción y la prevención se convierten, entonces, en los pilares de una cultura institucional donde la reflexión constante actúa como un filtro ante la impulsividad emocional, al integrar estos elementos, la escuela logra consolidar un clima de convivencia resiliente, donde cada desencuentro es procesado como un aprendizaje vivencial que refuerza la cohesión y el sentido de pertenencia al entorno educativo, de esta manera se presenta la figura que respalda esta subcategoría;

Figura 9

Subcategoría conflicto para fortalecer la convivencia



Nota; Elaboración propia (2026)

Al revisar la figura, otro de los fenómenos que se deja ver es la reflexión, que emerge como el espacio mental y pedagógico necesario para que los actores escolares asimilen las lecciones derivadas de una confrontación, la importancia de este proceso en la educación actual la describe Schon (2021) como;

El aprendizaje a partir del conflicto solo es posible cuando existe un proceso de reflexión en la acción y sobre la acción, que permita a los sujetos identificar sus propias falencias y reconstruir su marco de valores. Esta introspección crítica es lo que transforma una experiencia negativa en una oportunidad de crecimiento socioemocional, permitiendo que la resolución de problemas se convierta en una competencia ciudadana transferible a otros contextos de la vida social. (p. 88)

La reflexión es el puente entre la sanción y la verdadera transformación de la conducta, no basta con resolver el problema; es imperativo que el estudiante de secundaria comprenda el porqué de su actuar y las implicaciones de sus decisiones, sin reflexión, el manejo del conflicto es superficial y no garantiza un cambio actitudinal. Por lo tanto, integrar momentos de silencio y análisis crítico

tras un altercado se constituye en una estrategia pedagógica de alto impacto para la paz institucional.

Por otra parte, la zona de conversación, es el espacio físico o simbólico donde la palabra recupera su poder frente al impulso agresivo, este fenómeno se manifiesta como un territorio de seguridad donde los jóvenes pueden expresar sus sentimientos y necesidades sin temor a ser juzgados de inmediato, la creación de estas zonas permite bajar la tensión y encontrar puntos comunes que faciliten la reconciliación entre pares. Por consiguiente, la escuela debe institucionalizar estos espacios de habla dialógica para que el estudiante aprenda a negociar sus diferencias de manera civilizada, la zona de conversación actúa como un laboratorio de democracia práctica donde se fortalece la convivencia desde la escucha activa, este mecanismo se consolida como una de las implicaciones más positivas para el clima escolar.

Asimismo, es importante manejar el mensaje, el cual se interpreta como el contenido ético y comunicativo que el docente transmite durante la gestión de una disputa, buscando siempre dejar una enseñanza de vida, los informantes destacan que no solo importa qué se dice, sino cómo se dice, pues el lenguaje empleado puede sanar o profundizar la fractura relacional, el mensaje pedagógico debe estar cargado de esperanza, respeto y firmeza amable, orientando al joven hacia la autorregulación y la empatía con el otro. El mensaje es la semilla de la cultura de paz que el maestro siembra en la mente del estudiante de secundaria, la claridad y asertividad del discurso docente son fundamentales para que el manejo del conflicto sea percibido como un acto formativo.

Seguidamente, el fenómeno de las situaciones especiales surge para describir aquellos casos complejos que escapan a la norma general y requieren de un manejo diferenciado y sensible, al respecto, el Ministerio de Educación (2023) señala que "la atención a la diversidad y a situaciones de alta vulnerabilidad requiere de protocolos flexibles que garanticen la inclusión y el debido proceso" (p.

45). La necesidad de que la institución educativa posea la capacidad de adaptar sus mecanismos de resolución a las particularidades de estudiantes con necesidades especiales o contextos familiares difíciles. Por consiguiente, el manejo de estas situaciones especiales revela la madurez del sistema institucional para no aplicar la norma de forma ciega, sino humanizada, se devela que la verdadera justicia escolar radica en la equidad, entendida como el trato justo según las circunstancias individuales.

Proceso de Contrastación

El proceso de contrastación emerge como una etapa crítica que permite el diálogo dialéctico entre los hallazgos empíricos derivados del trabajo de campo y los postulados conceptuales preexistentes, esta fase no constituye una mera comparación formal, sino un análisis profundo donde las voces de los actores sociales se entrelazan con la visión del investigador para generar nuevos sentidos y dimensiones del fenómeno estudiado. Mediante esta triangulación interpretativa, se logra validar la consistencia de las categorías emergentes, otorgando al estudio el rigor epistemológico necesario para trascender la descripción hacia la teorización.

Al respecto, Fuster (2021) sostiene que este procedimiento es vital, pues "la contrastación permite consolidar la validez de los resultados a través del debate entre la teoría y la realidad observada" (p. 45), así, la integración de diversas perspectivas teóricas actúa como un tamiz que depura las subjetividades y fortalece la densidad explicativa del constructo final, garantizando que el aporte doctoral responda con precisión a la complejidad de la realidad educativa actual, a continuación se plantea la matriz contentiva de los principales hallazgos:

Tabla 4**Matriz de contrastación**

Categoría	Principales hallazgos	F. Teóricos	Entrevista
Conflictos escolares en educación secundaria	Conflicto escolar	√	√
	Acciones que aplica el docente para manejar los conflictos escolares	√	√
	Conflictos escolares presentes en el salón de clases	√	√
Mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.	La convivencia escolar	√	√
	La convivencia escolar en el espacio escolar	√	√
	Mecanismo para fortalecer la convivencia escolar	√	√
	Mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar	√	√
	Implicaciones del manejo de los conflictos escolares en la convivencia	√	√
	Manejo del conflicto para fortalecer la convivencia escolar	√	√

La contrastación de los hallazgos revela una convergencia significativa entre la teoría y la praxis pedagógica en el abordaje de los conflictos escolares en la educación secundaria, en la primera categoría, se evidencia que tanto los fundamentos teóricos como los testimonios de las entrevistas coinciden en que las acciones del docente y la dinámica del salón de clases son determinantes en la evolución del conflicto. En la comparación de datos permite inferir que el manejo de las desavenencias es un proceso sistémico que requiere una respuesta

docente estructurada y adaptativa, el análisis demuestra que la realidad observada encuentra un respaldo conceptual sólido que valida la necesidad de un modelo teórico pertinente, la contrastación inicial sienta las bases para comprender el fenómeno desde su complejidad relacional y pedagógica.

En lo que respecta a los mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia, la matriz de contrastación confirma que el espacio escolar y las herramientas de gestión institucional están alineados con los marcos teóricos actuales, se observa una correlación directa entre los mecanismos de fortalecimiento empleados y la mejora de la convivencia escolar, validada tanto por la teoría como por la experiencia directa de los informantes clave. La integración de las rutas de atención y los protocolos institucionales que se perciben como una necesidad sentida para garantizar la armonía en los diferentes espacios del plantel, la contrastación de estos mecanismos devela que la institución posee una estructura formal que, al ser cruzada con los hallazgos empíricos, resalta la importancia de la legitimidad y la comunicación asertiva.

El análisis de las implicaciones y el manejo del conflicto para fortalecer la convivencia escolar muestra una síntesis integradora entre el deber ser teórico y el hacer cotidiano, los resultados de la matriz indican que las consecuencias de una gestión asertiva impactan positivamente en el clima institucional, hallazgo que es respaldado unánimemente por las fuentes documentales y las entrevistas. Esta coincidencia resalta que el manejo del conflicto es un eje transversal que define la calidad humana y el sentido de pertenencia en la educación secundaria, al contrastar estas dimensiones, emerge con claridad la importancia de la reflexión y la promoción preventiva como estrategias superiores a la sanción tradicional.

SECCIÓN V

APORTE TEORICO

Dimensiones temáticas para la construcción de un modelo teórico sobre el manejo de conflictos en el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Presentación

La construcción de un modelo teórico para el manejo de conflictos surge como una respuesta imperativa a la necesidad de sistematizar las prácticas pedagógicas que favorecen la armonía institucional, este modelo es un esquema dinámico que integra la realidad empírica de los docentes con los mecanismos formales de la institución. La intención principal es ofrecer un horizonte de sentido donde la resolución de disputas en la educación secundaria deje de ser un acto reactivo y se convierta en una praxis intencionada y humanizadora, a través de esta propuesta, se busca dotar a la comunidad educativa de herramientas conceptuales que permitan interpretar la crisis como una oportunidad de aprendizaje social, el modelo se fundamenta en la convicción de que la paz escolar es una construcción colectiva que requiere voluntad política, ética y pedagógica.

El modelo se centra en la dimensión de la acción docente, entendida como el eje articulador de la convivencia en el aula de clase, se propone que el maestro trascienda su rol de instructor para convertirse en un mediador de significados, capaz de leer las emociones subyacentes en cada conflicto. Esta dimensión enfatiza la importancia de una respuesta asertiva que equilibre la firmeza normativa con la calidez humana, garantizando que el estudiante se sienta escuchado y respetado, al fortalecer la capacidad de intervención del profesorado, el modelo asegura que el salón de clases sea un territorio de seguridad ontológica

para los jóvenes. Por lo tanto, la praxis del educador se constituye en el primer filtro para evitar la escalada de la violencia y promover la reconciliación.

Se aborda la configuración de los mecanismos institucionales como dispositivos de apoyo y no simplemente como herramientas de control, el modelo propone una relectura del manual de convivencia y de los comités escolares, orientándolos hacia una función restaurativa que priorice la sanación del vínculo social. Se busca que los protocolos y rutas de atención sean transparentes, conocidos y legitimados por todos los actores, eliminando la percepción de arbitrariedad en la aplicación de la norma, al dotar a la institución de procesos claros y humanos, se reduce la incertidumbre y se fomenta un clima de justicia que permea toda la educación secundaria. En consecuencia, la dimensión institucional ofrece el soporte estructural necesario para que las estrategias de convivencia sean sostenibles y eficaces, la escuela se transforma en un organismo capaz de autorregular sus tensiones bajo criterios de equidad y legalidad.

La gestión de los espacios escolares como escenarios de aprendizaje ciudadano y convivencia pacífica, el modelo teórico plantea que el entorno físico y simbólico de la institución debe ser intervenido para fomentar el encuentro dialógico y reducir los focos de fricción, se propone la creación de zonas de conversación y espacios de distensión que permitan a los estudiantes interactuar de manera serena fuera de la presión académica. Al resignificar los pasillos, los patios y los salones como territorios de paz, la escuela envía un mensaje constante de respeto y cuidado mutuo, la dimensión espacial se convierte en un aliado silencioso pero potente en la prevención de la agresión y el fortalecimiento del sentido de pertenencia.

Es por ello que, se enfoca en el desarrollo de la comunicación asertiva y el diálogo pedagógico como los motores principales de la resolución de conflictos, el modelo propone institucionalizar el habla dialógica como el método supremo para

negociar las diferencias, reemplazando el impulso violento por la palabra compartida, esta dimensión requiere un entrenamiento constante en habilidades socioemocionales tanto para estudiantes como para docentes, permitiendo que la expresión de necesidades se realice sin vulnerar al otro. Al fomentar una cultura de la escucha activa, la institución reduce significativamente los malentendidos que suelen originar las disputas en la secundaria, la comunicación se transforma en una competencia transversal que fortalece la convivencia y prepara a los jóvenes para los desafíos de la vida en sociedad. Así, el diálogo se establece como el puente irrenunciable para la construcción de consensos duraderos.

Es de resaltar la importancia de la participación estudiantil activa en la gestión de su propia convivencia, el modelo teórico busca empoderar a los jóvenes como sujetos políticos capaces de proponer soluciones y mediar entre sus pares, fomentando una autonomía responsable, se propone que los estudiantes no sean solo receptores de normas, sino coautores de los acuerdos que regulan su vida cotidiana en la institución educativa. Al involucrar al estudiantado en la toma de decisiones, se incrementa la legitimidad de las acciones institucionales y se fortalece el compromiso con la armonía grupal, en consecuencia, esta dimensión promueve un liderazgo positivo que transforma la dinámica del poder hacia modelos más horizontales y democráticos. Por lo tanto, la participación se convierte en el vehículo para que el estudiante asuma su rol como constructor de paz en su territorio.

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta la justicia restaurativa y las acciones pedagógicas reparadoras como alternativas a la sanción punitiva tradicional, el modelo propone que cada conflicto culmine con un acto de reparación que permita al infractor resarcir el daño causado y reintegrarse positivamente al grupo, esta dimensión busca que el error sea visto como una oportunidad de crecimiento ético, donde la responsabilidad individual se traduce en un servicio social útil para la comunidad. Al centrarse en la reparación del tejido relacional, la escuela evita la exclusión y el resentimiento que suelen generar los

castigos vacíos de sentido pedagógico, la justicia restaurativa fortalece la moralidad autónoma de los estudiantes y consolida una cultura de perdón y reconciliación. De esta manera, el modelo asegura que el manejo del conflicto deje una huella de aprendizaje y no una cicatriz de castigo.

Al abordar la formación y el acompañamiento individual como estrategias para atender la diversidad y la singularidad de los conflictos, el modelo teórico plantea la necesidad de una mirada personalizada que identifique las raíces emocionales y contextuales que motivan la conducta en la secundaria. Se propone un sistema de tutorías y orientación que brinde seguridad y respaldo a los jóvenes en sus momentos de mayor vulnerabilidad relacional, al entender que cada conflicto tiene un origen particular, la institución puede ofrecer respuestas mucho más precisas y humanas que eviten la generalización injusta, el acompañamiento se constituye en un factor protector que previene la escalada de la violencia y fomenta la resiliencia escolar.

Por otra parte, la temática propone la evaluación y retroalimentación constante del modelo para asegurar su vigencia y adaptabilidad, se plantea que la convivencia escolar debe ser monitoreada sistemáticamente a través del seguimiento de los acuerdos y el análisis de los resultados obtenidos tras las intervenciones. Esta dimensión permite identificar los nudos críticos y los aciertos del modelo, facilitando un proceso de mejora continua basado en la reflexión crítica de los actores, al institucionalizar la evaluación de la convivencia, la institución educativa asegura que sus estrategias no se estanquen y evolucionen al ritmo de los cambios sociales y culturales de la región, el modelo se consolida como un proyecto vivo y dinámico que garantiza el fortalecimiento permanente del clima escolar.

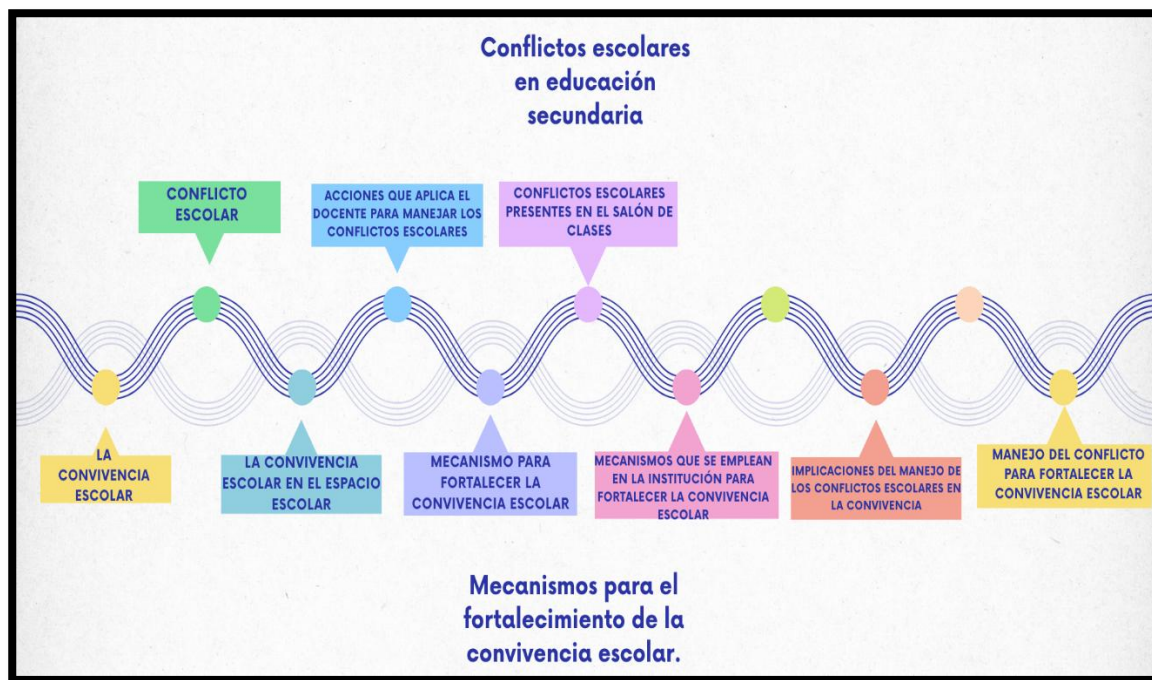
Sistematización del modelo teórico

Se articula como un proceso de ordenamiento lógico y conceptual que busca dotar de sentido a las múltiples interacciones observadas en la institución educativa, este ejercicio se constituye una arquitectura pedagógica donde cada dimensión temática se entrelaza para responder a la complejidad del conflicto escolar, a través de esta organización, se pretende que los hallazgos empíricos acumulados durante la investigación se transformen en un corpus de conocimiento aplicable, capaz de guiar la praxis docente hacia horizontes de paz y justicia restaurativa, la sistematización actúa como el puente definitivo que permite transitar desde la observación fenomenológica hacia la acción institucional fundamentada, en este sentido, el modelo se presenta como una unidad coherente que prioriza la dignidad humana y el diálogo como ejes transversales de la formación ciudadana.

Bajo esta perspectiva, el modelo se estructura a partir de la integración de los mecanismos institucionales, la acción docente y la participación activa del estudiantado, la sistematización permite develar cómo las normas, lejos de ser instrumentos de coerción, se convierten en facilitadores de una convivencia armónica cuando son mediadas por una comunicación asertiva y una ética del cuidado. En este orden de ideas, la propuesta teórica organiza las rutas de atención y los protocolos de manera que dejen de ser trámites burocráticos para transformarse en experiencias de aprendizaje significativo, la sistematización garantiza que el manejo de las desavenencias en la educación secundaria sea procesado bajo un enfoque sistémico que involucre a todos los estamentos escolares de forma coordinada.

Figura 10

Componentes del modelo Teórico



La sistematización de este modelo teórico se fundamenta en la premisa de que la convivencia escolar es un derecho que se construye a través de la equidad y el reconocimiento del otro, el modelo organiza las dimensiones temáticas de tal forma que la reparación social y la reflexión crítica se conviertan en los desenlaces naturales de cualquier proceso de mediación pedagógica. Al sistematizar estas prácticas, se ofrece a la comunidad educativa un marco de referencia sólido que reduce la incertidumbre y fortalece la autoridad moral de quienes lideran los procesos de convivencia, el modelo se proyecta como una herramienta dinámica que admite la evaluación constante y la adaptación a las nuevas realidades juveniles y territoriales.

Modelo teórico

El modelo teórico propuesto se establece sobre la comprensión multidimensional de los conflictos escolares, reconociendo que factores como el entorno socioeconómico, la ubicación en una zona vulnerable y las manifestaciones de agresión condicionan la realidad educativa, esta dimensión diagnóstica es el punto de partida para interpretar la falta de respeto y de comunicación asertiva no como hechos aislados, sino como emergentes de una estructura social compleja que impacta en el aula. Por consiguiente, el modelo asume que identificar el tipo de conflictos es esencial para trascender la visión y avanzar hacia una comprensión fenomenológica del ser estudiantil, esta primera etapa del modelo busca mapear las tensiones para convertirlas en insumos pedagógicos que fortalezcan el tejido institucional.

Asimismo, se centra en la acción docente, donde el profesor se transforma en un mediador estratégico que aplica soluciones asertivas mediante la escucha a las partes y el diálogo genuino, se propone una gestión basada en cuatro pilares fundamentales: promoción, prevención, atención y seguimiento, garantizando que la intervención no termine con la resolución del altercado, sino con un acompañamiento continuo. Al indagar en el origen del conflicto, el docente responsable puede implementar acciones pedagógicas reparadoras que sustituyan el castigo tradicional por una formación ética profunda, la labor del docente se convierte en el motor principal para transformar las crisis en experiencias de aprendizaje significativo y reconciliación ciudadana.

En cuanto a la dinámica interna del salón de clases, el modelo enfatiza la construcción personal del estudiante, priorizando el manejo de emociones y la capacidad de asumir responsabilidades frente a sus actos, se plantea que el fortalecimiento de los valores y el acompañamiento constante son los mecanismos idóneos para transitar desde un enfoque meramente disciplinario hacia una autogestión de la conducta. Esta dimensión busca que el aula sea un laboratorio

de subjetividades donde el joven descubra su identidad en un marco de respeto mutuo y solidaridad, el modelo integra el desarrollo socioemocional como un componente académico de igual relevancia que los contenidos curriculares tradicionales, asegurando una formación integral.

Respecto a la convivencia escolar, el modelo postula que la buena convivencia es el resultado de la calidad humana y la apertura de sujetos que son receptivos al diálogo, reconociendo que los estudiantes atraviesan cambios profundos y buscan su propia identidad, la propuesta teórica ofrece un marco de flexibilidad que abraza la diversidad y los conflictos de diferentes índoles como parte del crecimiento. El enfoque preventivo, bajo la premisa de evitar accidentes, busca resguardar la integridad física y emocional como requisito previo para cualquier encuentro pedagógico, la convivencia se interpreta como una construcción cotidiana basada en la intersubjetividad y el reconocimiento del otro como un legítimo semejante en el espacio educativo.

En este sentido, el espacio escolar, permite la interacción y se ve influenciado por la disciplina, el buen trato y el trabajo en equipo en los diferentes espacios del plantel, se aborda de manera crítica el tema cibernético y la agresión como fenómenos que desbordan los límites físicos de la escuela, exigiendo estrategias de mediación digital y presencial integradas. El modelo propone que cada rincón de la institución debe estar imbuido de una intención pedagógica que fomente la colaboración y disminuya las jerarquías de dominación, el uso consciente del entorno escolar se convierte en una herramienta para mitigar tensiones y potenciar el sentido de comunidad entre los jóvenes de secundaria.

Por otro lado, se encuentran los mecanismos de fortalecimiento, que destacan el papel de la orientación y los protocolos particulares como guías técnicas que brindan seguridad a la comunidad, el modelo propone que las convivencias, las reuniones y la comunicación constante son los canales idóneos para crear estrategias que respondan a la singularidad de cada crisis. El

acompañamiento individual surge como la pieza clave para aquellos estudiantes que requieren una atención diferenciada debido a sus circunstancias particulares, al institucionalizar estos mecanismos, la escuela garantiza que la gestión de la convivencia depende que sea parte de un sistema organizacional robusto y humano.

Ahora bien, la instrumentación práctica, en el modelo integra el manual de convivencia, el comité de convivencia escolar y las rutas de atención como el soporte normativo de la paz institucional, se promueven las orientaciones, campañas y la comunicación asertiva como medios para socializar los valores y asegurar que el debido proceso sea una realidad para todos. Un elemento innovador es la reparación de acción social, donde el daño causado se resarce mediante actos que benefician al colectivo, fortaleciendo el tejido social fracturado, esta dimensión operativa permite que la justicia escolar sea percibida como un proceso equitativo que busca la reintegración y no la estigmatización del estudiante.

Las implicaciones del manejo de conflictos se traducen en una atención integral que impacta positivamente el entorno escolar, permitiendo que los actores tomen conciencia de su rol social, el modelo proyecta que, al gestionar las crisis adecuadamente, se obtienen resultados positivos que sirven como catalizadores para una cultura de paz más sólida. Asimismo, se aborda la emoción mal regulada como un factor de riesgo que, al ser controlado mediante el control del grupo, facilita un ambiente propicio para la academia, las repercusiones del modelo se miden por el incremento del bienestar subjetivo y la armonía colectiva de la institución educativa.

Por otra parte, en el manejo específico, se reconoce que la personalidad de cada actor influye en la dinámica del conflicto, exigiendo de docentes responsables un alto grado de reflexión, se propone la creación de una zona de conversación donde el mensaje pedagógico pueda ser transmitido sin las

interferencias de la hostilidad. La promoción y prevención se mantienen como el eje rector que guía el trato ante situaciones especiales, asegurando que la excepción no anule la norma, más bien que la humanice, esta gestión personalizada garantiza que el modelo sea inclusivo y capaz de adaptarse a las realidades más complejas de la población estudiantil huilense.

Es por ello que, la estructura teórica se consolida como un sistema donde la comunicación asertiva y la reparación de acción social cierran el ciclo de la gestión conflictual, se entiende que el comité de convivencia y el manual son documentos vivos que deben retroalimentarse de la práctica diaria en los diferentes espacios escolares. Al vincular el manejo de emociones con la disciplina y los valores, se logra una síntesis que empodera al estudiante como un sujeto de paz, el modelo teórico, ofrece una ruta clara y científica para que la institución educativa que se posicione como un referente de convivencia armónica y calidad humana en el contexto educativo, en virtud de lo señalado, la sistematización de este modelo teórico, se referencia en la siguiente figura:

Figura 11.

Modelo Teórico



Para aplicar de manera efectiva el modelo de gestión representado en la imagen, es imperativo que las instituciones educativas trasciendan la teoría y operacionalicen las dimensiones del conflicto escolar en su cotidianidad, la práctica comienza cuando el docente identifica si la tensión es interpersonal, grupal u organizacional, permitiendo un abordaje diferenciado que no ignore las raíces familiares o comunitarias del problema. En la realidad, esto se traduce en la creación de espacios de escucha activa donde las personas afectadas puedan expresar sus emociones y sentimientos sin temor a ser juzgadas de inmediato, al desglosar el problema y el proceso, se evita que el conflicto escale, transformando la crisis en un escenario de aprendizaje basado en valores y creencias compartidas, así, la escuela deja de ser un espacio de mera instrucción para convertirse en un laboratorio de relaciones humanas donde se gestiona la subjetividad con rigor pedagógico y empatía.

La ejecución de las acciones aplicadas por el docente requiere un compromiso con la mediación y la negociación como herramientas primordiales para la resolución pacífica de las desavenencias, en el aula, esto se concreta mediante el uso de la comunicación asertiva, donde cada palabra emitida busque tender puentes en lugar de levantar muros, fomentando una educación emocional auténtica. Un paso crucial en este proceso es la creación de normas acordadas de manera participativa, lo cual garantiza que los estudiantes se sientan corresponsables del orden y la armonía dentro de su grupo, cuando el docente actúa como un facilitador y no solo como una autoridad coercitiva, logra que la solución surja del consenso y del entendimiento mutuo de las partes involucradas, este enfoque práctico permite que cada incidente sea procesado bajo una ruta clara que priorice la reparación del daño y el fortalecimiento de los vínculos debilitados.

Por tanto, el robustecimiento del árbol de mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar exige una institucionalización de programas de convivencia que sean sostenibles en el tiempo, la realidad escolar

debe nutrirse de talleres de habilidades sociales y proyectos de inclusión y equidad que reconozcan la diversidad como un valor fundamental y no como una dificultad. Es vital fomentar la participación estudiantil activa, otorgando a los jóvenes un rol protagónico en el Comité de Convivencia para que sus voces influyan en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos, el respeto y la tolerancia se consolidan cuando la comunidad educativa observa resultados positivos derivados de la aplicación sistemática de estos protocolos y de la vivencia de una cultura de paz, en última instancia, la aplicación exitosa de este esquema depende de la voluntad colectiva para transformar el entorno escolar en un territorio seguro y resiliente.

Ruta para la administración del modelo teórico propuesto

Figura 12.



El análisis de la estructura presentada permite identificar la articulación estratégica entre la fenomenología del conflicto y las respuestas institucionales en la educación secundaria, en una primera instancia, se aborda el conflicto escolar

como un concepto fundamental que requiere una delimitación clara para comprender las tensiones que emergen en el aula. A partir de este diagnóstico, se despliegan las intervenciones específicas, entendidas como las acciones aplicadas por el docente para manejar adecuadamente estas situaciones, esta labor docente es el primer eslabón en la gestión de la crisis, buscando transformar la confrontación en una oportunidad de aprendizaje social, la eficacia de estas medidas depende de la capacidad del profesor para actuar de forma oportuna y asertiva, minimizando el impacto negativo en el grupo. De este modo, la fase inicial del modelo se centra en la contención y el abordaje técnico de las desavenencias cotidianas en el entorno educativo.

En una segunda fase, el modelo evoluciona hacia una visión sistémica denominada mecanismos para el fortalecimiento de la convivencia escolar, que actúa como el soporte estructural del clima institucional, esta dimensión no se limita a la respuesta reactiva, sino que propone una ruta administrativa sólida para garantizar que los valores de respeto y armonía sean permanentes. La articulación estratégica es el núcleo que conecta la intervención docente directa con los protocolos organizacionales más amplios de la institución, mediante este enlace, se asegura que cada acción individual del profesor esté respaldada por una política escolar clara y coherente con el proyecto educativo, los resultados de esta integración permiten que la comunidad educativa transite de la simple resolución de problemas a la construcción de un tejido social resiliente, en última instancia, la aplicación de este esquema garantiza un ambiente protector donde la convivencia se asume como un eje transversal y fundamental del desarrollo humano.

Disposiciones finales

Se establece la institucionalización del modelo como el referente oficial para la gestión de la convivencia en la educación secundaria, integrando formalmente el manual de convivencia con las nuevas dimensiones de justicia restaurativa y reparación de acción social, esta transición exige que los docentes responsables

asuman un rol de mediadores constantes, donde el diálogo y la escucha a las partes sean la base de cada intervención pedagógica. Se busca que la estructura organizativa de la institución respalde la autonomía del aula, proporcionando los recursos necesarios para que la solución asertiva prevalezca sobre la sanción tradicional, la escuela debe garantizar que los tiempos y espacios para la reflexión sean respetados dentro de la jornada escolar, el modelo deja de ser una propuesta académica para transformarse en el corazón de la política institucional de paz.

Se enfoca en la capacitación permanente y situada del talento humano, reconociendo que el éxito del fortalecimiento de la convivencia reside en la actualización de competencias de los actores, el modelo exige que el comité de convivencia escolar lidere procesos de formación en comunicación asertiva, manejo de emociones y resolución de situaciones especiales que emergen en el entorno socioeconómico vulnerable. Se pretende que los docentes desarrollen habilidades para identificar el origen del conflicto y aplicar acciones pedagógicas reparadoras con un enfoque humanista, esta formación está basada en el análisis de las manifestaciones de agresión reales que ocurren en los diferentes espacios del plantel, la institución se compromete a fomentar un liderazgo pedagógico que inspire seguridad y confianza en los estudiantes de secundaria.

De esta manera, se dispone la creación y mantenimiento de las zonas de conversación como territorios sagrados para el encuentro y la palabra, garantizando que cada sede educativa cuente con ambientes propicios para la mediación, estos espacios físicos deben estar diseñados para bajar la tensión y permitir que el mensaje de reconciliación fluya sin las interferencias del ruido escolar cotidiano. El modelo estipula que la orientación y el acompañamiento individual tengan prioridad en el uso de estas áreas, facilitando un clima de confidencialidad y respeto mutuo, al dotar a la infraestructura de una intención comunicativa, se refuerza la idea de que la palabra es la herramienta legítima para dirimir las desavenencias, el entorno escolar se transforma en un aliado

estratégico que condiciona positivamente las relaciones interpersonales y previene la violencia.

Se establece la implementación obligatoria de la ruta de atención integral frente a los nuevos desafíos del tema cibernético, asegurando que los conflictos virtuales reciban un tratamiento pedagógico igual de riguroso que los presenciales, la institución debe desarrollar campañas de prevención que eduquen a los jóvenes en el uso ético de las redes sociales y en la importancia del buen trato digital. Se busca que los protocolos particulares se adapten rápidamente a las dinámicas cambiantes de la tecnología, evitando que la agresión cibernética erosione la convivencia en el salón de clases, el modelo integra la alfabetización digital como una competencia ciudadana esencial para la vida, la escuela extiende su radio de acción protector hacia los entornos virtuales donde interactúa el estudiantado de secundaria.

Se determina la vinculación activa de las familias a través de las reuniones y la escuela de padres, reconociendo que la convivencia es una responsabilidad compartida que nace en el hogar, el modelo plantea que los padres de familia deben conocer y participar en las estrategias de promoción y prevención, alineando el lenguaje del hogar con el de la institución. Se busca que los acudientes sean aliados en el proceso de reparación social, apoyando a sus hijos en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados tras un conflicto, al fortalecer este vínculo escuela y familia, se mitiga el impacto de la zona vulnerable y se crea una red de apoyo más robusta para el joven, la comunicación con los hogares deja de ser meramente informativa para convertirse en un diálogo formativo y colaborativo por la paz.

Por otra parte, ordena el seguimiento sistemático de los resultados positivos y el análisis de los catalizadores del conflicto mediante un sistema de registro y monitoreo cualitativo, esta disposición permite que el comité de convivencia evalúe periódicamente si las estrategias creadas están cumpliendo su función de

fortalecer el tejido social o si requieren ajustes. El modelo exige que se documenten las experiencias exitosas de mediación para que sirvan de referente a otros docentes y estudiantes, creando un banco de buenas prácticas institucionales, se pretende que la toma de datos sea un ejercicio de reflexión institucional sobre la efectividad del seguimiento y la atención brindada, la toma de decisiones se basará en evidencias reales que permitan una mejora continua de la armonía escolar.

En este sentido, se dispone la promoción de la autonomía estudiantil a través de figuras como los mediadores pares, incentivando que los jóvenes asuman responsabilidades en la gestión de sus propias emociones y disputas, el modelo busca que los estudiantes de secundaria sean los protagonistas de la construcción personal de sus valores, dejando de ser sujetos pasivos de la disciplina para convertirse en actores de paz. Se fomentará el trabajo en equipo y la solidaridad como antídotos frente a la falta de respeto y la exclusión social, al empoderar al estudiantado, la institución asegura que los acuerdos de convivencia tengan una mayor legitimidad y durabilidad, ya que nacen de la base misma del grupo, la convivencia se transforma en un ejercicio de ciudadanía activa que prepara al joven para vivir en una sociedad democrática.

Se establece que el manejo de situaciones especiales debe regirse siempre por el principio de atención integral y el respeto absoluto al debido proceso, evitando cualquier forma de estigmatización, el modelo garantiza que los estudiantes con dificultades de emoción mal regulada o problemas de personalidad reciban un trato diferenciado que priorice su bienestar ontológico. Se prohíbe el uso de sanciones que atenten contra la dignidad humana, sustituyéndolas por acciones pedagógicas reparadoras que inviten al arrepentimiento y la reconciliación. Esta disposición asegura que la escuela sea un espacio de inclusión real, donde la diversidad sea vista como una riqueza y no como una causa de conflicto, el modelo protege a los más vulnerables, garantizando que el entorno escolar sea equitativo para todos.

De esta manera, el carácter dinámico y evolutivo del modelo teórico, el cual debe ser revisado anualmente para adaptarse a los cambios sociales y culturales del contexto, se dispone que la comunidad educativa participe en foros de evaluación donde se discuta la vigencia del manual de convivencia y la pertinencia de las rutas de atención. Este proceso de actualización constante garantiza que la institución no pierda su capacidad de respuesta ante nuevas manifestaciones de agresión o desafíos emergentes, al cerrar este ciclo de disposiciones, se reafirma que el manejo de conflictos es una tarea inacabada que requiere de la voluntad ética y el amor pedagógico de todos, el modelo se entrega como una semilla de paz que debe ser cultivada día con día en la institución educativa.

REFERENCIAS

- Álvarez Henao, J. E (2024) Actores escolares e interacciones sociales: convivencia en instituciones educativas de Santa Rosa de Cabal Colombia (2018–2020) [Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata]
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=360949>
- Angel, D. (2023). Consultorsalud. Obtenido de Salud mental en Colombia: Supersalud entrega cifras de atención: <https://consultorsalud.com/salud-mental-supersalud-49-mil-quejas-atencion/>
- Aristóteles. (2016). Ética a Nicómaco. San José, Costa Rica: Imprenta Nacional. Obtenido de https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/literatura%20universal/etica_a_nicomaco_edincr.pdf
- Belmar, A. M. (2003). El juego de rol: el recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares. Aprender del conflicto: conflictología y educación. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2080118>
- Bisquerra, R. (2021). Educación emocional y bienestar. Madrid: Wolters Kluwer.
- Blanco, R. (2022). Clima escolar y gestión de la convivencia en entornos vulnerables. Santiago de Chile: Ediciones UNESCO.
- Bogdan, S. T. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. (E. Paidós, Ed.) Barcelona, España. Obtenido de <https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Introduccion-a-Los-Metodos-Cualitativos-de-Investigacion-Taylor-S-J-Bogdan-R.pdf>
- Camarillo, G. c. (1997). Confiabilidad y validez en estudios cualitativos. Nueva época, I. Obtenido de <https://revistaeducacionyciencia.uady.mx/educacionyciencia/article/view/111/pdf>

- Casares, N. J. (2020). Acoso escolar e intervención a través de la educación emocional. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63361>
- Colombia, C. d. (1991). Constitución política de Colombia. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.arsura.com/images/stories/ambiental/interes_gral/constitucion_1991.pdf
- Colombia, C. d. (1994). Ley general de educación 115. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=292>
- Colombia, C. d. (2014). Ley 1732 de 2014. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=59313
- Cortés, L. (1997). EL rigor científico en la investigación cualitativa. Ediciones del Magisterio Colombiano.
- Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. En J. Delors, La educación encierra un tesoro. Ediciones UNESCO. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa
- Deutscher, I. (1973). What we say/what we do: Sentiments & acts. Scott, Foresman.
- Duarte, J. (2023). Ambientes de aprendizaje: una mirada desde la estética y la lúdica. Bogotá: Magisterio.
- Evans, M. C. (2013). Convivencia inclusiva y democrática. Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. Sinéctica. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n40/n40a5.pdf>

- Fals Borda, O. (1969). La violencia y el rompimiento de la tradición en Colombia. En C. V. (comp.), *Obstáculos para la transformación de América Latina* (págs. 181-195). México: Fondo de Cultura Económica.
- Fine, G. A. (1980). "Cracking Diamonds: Observer Role in Little League Baseball Settings and the Acquisition of Social Competence.". (R. A. W. B. Shaffir, Ed.) New York.
- Fuster Guillen, D. (2021). *Investigación cualitativa: El método fenomenológico hermenéutico*. Editorial Universitaria.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos*. Bilbao, España: Bakeaz. Obtenido de <https://www.gernikagogoratuz.org/wp-content/uploads/2020/05/RG07completo-A4.pdf>
- Galtung, J. (24 de 10 de 2011). Los tres componentes del conflicto. Johan Galtung: Los tres componentes del conflicto. (V. d. Youtube, Recopilador) Monterrey, Mexico. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=3YIJCBsd43Q>
- Garaigordobil, M. (2022). *Prevención del acoso y ciberacoso: Programas de intervención en secundaria*. Madrid: Pirámide.
- García-García, M. (2022). *Relaciones de poder y convivencia en la escuela secundaria: Una mirada desde la alteridad*. Editorial Pirámide.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa, I (Vol. I)*. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (1988). *Teoría de la acción comunicativa, II (Vol. II)*. Madrid, España: Taurus humanidades. Obtenido de <https://lideresdeizquierdaprd.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/06/22-habermas-teora-de-la-accion-comunicativa.pdf>

- Isaza, L. E. (2022). Modelo de gestión de la convivencia escolar basado en la inteligencia emocional para la resolución de conflictos en instituciones educativas públicas de Montería. Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/2f637db2-8783-4fb4-91d3-d025406abf12/content>
- Johnson, D. (2021). El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos Aires: Paidós.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (s.f.). Madrid, España. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>
- Livingstone, S. (2020). La infancia digital: retos y riesgos de la convivencia en red. Barcelona: Gedisa.
- López, V. (2022). Convivencia escolar: de la disciplina a la construcción de comunidad. Valparaíso: Ediciones Universitarias.
- López-Cassa, È. (2022). Educación emocional en la educación secundaria: Una propuesta práctica para la convivencia. Editorial Horsori.
- Maturana, H. (2018). El sentido de lo humano. Santiago de Chile: Debate.
- MEN. (1994). Decreto 1860 de 1994. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf
- MEN. (2004). Estandares Básicos de Competencias Ciudadanas. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-75768_archivo_pdf.pdf
- MEN. (2013). Decreto 1965 de 2013. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1378136>

- MEN. (2013). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Bogotá, Colombia.
Obtenido de
<https://contenidos.mineducacion.gov.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2023). Guía pedagógica para la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. Bogotá: MEN.
- Moreno, B y Moreno, F. (2023). Identificación de la Dinámica de la Violencia Familiar Desde la Perspectiva Clínica Psicológica Pericial. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Noviembre-Diciembre, 2023, Volumen 7, Número 6 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8584
- Muñoz Quesada, E. S. (2007). Percepciones y significados sobre la convivencia y violencia escolar de estudiantes de cuarto medio de un liceo municipal de Chile. Revista de Pedagogía, 28(82). Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/659/65908203.pdf>
- Olweus, D. (1993). Bullying at school. UK. Obtenido de
https://books.google.com.co/books?id=0Fz1jD9paoQC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Ortega, R. (2020). La psicología de la convivencia escolar. Londres: Routledge.
- Pérez, M. (2022). Orientación educativa y mediación de conflictos en el siglo XXI. Madrid: Narcea.
- Pérez, N. (2021). Competencias socioemocionales para la vida. Barcelona: Horsori.
- Pérez-Escoda, N. (2023). Competencias emocionales y mediación docente en la secundaria del siglo XXI. Editorial Graó.

- R, J. X. (2002). prender a convivir. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404405.pdf>
- Rio, A. S. (2021). Conflictos, estrategias de. Zaragoza, España. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/117307/files/TESIS-2022-108.pdf>
- Rodino, A. M. (2012). Programa Interamericano sobre Educación en Valores y prácticas democráticas . Educación y cultura, 2. Obtenido de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=8FxsDEfC9fs%3D&tabid=1232>
- Schon, D. (2021). La formación de profesionales reflexivos: hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones. Barcelona: Paidós.
- Schutz, A. (1974). El problema de la realidad social. (A. /. editores, Ed.) Madrid, España.
- Teijeiro, J. S. (1965). Notas sobre" De republica", de Cicerón. Revista de estudios políticos.
- Torres, J. (2024). Ciudadanía y emociones: Nuevas perspectivas para la convivencia escolar en América Latina. Editorial Magisterio.
- UNESCO. (2021). Hacia una cultura de paz: el diálogo como herramienta de transformación social. París: UNESCO Publishing.
- Vaello, J. (2020). El profesor asertivo: gestión de la convivencia en el aula. Madrid: Santillana.
- Weber, M. (2002). Economía y sociedad (Vol. Segunda reimpresión). España.
- Wilfred, C. &. (1988). Teoría de la enseñanza. Barcelona, España.

ANEXOS

Anexo A.

Transcripción de los Hallazgos

1 ¿qué significado tiene para usted el conflicto escolar y cómo se da en la escuela normal Superior de Pitalito?

CCJM: Sí, muy buenos días. El conflicto escolar son las diferentes manifestaciones de agresión, agresión escolar. Hay que decir que en nuestra institución, al igual que en cualquier institución educativa del país, se presenta muchas agresiones escolares, son manejadas inadecuadamente.

Es un factor en donde no se implica que se den con frecuencia este tipo de circunstancias.

Perfecto. **¿cómo se da ese conflicto en la normal superior?** Bueno, hay muchas agresiones de tipo verbal, algunas físicas, algunas son relacionales, pero nos hemos encontrado que muchas agresiones dentro de la normal son electrónicas. El uso indebido del celular, de las redes sociales es un factor que incide en el tema de la agresión escolar.

CCJT: Bueno, lo del conflicto escolar, pues son situaciones que afectan la convivencia escolar que se genera entre los estudiantes, pues no solamente en la institución, sino pues a nivel del ámbito escolar. Bueno, las causas son distintas, son muy diferentes. A veces son simplemente por situaciones, por ejemplo, de bullying, que generan situaciones de conflicto, o muchas veces ya por situaciones que vienen de tipología social. En el que los estudiantes vienen ya con algunas situaciones desde las casas, desde su entorno socioeconómico, que simplemente traen acá a nuestro entorno. Y son a partir de las cuales se generan dichos conflictos.

CAJM: Bueno, para nosotros ¿qué significa el conflicto escolar? El conflicto son todas esas situaciones de convivencia que los estudiantes pues tienen sus dificultades. Y que lo más importante es saber cómo poderlo afrontar y cómo poder solucionar esas situaciones. Aquí en nuestras aulas, lo que se vive a diario, en nuestras aulas, en todos los espacios pedagógicos y todos los espacios de convivencia que tienen los estudiantes.

Perfecto, ¿algo más? ¿y ¿cómo es? En nuestra normal, pues el conflicto escolar es demasiado alto por la zona vulnerable en la que nos encontramos, entonces tenemos estudiantes que vienen de zonas marginadas, de zonas en donde las escuelas de donde vienen los niños perdónenme la redundancia, del grado que llegan al grado sexto, vienen de la escuela Agustín Sierra Lara Bonilla, Porvenir, que son sedes donde en la familia los papitos están privados de la libertad, hay mucho consumo de droga, venden, expendió, también de droga; entonces, son muchas las situaciones en las que llegan los estudiantes con mucho conflicto interno y vienen a expresarlo aquí en nuestra institución. No todos, pero sí la gran mayoría de estudiantes llegan con esas dificultades.

CAJT: Pues el significado que uno puede leer en la comunidad educativa nuestra es de la falta de respeto entre los estudiantes, de la falta de formación de ellos, la falta de tolerancia.

Los niños discuten, tienen conflictos, por cualquier situación, por leve que sea, para ellos es un conflicto y así lo convierten. Entonces, pues uno cree que es eso la falta de formación, seguramente de principios, de buenas bases en sus hogares, y eso en el colegio. ¿cómo sucede esto?

¿Qué pasa? Pues generalmente y normalmente, los niños se pelean por cualquier situación así sea, un tropiezo en el juego y ellos lo convierten en un problema, resolviendo esto con golpes, resolviendo esto con insultos, sobre todo el vocabulario, terrible, el vocabulario en la comunidad educativa nuestra es preocupante eso, y en esa tarea estamos, tratando junto con los docentes pues,

que los niños aprendan a respetar al otro, aprendan a entender que la libertad de uno termina donde empieza la del vecino, de su congénere.

CSRLB: Bueno, Alejandro, el conflicto escolar para mí tiene como significado parte fundamental de las dinámicas humanas. No lo veo como un problema, al contrario. Pienso que es el escenario donde se ponen en evidencia las maneras de pensar de los estudiantes, de los docentes. Y me parece que debe ser fundamental, porque si no hay conflicto, quiere decir que una de las partes está obedeciendo sin tener pensamiento crítico.

Quizás, en la Normal ocurre que a veces, no siempre, el conflicto se ve como un problema y se aborda como un problema, y en ese sentido, pues se pierde la posibilidad de verlo como una oportunidad de crecimiento, como una oportunidad de análisis de la realidad. Entonces, quizás allí radica que muchas de las situaciones de convivencia que se viven se aborden como problemas. De hecho, en el lenguaje donde se construye la realidad se aborda como un problema.

No dice uno hay un conflicto o hay una situación, sino hubo un problema entre dos estudiantes, o hay un problema en un grupo, y al verlo así, pues, estamos de alguna manera negando la complejidad que tiene el conflicto. Muchas gracias.

DO: Gracias, Alejandro, por tenerme en cuenta para este proceso tan importante, y pues ojalá sea esto muy enriquecedor también para su proyecto. El conflicto aquí en la institución educativa se da de diferentes formas y por diferentes situaciones; se da en el contexto de aula educativa, se da en el salón como tal, en la clase, en los espacios lúdicos, en los espacios de recreación, pero también se da en las salidas de los colegios. Cuando hay diferencias entre los estudiantes, se citan a veces a las afueras del colegio, a veces estudiantes de la misma institución, armando como una especie de pandillas, y se unen un colegio con otro y se quedan los conflictos también.

¿Cómo se desarrolla el conflicto? Se desarrolla por la falta de comunicación asertiva, también se desarrolla por no tener clara una regulación emocional, no tener claras unas pautas de convivencia. Esto hace que los niños, por cualquier comentario, por un texto y por malos entendidos, se den los conflictos.

DA: Bueno, Alejandro, pues el conflicto tiene que ver con algunas situaciones que se presentan al interior de los diferentes grupos, ya sea de tipo disciplinario y que permiten o que hacen que la convivencia escolar no tenga un buen desempeño.

En la escuela Normal, yo creo que los conflictos se presentan constantemente, pero también es muy importante anotar que ese tipo de conflictos, siempre tratan de ser mediados o solucionados en las primeras instancias que se dan, es decir, con el docente de aula con el que se encuentran los chicos. En el momento de presentar cualquier situación. O cuando ya pasa, a una instancia un poquito mayor, con sus directores del grupo. Generalmente, en la mayoría de los casos, no llegan estos conflictos a coordinación, sino que se solucionan como por esa parte.

2 ¿Qué acciones aplica usted como docente para manejar los conflictos escolares?

CCJM: A ver, lo primero que yo hago es hacer una entrevista con cada uno de los estudiantes que están involucrados en el tema. Y yo utilizo una estrategia que creo que es aceptada. Cuando las situaciones de agresión se cometen por primera vez, yo llamo a los dos estudiantes y los pongo en contexto y les digo Bueno. Espero que haya una solución asertiva y que ustedes dialogando aquí, puedan plantear soluciones que permitan superar esta situación. Ese es un diálogo inicial.

Después de eso, si no se da ese diálogo y no hay garantías de algo que yo utilizo mucho, que es el respeto, se procede a otras cosas, este tema de la comunicación asertiva, pues está conforme al Manual de convivencia, a lo escrito en el Manual de

Convivencia. La idea es que el conflicto se maneje de inmediato, previo conocimiento, y que ellos mismos planteen soluciones. Y ha dado muchos resultados, perfecto.

O sea, que, para resumir, usted puede decir que estas acciones que usted aplica, que implementa como coordinador Frente al tema de los conflictos escolares, va de acuerdo a la ruta planteada por el Ministerio, a su vez, por lo planteado en el manual de convivencia.

CCJT: Bueno, lo primero, siempre, y dentro de la Ley de Convivencia Escolar, está establecido, pues, que cada institución educativa debe establecer unas acciones, primero de promoción, prevención, atención y seguimiento a cada una de las acciones de conflicto; siempre lo que se busca es generar primero promoción y prevención, pues para evitar que escalen las situaciones que se pueden generar entre los estudiantes. Sin embargo, pues cuando ya no son suficientes esas acciones y se generan situaciones de conflicto en el ámbito escolar, pues ya se atiende y se va a empezar a atender de acuerdo a la tipología, situaciones tipo 1, tipo 2 o tipo 3, depende de en dónde se clasifique ese conflicto, así mismo se actúa, depende del protocolo con el que cuenta la institución para tal punto.

CAJM: Bueno, nosotros aquí lo primero es el diálogo con los estudiantes; bueno, primero, el conducto regular depende de dónde se origine el conflicto; si es en las aulas, pues lógicamente hay que seguir el conducto regular, aplicando nuestros protocolos, protocolos que han sido renovados, han sido actualizados todos los años.

Entonces, este año también nos dimos a la gran tarea, tanto coordinadores como docentes, en espacios de reuniones de directivos de Consejo Académico, estuvimos actualizando todo. Porque, pues día tras día los conflictos se van haciendo mayores en las aulas. Y si no hay diálogo entre esas situaciones, pues lógicamente la situación crece. Y siempre apoyados de los padres de familia, de las otras instituciones, tanto las internas como las externas.

Entonces, sí hacemos un buen proceso aquí en la parte académica y en la parte disciplinaria, con los estudiantes.

CAJT: ¿Qué acciones? uno inicia frente a un conflicto con persuasión uno siempre inicia tratando de persuadir a los estudiantes de hacerles entender que no es la forma de resolverlo, luego que reflexionen ellos, ¿qué pasaría si no hubiera actuado así? ¿cómo debería actuar?, ellos mismos concluyen; y finalmente, aplicando unas acciones pedagógicas reparadoras para que esto no se repita.

CSRLB: Bueno, ahora que tengo la oportunidad de ser directivo docente, luego de haber pasado por el área de orientación escolar por varios años. Hay una técnica que es infalible, y es escuchar a las partes, escuchar a las partes le da legitimidad a los actores que intervienen. Y en ocasiones, lo que hace uno al escuchar y mediar en el conflicto es permitirles que en medio de esa cantidad de emociones que tienen los niños, ellos puedan escucharse.

Porque yo les digo bueno, vamos a tener unas reglas en esta conversación, y las reglas implican que mientras el uno habla, el otro escuche. Que ellos no se den ese permiso cuando están solos.

He hecho el ejercicio de mediar, sin juzgar, sin amenazar, sino tratando de entender dónde se fracturó esa comunicación entre ellos. De hecho, nosotros en la escuela no manejamos observadores del estudiante, nosotros tenemos un formático donde escribimos. ¿qué pasó? Más por llevar atenta nota de lo que ocurre, que como una manera castigadora. Entonces, hemos tratado de que el conflicto se viva como una oportunidad de crecimiento.

DO: Desde la orientación escolar, hemos hecho campañas para prevenir el bullying, el cyberbullying, desde los niños más pequeños, desde preescolar, que nos dan una enseñanza también de cómo respetar al otro, de cómo aceptar al otro con sus diferencias, con sus fortalezas, con sus habilidades y entender que somos un complemento como seres humanos.

DA: Siempre hay que tratar de hablar, lo primero que trato de hacer con los estudiantes es dialogar. Como escuchar cada una de las partes que están involucradas en el conflicto o en el proceso, para tratar de llegar a una solución inmediata, muchas veces los conflictos son por situaciones menores, que no requieren una atención mayor y se pueden solucionar inmediatamente, entonces, siempre el diálogo, cuando a veces no se puede mediar a través del diálogo. Pues uno también puede optar por otras situaciones, como algún registro en observadores del estudiante. Gracias.

3 ¿De qué manera asume usted los conflictos escolares presentes en el salón de clases?

CCJM: Bueno, los conflictos deben ser un escenario de, tratar que el muchacho o que el estudiante pueda hacer acciones de reparación y de construcción personal, recordemos que la norma nos dice, nos habla de justicia restaurativa, y la idea es esa, la idea es esa y creo que el ambiente escolar se ha mejorado mucho cuando uno aporta con prontitud. Recuerde que Alejandro, que es el primer respondiente en el caso del conflicto, es el docente en el aula y la idea es tratar de resolver asertivamente la situación.

CCJT: Se asumen, pues siempre se asumen, como, pues, digamos que los estudiantes están en una etapa de aprendizaje, realmente, y dentro del aprendizaje también tiene que ver el manejo de emociones y el manejo de la misma gestión del conflicto que ellos pueden tener y pueden expresar. Entonces, pues en ese sentido siempre se debe manejar desde la educación, desde la pedagogía, para tratar que cada uno de los estudiantes entienda que deben gestionar tanto sus emociones como también las acciones que se deben emprender respecto a los conflictos que ellos mismos, o más bien, en los que ellos se ven involucrados.

CAJM: Bueno, los asumimos con mucha responsabilidad, yo trabajo con un compañero, con mi compañero Silvio siempre trabajamos de la mano. Él siempre asumiendo responsabilidades, pero también dándole responsabilidades a las otras instituciones que también hacen parte de todo este manejo de conflicto que es nuestra Policía Nacional, el Bienestar, la Fiscalía. Bueno, todos ellos hacen parte, y nuestra docente orientadora, que también es el apoyo aquí en nuestra institución y todo lo que es lo de salud, entonces, la parte de salud también viene muy de la mano con nosotros; para poder asumir con responsabilidad y poder esto darles solución a estos conflictos.

CAJT: ¿Yo? ¿cómo los asumo? Yo asumo como un reto para mí en la formación y que debo formar a los niños al respecto, debo encaminar a los niños sobre el valor de la vida, el valor de la amistad, el valor del respeto, la convivencia; entonces, en torno a esto es que uno tiene que girar y que los niños poco a poco vayan aprendiendo y mejorando este tipo de episodios. Muy bien, muchas gracias.

CSRLB: Bueno, aunque esta pregunta se parece mucho a la otra, yo como coordinadora lo asumo teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos, por ejemplo, con los maestros, si hay un conflicto, no debemos decir le pertenece al director del grupo, no lo asumimos todos como parte de las dinámicas de la convivencia, por ejemplo, allá los conflictos son muy sencillos, realmente:

Que fulano dijo de mí, que el otro dijo de mí, que éste me empujó, entonces es siempre venga, vengan niños conversemos, si están con la maestra de convivencia, que le llamamos a una maestra cada semana de convivencia, o un maestro.

Es el maestro de convivencia que dice Vengan niños, conversamos. A veces la situación ha trascendido a la agresividad, entonces ya llegan a mi oficina y digo bueno, ¿qué fue lo que pasó para que llegaran a lastimarse de esta manera? Entonces, lo asumimos como una responsabilidad de todos, desde la corresponsabilidad está pensado el conflicto en la escuela.

DO: Yo considero que los conflictos son naturales, es algo normal en los seres humanos, Siempre van a haber diferencias de expresión, de pensar, de actuar y hay gente que no comprende o que no es tolerante, o que no le gustan nuestras formas de ser, y por eso se generan los conflictos.

Y en la dinámica del trabajo, cuando viene un estudiante, digamos que remitido a la coordinación, que haya presentado un conflicto. ¿cómo es asumida aquí esa situación desde la orientación escolar? El acompañamiento es básicamente orientado a prevenir ese conflicto, orientado a la comunicación asertiva, a la autorregulación emocional, a la autonomía, al proyecto de vida, al encajar en el medio de esas diferencias, al respetar las diferencias del otro.

DA: Bueno, pues en el aula se han presentado conflictos de todo tipo. Pues yo manejo población, digamos, con chicos de grados altos, digamos así, octavo, noveno, diez, once. Y con ellos, los conflictos son más de corte, académico, o sea, disciplinario, pero más de corte académico. En el sentido que es porque yo quiero ser mejor, porque yo quiero sobresalir, y de pronto algunas situaciones se presentan buscando, pues, en no dejar como sobresalir al otro. Entonces, es más como por ese lado que se presentan esos tipos de conflictos.

4 ¿Cómo se da la convivencia escolar en la institución?

CCJM: A mí me parece que la convivencia es buena. A mí me parece que aquí en la escuela normal convergen estudiantes de muchos sectores de Pitalito que son altamente vulnerables por ejemplo, del Porvenir, del barrio Rodrigo Lara, son personas, son familias de escasos recursos, muy vulnerables. Con todo, y eso, la

convivencia, por el actuar inmediato de nosotros, sin tanta condición, sin tanta cosa, creo que se maneja una buena convivencia.

CCJT: Digamos que muchas veces es difícil, generalmente, el manejo de la convivencia escolar en la institución, o particularmente aquí en esta sede principal es difícil porque son conflictos de diferentes índoles los que se generan, y como le decía al comienzo, pues muchas son las causas y uno tiene que atender a las causas para lograr dar una solución oportuna y pedagógica a cada una de las situaciones.

Básicamente de parte de la coordinación, es lo que más consume el tiempo laboral, el manejo de los conflictos, el manejo de este tipo de situaciones. Que muchas veces, al no atender de acuerdo al tipo de conflicto, al tipo de situación, pues los maestros deciden remitir directamente a Coordinación, cuando pedagógicamente se puede hacer desde la misma aula de clases.

CAJM: Bueno, en nuestra jornada de la mañana, bueno, como dice el compañero, ya lo habíamos nombrado, son estudiantes que vienen con unas situaciones difíciles, personales, difíciles, y vienen acá muchas veces a sacar todo eso que llevan ellos interno. Y son grupos bastante complejos, siempre hay uno o dos grupos en cada grado que son los más difíciles en comportamiento; entonces hay demasiadas peleas, es demasiado, hasta peleas con los mismos docentes, son groseros, con los docentes, quieren solucionar todo a punta de golpes; ahí es donde nos toca intervenir a nosotros como coordinadores y lógicamente, los docentes, que son los primeros respondientes en las aulas.

Yo creo que el nivel del conflicto estaría en un 70% porque sí hay bastantes conflictos en cada uno de los grupos.

CAJT: En general, la convivencia aquí es buena, pese a tener estudiantes de tantos niveles socioeconómicos, socioculturales, de familias disfuncionales, en fin; hay mucha calidad humana aquí y de diferentes estratos, sin embargo, en general es

buena, no faltan los conflictos por supuesto, pero son conflictos que podemos resolverlos, que podemos solucionarlos, que hasta ahora no hemos tenido conflictos de decir una cosa gravísima o muy delicada, aunque la palabra gravísima ya no existe en este vocabulario, pero, por ejemplo, faltas tipo tres aquí no se ven, aquí manejamos la tipo uno y tipo dos. Entonces, son cosas llevaderas, cosas de formación.

CSRLB: Bueno, voy a decir algo, sin ninguna modestia, ha mejorado.

Llevo prácticamente dos años allá y ha mejorado mucho. Nosotros empezamos a notar, o bueno, yo empecé a mirar desde mi oficina los descansos. Y yo empecé a notar que los muchachos tenían juegos bruscos. Eran muy rudos a la hora de interactuar y eso generaba mucho conflicto.

Entonces, en las reuniones de padres, empecé a contarles, miren que los niños tienen una manera de jugar muy ruda, están utilizando un lenguaje soez, ha habido accidentes por estar jugando así. Bueno, les empecé a contar varias cosas y luego con los maestros empezamos:

Vamos a trabajar en este tema, vamos a apuntarle a que los niños aprendan a jugar de una manera más suave, para que evitemos accidentes. Y fíjese que el conflicto ahora se vive de manera distinta. Entonces, por ejemplo, si tuvieron una discusión, una pelea, algo que podamos nosotros denominar como un conflicto, ¿qué hacemos? Escuchémonos, pero no nos gitemos ni nos digamos groserías.

Entonces, hemos ido educándonos en las emociones para poder abordar algo que es tan natural como tener rabia, estar frustrado, esa es otra. Hicimos unos talleres con los niños para poder ponerle nombre a las emociones, porque a veces nos cuesta mucho trabajo decirle “estoy Piedro” (bravo) o “estoy frustrado, “tengo envidia”, que es muy natural en los niños por su ciclo vital. Entonces, hemos ido dándole un cambio a eso que está pasando allá. A veces, cuando los niños llegan allá y están llorando, yo les interpreto lo que están sintiendo; ¿qué está sintiendo

en este momento? ¿Tiene rabia?, ¿está frustrado?. A veces dicen “es que me saca la piedra porque esto”, entonces, el ponerle nombre a la emoción y reconocerla permite que ellos lo vivan de diferente forma y eso intentamos que suceda a nivel general.

Con los maestros ha sido un poco más difícil, entre adultos desaprender lo que hemos aprendido del conflicto es muy fuerte, pero estamos intentando abrir espacios de conversación donde podamos decirnos las cosas y no seguir bravos el resto del año.

DO: Normal, desde mi rol de orientadora escolar, yo considero que todas las actuaciones de los estudiantes son propias de cada una de las edades, y que y son aceptables. Y que como orientadoras y como docentes, como formadores, tenemos que tener presente eso, que cada estudiante y que como adultos también hemos vivido esa etapa. Que están en busca de su propia identidad, están en busca de su aceptación por parte de los demás o de ser auténticos. Entonces, pues en ese sentido, yo considero que las actuaciones de los estudiantes son normales, el que haya diferencias es normal, pero hay que saber cómo orientarlos para que eso no se convierta en un conflicto o en algo que no se pueda solucionar.

DA: Yo creo que la convivencia escolar y lo que se percibe aquí es que es el ambiente de trabajo con los estudiantes. En una escala, digamos, de uno a diez, yo considero que está en un nivel entre siete y ocho, es muy bueno el desempeño con los estudiantes y sobre todo en la jornada de la tarde. Que se nota el respeto de los estudiantes hacia los maestros, hacia las personas que entran a un aula, porque siempre ellos se colocan de pie para saludar, para dar la bienvenida, son muy receptivos al diálogo, a las observaciones. Entonces, pues esa convivencia escolar está en un punto muy alto. No lo percibe uno así en otras instituciones y por ejemplo, en ciudades más grandes, donde uno percibe que el maestro no tiene esa autoridad que todavía se percibe aquí. Entonces, eso hace que la convivencia también sea un poco más agradable para el trabajo.

5 ¿Cómo se da la convivencia escolar en el espacio escolar?

CCJM: A ver, hay muchos factores externos en el espacio escolar, hay factores externos en donde inciden en el comportamiento en muchas ocasiones cerrado de muchos estudiantes. Porque son estudiantes que están en procesos de formación. Y son estudiantes que en la parte externa hay muchos, muchos otros jóvenes que los llevan a incurrir en faltas, en posibles delitos; el tema de las pandillas externas, recuerde Alejandro que estamos muy cerca de ese tipo de comunidades, entonces ellos están propensos a recibir todo ese tipo de situaciones. Pero bueno, yo pienso que en la normal se han dado fuerte y ellos, nuestros estudiantes llegan acá a la normal y tienen un espacio en donde se trata de minimizar ese tema.

CCJT: Pues la convivencia escolar; a ver, pues nosotros somos seres humanos y los muchachos están en ese periodo de etapa de formación, y pues, indiscutiblemente, necesitan relacionarse con sus pares, en ese relacionamiento con sus pares pues siempre se van a generar situaciones en las que hay discusiones, en las que hay situaciones en las que hay puntos de vista encontrados. Y pues eso siempre de por sí va a generar algún tipo de conflicto, siempre el primer, digamos que por parte del estudiante, la primera reacción ante un conflicto siempre es la agresión, o muchas veces es la agresión; y realmente, pues es lo que muchas veces, en mayor parte, se presenta, tanto agresión física como agresión verbal, hay agresión psicológica, de eso también se desprende el bullying, por ejemplo, pero pues siempre se trata de manejar, depende de cada origen, de cada uno de los conflictos.

CAJM: En las canchas, en los salones, en bueno, en las diferentes locaciones, bueno, la convivencia, cuando es en las aulas es un poquito más complejo el tema, porque pues ellos están en un sitio como muy encerraditos. Entonces, si no hay un docente ahí, que esté pendiente de todas las acciones de ellos Pues hay mayor conflicto en esa sala, pero la convivencia, pues, es un poco difícil, tanto en las aulas como en los espacios pedagógicos de recreo, de descanso pero es más el conflicto

en nuestras aulas. O sea, cuando están por fuera es como un poquito más libre ellos como que allá son, son un poquito más independientes de los maestros, entonces como que actúan de mejor manera.

A la salida del colegio, también se presentan conflictos generalmente riñas, no sé por qué situaciones, siempre los conflictos así más graves han sido a la salida del colegio; en el tema cibernético también se presenta. Casi todo el tiempo con mi compañero Silvio hemos tenido situaciones donde se hace mucho bullying por las redes sociales. Entonces, hemos tratado casos en donde hay discriminación, donde una niña le dice negra, morada a otra compañera, o sea, es una discriminación difícil. Entonces, siempre hacemos apoyo, nos pedimos apoyo a la Policía Nacional, al Bienestar, y en esta ocasión, por ejemplo, vino Policía Nacional. Y le dice a la estudiante es que usted tiene el derecho si desea hacer la denuncia, porque es que discriminación uno cree que es tratar mal a una persona y ya, pero no; la consecuencia a nivel legal es bastante alta y tanto el estudiante como el padre de familia tiene la responsabilidad.

Ya no es el castigo a los estudiantes, ya no es que expulsábamos, que los sacábamos del colegio, que no venían en una semana. Ahora nosotros lo que más debemos abordar con los estudiantes y los padres de familia para poder manejar todos estos conflictos, son las las campañas que debemos hacer. Las acciones reparadoras, todas las acciones en donde el estudiante no se vea castigado. Que el estudiante sienta que tiene una responsabilidad tanto con él como los demás compañeros que tienen en el entorno.

CAJT: Pues la convivencia escolar dentro de las aulas, uno observa que el estudiante es muy hábil y los niños ven con qué docente están y así mismo actúan. Hay docentes que son bastante exigentes en el aspecto disciplinario y comportamental, y los niños son puntuales al llegar, los niños son disciplinados, son cumplidores, mientras que hay docentes que son un poco más permisivos.

Y esto hace que la disciplina de pronto, no sea la mejor. Sin embargo, se hace la tarea de hablar con los docentes, de pedirles se mejore en este aspecto. Pero en general la convivencia es llevadera, es buena.

CSRLB: Bueno, no deja de haber situaciones de convivencia, allá, siempre las tenemos. Sin embargo, la manera como las estamos abordando han cambiado y eso ha hecho que se vea reflejado también en cómo los muchachos lo están viviendo.

Por ejemplo, nosotros no hemos vuelto a tener peleas a puños. No, sí se dicen groserías, sí se empujan a veces, hay una práctica que no logramos erradicar, y es los famosos calvetazos. (palmadas en la cabeza)

Ese tipo de cosas ocurren, pero decir que se agarraron, que se rompieron la cara no ocurre, pasamos 2025 en blanco de ese tipo de cosas. Nosotros con los maestros hicimos, pese a que la sede es muy pequeña, hicimos una división, como de los sitios neurálgicos, donde miramos que pueden ocurrir estas cosas. Entonces, por ejemplo, los niños se peleaban por la única cancha que tenían, entonces, ¿qué hicimos? En este descanso juegan los de tales grupos y en el otro descanso la utilizan los otros. Y quienes quedan sin cancha para jugar, pues tienen que ocupar los diferentes espacios. Entonces, el adulto entra también a regular las cosas que empiezan a generar conflicto

DO: Si bien es cierto, siempre nos han dicho que el ejemplo, como uno actúe, los demás van a actuar. Pero en la práctica es mucho más importante; si yo soy una persona que grito, de seguro me van a responder también a los gritos. Entonces, por medio del buen trato, es importante que los docentes conozcan y no etiquetemos a los estudiantes, los respetemos, no los midamos, todos somos diferentes y todos tenemos un mundo diferente en nuestras cabecitas, y eso depende del entorno en el que estamos; y aquí en el colegio, particularmente, venimos de familias, la mayoría vulnerables o vulneradas. Entonces, es eso por medio del amor, por medio del respeto, por medio del ejemplo.

DA: Yo creo que una de las formas más prácticas de enseñar, es con el ejemplo y a partir del ejemplo que dan maestros, directivos. Del respeto, de la tolerancia y del trabajo en equipo que se hace aquí en la institución eso hace que la Normal, pues en últimas, tenga como ese plus en cuanto a convivencia escolar, situaciones que de pronto no se presentan en otras instituciones. Acá se logra evidenciar que las dificultades se dan con los chicos de pronto, de los grados inferiores, grados sextos, séptimos son los que más dificultades en cuanto a convivencia tienen. Ya los más grandes empiezan a entender cuál es la dinámica del trabajo y de la convivencia, del compañerismo, de las acciones sociales que se presentan aquí en la institución y por eso hacen que ese trabajo sea agradable en esa parte.

6 ¿Cuál es el mecanismo empleado para fortalecer la convivencia escolar?

CCJM: Bueno, para fortalecer la convivencia escolar nosotros hemos planteado dentro del plan de aula del orientador (docente) unas acciones concretas en donde se manejan temas dentro de la orientación y las reuniones que tienen los directores de grupo en su grado, temas como el consumo de sustancias psicoactivas, temas como la comunicación, temas como el bullying relacional, temas como la violencia física, temas como la violencia verbal, la violencia electrónica. Todos estos temas se meten en un plan que anualmente se está realizando y son los estudiantes los que directamente reciben información por parte de los directores de grupo

CCJT: Bueno, pues siempre nosotros nos atenemos al Manual de Convivencia Escolar y a cada uno de los protocolos que están establecidos dentro del Manual de Convivencia Escolar. Afortunadamente nosotros dentro de la institución hemos tenido avances en plasmar protocolos particulares para cada una de las situaciones que se presentan en el ámbito escolar. De lo que se trata es que se han identificado situaciones que se presentan en mayor cantidad en nuestra institución educativa, a nivel de convivencia escolar, y a partir de ella se ha generado un protocolo que trata de envolver desde el primer proceso, que es el que atiende la situación directamente

hasta el comité de Convivencia escolar si es el caso, pero siempre tratando de involucrar, docente orientadora, siempre tratando de involucrar incluso también apoyo interinstitucional para lograr dar manejo a estas situaciones que se presentan.

CAJM: Bueno, los mecanismos que tenemos aquí son: tenemos el mecanismo de pasar por los salones. Ejemplo, hacer campaña. Entonces, si le hizo el mal algún compañero, hablar de modo general, no específicamente el compañero, sino de modo general de la situación que se presenta en conflicto; también hacer lluvia de ideas con los demás compañeros, las convivencias que también son importantes en nuestra institución. Espacios donde el gobierno escolar también presenta a lo largo de todo el año, un cronograma en el cual se hacen actividades. Para ellos poder estar con mayor recreación, con mayores hábitos de salud, de paz, de convivencia, de paz mental. También, porque hay muchos, pues que también eso le ayuda este tipo de espacios a que reflexionen de todo lo que se vive.

CAJT: Los mecanismos son los espacios que uno tiene para capacitar, para hacer reflexionar a los niños, a los mismos padres de familia; son las reuniones con padres, son las reuniones con docentes, son la revisión de alguna situación y el trabajo que podemos hacer con los docentes. La misma casuística, analizándola, conociéndola, buscando cómo resolverla, para que todos tengamos esos mismos caminos, ese mismo vocabulario y que todos hablemos de la misma manera.

Bueno, nosotros tenemos varios espacios para mejorar en este aspecto. Por ejemplo, tenemos momentos en que nos encontramos con el docente orientador. Hay momentos en que nos encontramos con el titular de grupo, las mismas direcciones de grupo. Tenemos momentos en que nos encontramos con los coordinadores, con el rector, y son diálogos permanentes en que hacemos; es más, hay algunos docentes que traen personas de otras instituciones o de otras profesiones para que les hablen a los niños. Incluso tenemos planeadas dentro de

los semestres las convivencias con los niños, que esto redunde en beneficio de ellos también Y para mejorar estos aspectos.

CSRLB: Yo pensaría que, y hablo de uno solo, porque soy convencida que es fundamental y es la comunicación, sin comunicación no hay convivencia. Nosotros los seres humanos, tenemos el lenguaje por excelencia, el verbal y el no verbal.

Porque, por ejemplo, un gesto puede desencadenar muchas cosas feas en el otro, y digo feas porque a veces no. Porque tener rabia u ofenderse sea malo, sino como yo la utilizo. Entonces, por ejemplo, el lenguaje no verbal a veces se deja de lado, pero no, yo no quise decir eso, no hay que asumirlo yo te miré feo. Entonces, nos comunicamos, ¿Cómo nos comunicamos? Primero, obviamente, con los maestros, que son los otros adultos, nosotros hacemos reuniones periódicas para hablar de lo que está pasando, para abordar lo que está sucediendo; mire que tenemos un grupo de niños que en los descansos se ha dedicado a hacer zancadillas, que esto, Entonces, ¿cómo lo vamos a abordar? Segundo, con los niños, entonces, ¿qué hemos hecho? en las aulas poder conversar con los niños como direcciones de grupo, tenemos los proyectos transversales que están inmersos en nuestros núcleos de desarrollo, entonces hay que sacarles tiempo, sí o sí, y eso ha sido una ventaja. Hay otra cosa que nos ha funcionado mucho, yo pienso que en la convivencia tienen que estar involucrados los papás y nosotros hacemos sí o sí reunión general de padres, y yo generalmente hago la escuela de padres.

Ese día les digo miren, ya estamos rodeados de mucha violencia. Apóyennos para que los niños puedan aprender a comunicarse de manera distinta. Hay una cosa que yo he sacrificado, quizá de mi vida personal, pero que me ha ayudado mucho, es que yo tengo una línea de teléfono pública. Yo me comunico constantemente por WhatsApp o por llamada, tanto con mis compañeros como con los padres de familia.

Y eso me ha ayudado a hacer desde la coordinación, me ha ayudado a estar presente. Así, no esté todo el tiempo allá, pero a estar presente en lo que sucede. Entonces, por ejemplo, el padre de familia me dice no, es que yo le escribí al

profesor, o es que yo intenté hablar con él, pero ese profesor a mí no me “para bolas” (no presta atención), a mí no me contestó. Entonces yo ya le digo no, permítame, que yo voy a entrar a mediar.

Entonces ya hablo con el maestro y le digo maestro, fíjese que o maestra, mire que tal padre de familia me dice que intentó comunicarse. ¿qué ha pasado? Entonces, Hacemos esa conexión y ya queda por fuera la situación incómoda que va a generar un conflicto que de pronto pase a mayores.

DO: Desde mi rol, el acompañamiento individual a los estudiantes en temáticas importantes, como la resolución pacífica de conflictos por medio del respeto, de la empatía, del amor al prójimo, de los valores, del cultivo de valores, que es muy importante desde la familia, que es el pilar fundamental en la implementación del cultivo de valores para los estudiantes y en acompañamientos grupales, con temáticas de prevención al bullying, prevención al ciberbullying, con temáticas como comunicación asertiva, regulación y autogestión de las emociones. Con todos esos temas que permiten que haya esa prevención del conflicto. Muchas gracias.

DA: Yo creo que hay muchas actividades que uno puede hacer para esto, entonces, para fortalecer, lo primero es el diálogo. Es que los chicos se conozcan y sepan que a través de las diferencias que ellos tienen, porque las diferencias surgen, pues a raíz de situaciones económicas, sociales, personales, pues cuando ellos conocen la situación que cada uno tiene, entonces ya empiezan a mirar al compañero de una manera, digamos, un poco diferente y ya no tratando de buscar ese conflicto, esa agresión, sino como entender las situaciones por las que viene pasando para alivianar de pronto esas cargas.

7 ¿Puede mencionar usted cuáles son los mecanismos que se emplean en la institución para fortalecer la convivencia escolar?

CCJM: El Comité de Convivencia Escolar, el Comité de Convivencia Escolar en torno al trasegar del año fija algunas orientaciones a los directores de grupo, a la comunidad en general, a nosotros los directivos, para tratar estos temas dentro del contexto escolar, que permiten un manejo más asertivo de las circunstancias

CCJT: Bueno, dentro de esos mecanismos, para fortalecer bueno, empezando desde el mismo manual de convivencia que nos ofrece diversas herramientas, ¿no?

Siempre a cada acción, hay unas acciones pedagógicas, que se realizan en el marco de la reparación y no repetición de la situación. Digamos que lo más importante siempre va a ser involucrar al estudiante o abordar de manera pedagógica cada una de las situaciones que se presenten; digamos que ese es uno de los de las mayores fortalezas que tenemos, de los mecanismos que tenemos para abordar esta situación.

Además, pues cada protocolo trae también una manera o una ruta para atender cada situación. Y cada protocolo pues tiene un mecanismo similar, diferente, o muchas veces igual en algunas situaciones. Pero cada protocolo tiene un mecanismo para atender, dentro del marco de esa ruta de atención de las situaciones de convivencia escolar.

CAJM: Bueno, los mecanismos que tenemos aquí son tenemos el mecanismo de pasar por los salones. Ejemplo, hacer campaña. Entonces, si le hizo el mal algún compañero, hablar de modo general, no específicamente el compañero, sino de modo general de la situación que se presenta en conflicto; también hacer lluvia de ideas con los demás compañeros, las convivencias que también son importantes en nuestra institución. Espacios donde el gobierno escolar también presenta a lo largo de todo el año, un cronograma en el cual se hacen actividades. Para ellos poder estar con mayor recreación, con mayores hábitos de salud, de paz, de convivencia,

de paz mental. También, porque hay muchos, pues que también eso le ayuda este tipo de espacios a que reflexionen de todo lo que se vive.

CAJT: Mecanismos institucionales, pues tenemos primero, pues existe un Comité de Convivencia escolar, que es el que analiza, el que direcciona cualquier situación. Y de ahí se desprenden también las acciones pedagógicas reparadoras.

Este está integrado por estudiantes, padres de familia, directivos, docentes y la docente orientadora. También tenemos los diferentes espacios que se abren, ya hablábamos de las direcciones de grupo, de convivencias, de jornadas pedagógicas, de salidas pedagógicas. Estos son espacios en que se les da la oportunidad a los niños para que ellos convivan en otro, en otro ambiente y puedan mejorar bien

CSRLB: Bueno, en realidad la institución como tal nos provee los protocolos que están en el manual de convivencia, nos provee como unas rutas de atención para manejar todo esto que tiene que ver con la convivencia. Sin embargo, a esos protocolos hay que humanizarlos y hay que contextualizarlos.

Yo tengo la fortuna de haber participado en la construcción de los protocolos, tratando de hacerlos lo más humanos posible, lo más contextuales posible. Pero nosotros sabemos que la norma sin esa parte humana no funciona. Entonces hay que hacer la lectura, la interpretación, pero a la vez a eso aplicarle una palabra amable, a eso a tener una actitud de escucha empática. Donde, por ejemplo, el padre de familia que siente que no está escuchado puede decir siga, papá, siéntese, ¿En qué le puedo servir? Está desde el tono de la voz hasta hacerlo pasar a un lugar donde él se sienta parte de la escuela; en las reuniones ¿yo qué les he dicho? Yo siempre les digo yo soy pasajera, esta escuela es del barrio, es de ustedes, vengan, hagamos minga, ayúdenme a lavar, a limpiar todo.

Eso hace que cuando ellos tengan una dificultad, tengan la plena seguridad que pueden ir y hablar conmigo. Y les digo a los maestros, nosotros hacemos parte del

mismo equipo. De hecho, una cosa que hicimos en esta última reunión, que me llamó mucho la atención y que quiero compartírselo. Nosotros teníamos un recurso que nos quedó, de unas actividades que teníamos, íbamos a rendirle cuentas a los padres de familia, entonces yo hablé con los maestros y ellos me dieron hágale usted, preséntelo usted, y en esa presentación de la rendición de cuentas, yo empecé con una diapositiva de agradecimiento y entonces tomé el micrófono y les hablé del tiempo de la cosecha, de agradecerles por el apoyo, por todo lo que han hecho con sus hijos, y luego les hice el proceso de rendición de cuentas, y al final, los padres de familia, más que preocuparse por saber en qué se habían invertido los recursos ellos estaban agradecidos y en realidad, mostrando como lo que hemos hecho, “profe muchas gracias, mire el cambio que ha dado, gracias porque se nota que de verdad invirtieron los recursos”

Eso me hace pensar que a las familias que nosotros traemos, y las hacemos sentir parte de la Institución, esas familias, son familias que pueden manejar mejor el conflicto con nosotros, que aquellos que sienten “que somos sus enemigos”

DO: Los mecanismos son sencillos, osea, lo que más debemos incluir o fomentar en los estudiantes es la comunicación asertiva, el respeto por los demás y saber que estamos conviviendo con muchas personas, que cada una de ellas tiene sus propias cargas, desde los más pequeñitos, porque hay conflictos en la familia, que hacen que ellos vengán y reflejen lo que están viviendo en las casas, en cada uno de sus hogares, que sea el reflejo del comportamiento que tienen acá en el colegio. Entonces, es aprender a hacer esa lectura amplia de cada una de las actitudes de los estudiantes para poder apoyarlos.

DA: Hay varias estrategias que se han planteado y que han llevado, pues un buen término. Yo creo que una de esas estrategias está en que los estudiantes cuando presentan situaciones escolares de diferentes dificultades, ellos deben hacer una reparación de acción social. Entonces, eso hace que los chicos, pues, como que eviten ese tipo de conflictos, de pronto por evitar estar en esa situación, de ir a

presentar disculpas públicas ante sus compañeros, ante los compañeros de diferentes cursos, pues para, digamos, solucionar esa situación.

8 ¿Qué implicaciones surgen del manejo de los conflictos escolares en la convivencia?

CCJM: Sí, a mí me parece que son positivas cuando hay conflictos y hay bullying; hemos contado con la presencia de la Policía de Infancia y Adolescencia, que creo que es un organismo que dinamiza el tema y los estudiantes se dan cuenta que estamos hablando en serio, que estamos activando la ruta de atención integral como es; nosotros recurrimos a actas de compromiso escritas con los padres de familia, cuando las faltas no son muy graves y no son recurrentes, en muchas ocasiones llamamos al padre de familia.

En el tema de evasiones, en el tema de inasistencias, en el tema de algunas agresiones verbales, físicas. Siempre tratamos de involucrar al padre de familia, ¿para qué? para que el papá también desde casa nos ayude, tenemos también el trabajo del orientador escolar en situaciones delicadas, y ese es el contexto.

CCJT: Siempre en la institución educativa, en las instituciones educativas, en el entorno escolar, siempre la convivencia va a impactar, de alguna u otra manera, va a impactar. Porque en ese sentido, pues siempre, si hay un estudiante que vive involucrado, siempre en diferentes situaciones de convivencia, pues su rendimiento escolar siempre va a tender a ser dispar, siempre va a tender a disminuir, porque se va a encontrar enfrentado en otras situaciones que lo van a distraer.

Siempre, pues la educación debe ser también cooperativa y debe ser con el otro, debe ser con el estudiante, entre los estudiantes, y cuando no hay una buena convivencia, pues obviamente esa falta de trabajo en equipo, esa falta de liderazgos dentro de la institución educativa, siempre van a impactar de manera negativa. Por contrario, por lo contrario, cuando dentro de la institución educativa hay una buena

convivencia entre cada uno de los estudiantes. Pues esto lo que hace es apoyar la consecución de los logros pedagógicos de la institución.

CAJM: No mire que en la mayoría de casos, los muchachos toman conciencia de que hicieron algo malo, también por las acciones reparadoras, ellos hacen y concientizan en su interior que ellos hicieron algo malo y que deben mejorar con esa convivencia. Si hay casitos que definitivamente son, pero muy poquitos los que siguen en el mismo comportamiento, entonces se porta mal. No importa que lo lleven a comité de Convivencia escolar, de que pase a comisiones de evaluación, de que el papá aquí esté pendiente, pero esos casitos son muy poquitos.

CAJT: Generalmente son implicaciones positivas, son resultados positivos porque lo primero que uno hace es persuadir a los dos, porque para pelear se necesitan dos; entonces, cuando hay conflicto es porque dos personas están con diferencias, entonces lo primero es persuadirlos para que entiendan que no debe ser, luego la toma de la decisión de ofrecerse una disculpa, luego darse la mano, un abrazo si es posible y evitar que eso tenga otras incidencias y que crezca la situación, generalmente ahí se detiene porque se logra hacer ese empalme, ese acuerdo.

CSRLB: Uno puede ser un catalizador del conflicto, para bien o para mal, muchas de las formas como abordamos el conflicto, lo que hace es agudizar, dejar resentidos a las partes.

Es más, dice Humberto Maturana que nosotros estamos diseñados para competir de acuerdo a nuestra sociedad y en la competencia siempre habrá un perdedor. Y a veces, cuando hay alguien dirimiendo el conflicto, toma parte, generalmente toma parte. Entonces dice, “es que él tuvo la culpa”, y a veces en las preguntas que hacemos a la hora de abordar el conflicto, hacemos preguntas como ¿quién tuvo la culpa? Y eso es, pues, meterle leña al fuego. Entonces, las partes que van a hacer empezar a preguntarse o a tratar de defenderse y decir que el otro tuvo la culpa, entonces, es importante que nosotros también como maestros, nos pensemos ¿qué

tipo de catalizador estoy siendo? ¿El que agudiza el conflicto o el que en realidad lo moviliza y lo gestiona de manera adecuada para que crezca?

Hay una cosa que yo practico mucho y es el tipo de preguntas que se hacen, hay un autor que se llama Carl Tom y él dice que es un arte preguntar.

Y él nos plantea cuatro tipos de preguntas, hay unas lineales que uno dice ¿cuántos años tiene? y uno no puede abordar el conflicto de la pregunta lineal porque no lo está movilizando. Hay unas preguntas estratégicas, hay unas preguntas reflexivas, bueno, son cuatro tipos.

La otra no la recuerdo. Pero yo me he dado cuenta que cuando uno hace una pregunta estratégica o hace una pregunta reflexiva, las partes de una se cuestionan y se miran. Y empiezan a pensarse de manera distinta. Y eso incluye padres, maestros y niños, para todos aplica, entonces quizá nosotros como maestros necesitamos pensarnos en esa responsabilidad de aprender a preguntar.

Hace un tiempo yo le decía a una pareja de papás que andaban de pelea y el afectado era el niño, porque ese es otro tipo de conflicto que toca la escuela y que nosotros pareciera que no, eso es allá entre ellos; no, ese también es nuestro, porque ese también nos toca al niño. Yo le decía ¿por qué es la pelea?

El señor decía No, yo no puedo salir con mis amigos a jugar fútbol y tomarme una cerveza, porque cuando llego ella me la monta. Yo le dije ¿qué le dice? dice que le dice dónde estaba metido, ¿con quién es que se la pasa?

¿El día que se enferme, ellos lo van a cuidar?, ese tipo de cosas, le decía la señora.

Yo le decía al señor ¿en algún momento le ha preguntado si se divirtió? dijo ¿Qué? ¡Nunca!, Ella no se interesa si yo la paso bien, si es mi hobby, si yo trabajo toda la semana y lo único que me divierte es irme a jugar un partido. No, ella es criticándome. Entonces, pasa en el salón el muchacho cansón, fastidioso, que no se lo aguanta nadie. Ese lenguaje es el que no se puedo utilizar.

Pero cuando uno escucha al niño en primaria, pasa una cosa muy curiosa es que el niño que está cansando en el aula se lo llevan a uno y se lo sientan en coordinación. Entonces yo tengo un tarrito de dulce, la profesora me dice vea, está que no se lo aguanta nadie, ahí se lo dejo.

Entonces, yo saco del tarrito de dulce y le doy una pastillita de vitamina C. Generalmente le doy una vitamina C y los dejo un ratito. Sigo trabajando y después le digo ¿qué hubo Mijo? ¿cómo es su nombre?

No, pues que fulanito yo, ah, bueno, ¿y en qué clase estaba? en tal, ¿y qué fue lo que pasó?

No, pues, que yo estaba y que fulano, y esto... Siempre les digo venga, coge este lápiz y hágame aquí un dibujo, ¿qué dibujo? lo que usted quiera mijo; algunos dibujan cosas donde yo leo agresividad, entonces ya empiezo a preguntarle ¿con quién vive? ¿Tiene hermanos y usted es el mayor? y esto; y termina uno encontrando que es un niño que en la casa está invisibilizado, nadie en la casa le presta atención y entonces en la escuela llama la atención como toque, porque entre ser y no ser, prefiero ser ¿cierto?. Alex Rovira dice, si usted va por el desierto muriéndose de sed y encuentra un charco de agua podrida, usted qué prefiere, ¿morirse de sed o tomarse el agua podrida?, yo me tomo el agua podrida, claro, y eso está haciendo el niño; un niño deslegitimado en casa, invisibilizado totalmente, yo me hago ver como toque, y en la escuela se hace ver a los golpes. Así de sencillo.

Entonces ya uno empieza y mira esa realidad y a una profesora le decía démele liderazgo a este muchacho. Mire que es bueno, mire que hemos encontrado casos de verdad, que vale la pena abordar ese conflicto de diferente manera y puede ver uno salir flores del pavimento..

Nosotros hacemos un tipo de liderazgo, por ejemplo, el niño que va y toca el timbre; para ellos es un honor, si viera la pelea por tocar el timbre. Hoy le toca a Fulano, pero si él es el más cansón, ¿por qué lo van a dejar tocar el timbre? ¿Ves?

Yo quité el cuadro de horror de mi sede. Yo no sé si por ley estará que toca tenerlo, pero yo lo abolí. ¿por qué? Porque habrá niños que nunca podrán estar en ese cuadro, entonces, es tratar de que no estén los buenos, los malos y los peores, sino que en la diversidad podemos encontrar cosas maravillosas.

DO: Pues cuando hablan de implicaciones, uno tiene como ese contexto la palabra de algo negativo, ¿no? Y las implicaciones, pues básicamente es que un conflicto mal llevado, pues puede tornar de pronto hasta en un delito, porque una emoción mal regulada, una ira mal regulada, puede llevar a un estudiante a herir a otro estudiante, y pues esas heridas no pueden ser sencillamente físicas, pueden ser psicológicas también. Entonces, la mala intención también, cuenta. Y de todas maneras, la formación es muy, muy importante.

DA: Las implicaciones en el manejo de los conflictos es el bienestar que se tiene para trabajar con los estudiantes al interior de las diferentes aulas. Es decir, si no se toman acciones desde momentos iniciales, digamos, de un conflicto, y se deja el conflicto crecer, pues eso se vuelve como una bola de nieve. ¿no? Va creciendo y después se vuelve algo incontrolable, afortunadamente acá las coordinaciones hacen un trabajo genial en esa parte, porque logran que los estudiantes de una u otra manera, corten con esas situaciones desde el principio y no se agranden, para evitar precisamente ese tipo de situaciones. Ya uno logra entender que, como les decía con los chicos de octavo o noveno, esas situaciones no se dan porque ellos saben que acá no se permiten. Entonces, esa parte es importante tenerla en cuenta.

¿O sea que estas implicaciones generalmente son positivas? Sí, porque cuando el conflicto se maneja desde el principio. Lo que hace es que el docente pueda tener el control de su grupo, pueda trabajar de una manera agradable y no se presente en situaciones después. Es decir, tengo el grupo dividido, el aula de clase dividido en dos o tres grupos, donde cada uno jala para su lado y están en conflicto constante. No, acá son toda una sola familia.

¿cómo cree usted que se debe manejar el conflicto para fortalecer la convivencia escolar?

CCJM: El conflicto debe manejarse como un hecho que lleve a construir, porque nuestros niños apenas están formando su personalidad y aquí no podemos coger y agarrarlos y decir, no es que usted está cometiendo esto, y ser como explosivos y decir ¿no es que aquí es? Y aquí con mucha severidad, no, aquí yo considero que, si manejamos asertivamente los conflictos y orientamos a los estudiantes, estamos ganando, estamos fortaleciendo la convivencia escolar, nuestra escuela Normal es una comunidad muy bonita y creo que a nivel institucional se han hecho esfuerzos, a pesar de la vulnerabilidad de nuestra comunidad, para que el muchacho esté contento acá. Muchas gracias, profesor, muy amable.

CCJT: Bueno, siempre soy partidario de la promoción y la prevención, porque no hay que esperar a que ocurran las situaciones para simplemente atenderlas y darles seguimiento, hay que hacer de verdad una verdadera promoción, que permita que el estudiante tome conciencia de su propia gestión de emociones, porque eso es lo principal, gestionar la emoción, las emociones de los estudiantes, que el estudiante sea partícipe de esa construcción y con eso evitaremos que ocurran, o al menos no evitaremos, pero sí, el estudiante va a tener la habilidad, al final, de saber gestionar los conflictos de manera oportuna y adecuada cuando se le presente.

CAJM: Bueno, yo como coordinadora considero que definitivamente el conflicto lo debemos manejar desde nuestras aulas. O sea, siendo docentes responsables de estar ahí pendiente como de la convivencia de ellos, armando como los espacios donde ellos pueden mejorar.

El no tanto de hacer como grupos, porque mire que cuando se hacen grupos, entonces ahí se ve como que yo tengo mi grupito de estudiantes y se arman como las roscas. Entonces es saber desde las aulas, manejar los profesores esos conflictos, desde, como le digo, desde los otros espacios pedagógicos, entonces, en las aulas múltiples. En los descansos, los descansos deben de ser dirigidos para

que haya personas responsables en la entrada y en la salida del colegio. Lo mismo, y también nos debemos apoyar mucho de las instituciones externas.

Entonces, Policía Nacional también debe estar muy pendiente de la salida de los estudiantes, porque siempre entre otros colegios está como esa dificultad. Entre estudiantes del Colegio Nacional, que yo digo el Humberto, que yo digo la Normal. Entonces allí se arma en conflicto, entonces hay que estar muy pendiente de eso; creo que esa sería la mejor manera de fortalecer, que todos seamos responsables, tanto los docentes como las instituciones externas.

CAJT: Al manejar el conflicto de pronto mal manejado se genera más conflicto, y eso es lo que nosotros siempre hacemos entender y ver a los niños; que un conflicto no debe generarse en otro conflicto, que uno debe detener ahí, porque normalmente los niños dicen él me pegó, entonces yo debo pegarle también, pero eso no es así, entonces, nosotros tratamos de evitar que esto continúe, que la cadena se llegue más allá y que la cosa crezca. La idea es evitar. Y se reúnen padres de familia y se reúne con el docente orientador, y se hace reflexión y se hace entender. Y tratamos, pues, de que las cosas hasta ahí lleguen.

CSRLB: Bueno, ya lo he dicho en muchas formas, pero yo tengo en mis pensamientos crear una zona de conversación para todos los grupos y si se pueden mezclar algunos, también hacerlo donde nos escuchemos.

Esa es una estrategia, pero una segunda cosa que quiero hacer es poder visibilizar talentos; que el niño pueda decir yo soy bueno para esto o yo quiero ser esto cuando sea grande. Entonces, abrir espacios durante el año, primero va tal grupo, luego a tal otro, mirar como ese tipo de cosas.

Es decir, que la educación, para que aborde el conflicto de la manera adecuada, quizá debe volver al ser.

Y yo le trabajo todo el tiempo a eso al ser. Porque, por ejemplo, un niño que en algún momento el maestro le dijo mire que eso que está haciendo es bueno, mire que usted es capaz, mire, es un niño salvado, es más, yo soy el tipo de estudiante que una maestra salvó.

Por eso yo sé de qué estoy hablando y cómo eso puede servir. Hay un autor de apellido Penak, que él dice que basta un solo maestro para salvarnos de nosotros.

Entonces, crear esos espacios de escucha, espacios de conversación, espacios de visibilización. Darles sentido a las historias de los niños, a los saberes de los niños, a esos saberes. Otros. Que no necesariamente está la autoridad epistémica del maestro, sino que el niño también puede aportar.

Me parece que eso ayuda a que el niño se sienta bien y a que esas frustraciones no se pongan en el escenario de la pelea, sino que, al contrario, se conviertan, quizá en liderazgos o en mediadores para mejorar la convivencia, más que apuntarle a talleres, a charlas, a eso no, es apuntarle a cómo la cotidianidad se vuelve más humana y más sabrosa.

DO: El conflicto, pues, como le he dicho y le resumo en todas las preguntas anteriores, por medio de la comunicación asertiva. Y la comunicación asertiva, nos dice que debe haber una persona que escuche y una persona que hable. Y a veces dicen, pues con todo el respeto, pero con todo el respeto, mandan una frase sarcástica o no pueden decir la mala palabra, pero sí están dando un mal mensaje. Entonces es dar bien el mensaje, respetuosamente, con un tono adecuado y en un momento también oportuno. Es muy importante para que no haya ese conflicto y estar, pues, como estamos hablando desde la institución, todos prestos a atender esa situación. O sea, eso no es responsabilidad ni el profesor ni el coordinador de manera aislada, sino que, de todos, de toda la familia, de la institución, de los padres, de los estudiantes. Que desde las casas no se cansen en recalcarles que es un espacio en el que venimos a formarnos, que se debe basar en el respeto, en la comunicación adecuada, en el ponernos en los zapatos del otro, en ese amor al

prójimo, que es también tan importante. Y hay muchos valores que a veces los vamos dejando por el camino y vamos perdiendo esa sensibilidad de ser humano, y por eso es que sencillamente desconocemos a veces los valores y nos vamos a los conflictos.

DA: Yo creo que, pues, como lo he venido recalcando desde el principio, el diálogo es la primera herramienta que nos permite a nosotros manejar ese tipo de situación. Cuando el diálogo, desde el primer encuentro con los chicos se da y uno encuentra que los estudiantes de los diferentes grados saben a qué viene, eso hace que las situaciones no se presenten, así como tan grandes. Ellos, en últimas, lo que buscan es aprobar su año escolar y lograr estar, digámoslo de una manera un poco jocosa, estar con sus compinches, con sus compañeros, con sus amigos de grado. Y pues cuando tienen situaciones, pues pueden presentarse que los separen, o situaciones especiales, diferentes que en últimas. Pues lo que hacen es que ellos no estén tan atentos a eso. Entonces, esa convivencia escolar hace que el trabajo sea agradable para los chicos y también nos fortalezca a nosotros como institución. Muchas gracias, compañero, muy amable.