

**EL CONFLICTO INTERPERSONAL DESDE LAS FORMAS DE PENSAMIENTO**

**MELISSA GUERRERO FONSECA  
PSICOLOGÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE PSICOLOGA**

**AREA DE ESTUDIOS DE FAMILIA, INFANCIA Y SOCIEDAD  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
BOGOTA, D.C. JULIO DE 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>CAPITULO 1: DE LA EDUCACIÓN Y LA CONVIVENCIA EN LA LEGISLACIÓN.</b> .....	6
<b>1.1 De la Ley general de educación al Sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos.</b> .....	7
<b>1.2 Normatividad en la Institución Educativa</b> .....	12
<b>CAPITULO 2. DESDE UNA MIRADA PSICOLÓGICA</b> .....	20
<b>2.1 Sobre la investigación</b> .....	20
<b>2.2 Del conflicto y el contexto actual</b> .....	21
<b>2.3 El papel de la ciudadanía</b> .....	23
<b>2.4 Las formas de pensar los conflictos interpersonales</b> .....	27
<b>CAPITULO 3: CONFLICTOS DESDE LAS FORMAS DE PENSAMIENTO</b> .....	39
<b>3.1 Ejercicio de la violencia contra docente</b> .....	43
<b>3.2 Encerrando los baños (o la realidad)</b> .....	46
<b>3.3 Del Colegio a las calles</b> .....	49
<b>3.4 Entre el cumplimiento de deberes y el respeto mutuo</b> .....	51
<b>CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	58
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	59
<b>ANEXOS</b> .....	63
<b>ANEXO 1: GUIÓN DE PREGUNTAS CONFLICTOS ESCOLARES</b> .....	63
<b>ANEXO 2: DIARIO DE CAMPO PARA LA OBSERVACIÓN</b> .....	64
<b>ANEXO 3: GUÍA GRUPO FOCAL</b> .....	65

## INTRODUCCIÓN

La investigación que se presentará a continuación está enmarcada dentro de un proyecto que se llevó a cabo entre los años 2014 y el 2015 como tesis para obtener el título de trabajadora social. El cual se realizó en un colegio al sur de Bogotá dentro de la localidad de San Cristóbal Sur, este proyecto investigativo buscó brindar aportes desde los conflictos escolares y comprender cómo estos pueden dar un apoyo o no en la construcción de ciudadanías, debido a que el Programa Nacional de Competencias Ciudadanas comprende que una competencia integradora para la formación ciudadana es la capacidad para manejar los conflictos que se presenten.

Lo que llevo a concluir que el manejo que se les da a los conflictos dentro de la Institución, genera una transformación de estos en faltas disciplinarias al Manual de Convivencia, dado que cuando se presenta un conflicto, los docentes y directivas, se enfocan es en la conclusión del mismo, en que lo que sucedió llevó a que se agredieran verbal y/o físicamente, que generaron algún daño a la infraestructura de la institución, o que en general llevará a afectar a la comunidad educativa y su sana convivencia.

Entendiendo así que el conflicto como lo toma la I.E.D es una serie de comportamientos o actos que terminan faltando o quebrantando la norma, es decir, se termina comprendido como una ruptura a la “sana convivencia”, que se supone debe mantener la Institución y, por tanto, la solución que brinda la Institución es por medio de la aplicación de correctivos, que están determinados de acuerdo con el tipo de falta cometida, más allá de remediar las relaciones interpersonales que se ven quebrantadas o promover en los estudiantes mejores maneras de solucionar sus conflictos y dejando de lado la importancia de comprender como y porqué se presentan los conflictos y se llegan a las soluciones que le dan los estudiantes.

Por lo que a continuación se evidenciará que las formas de pensamiento que se usan para solucionar problemas de tipo cognitivo, lógico-matemático y sociocognitivo se pueden asemejar a las formas de solucionar los conflictos interpersonales (naturales de las interacciones humanas). Retomando aquí las teorías de Vygotsky, Luria y demás pensadores y psicólogos representantes de la corriente Histórico-Cultural.

Quienes encuentran en la solución de problemas “un perfecto modelo de función psicológica superior o proceso mental complejo” (Montealegre, 2007, P. 20), por ello su fascinación por investigarla, en búsqueda de comprender las diferentes funciones psicológicas que en este modelo se insertan y conjugan, lo cual durante a lo largo de toda la vida se modifican y consolidan.

Esta fascinación de los psicólogos por el campo de la solución de problemas se justifica en ocasiones “*porque quizá, en la conducta de enfrentarse y resolver situaciones problemáticas, es donde mejor se manifiestan las capacidades cognitivas de nuestra especie*” según Simon, H. (Carretero, M. y García Madruga, 1999, Pág. 3)

Ante lo cual se presentará un breve recorrido teórico-conceptual de las diferentes formas de pensamiento que se han encontrado a la hora de conceptualizar y comprender la solución de problemas desde la corriente histórico cultural, por otro lado se muestra la comprensión que se hace del conflicto, el papel que juega la ciudadanía en la investigación y los ejes que de esta se desprenden y son imprescindibles para comprender el relacionamiento y las interacciones que se dan dentro de la Institución Educativa.

En seguida se hace un estudio de los diferentes conflictos que se recolectaron durante la investigación y su análisis desde las aproximaciones teóricas en solución de problemas, para evidenciar las formas de pensamiento que entraron en acción durante la solución de dichos conflictos.

Para finalmente concluir cual es el tipo de pensamiento que destaca a la hora de solucionar conflictos entre los jóvenes de la Institución Educativa y como haciendo uso de cierto tipo de pensamiento se podría mejorar las formas de relacionarse y abriría paso a solucionar de maneras menos violentas, más participativas y como aporte en la formación de ciudadanos.

## CAPITULO 1: DE LA EDUCACIÓN Y LA CONVIVENCIA EN LA LEGISLACIÓN.

El conflicto es un fenómeno que perdura a lo largo del tiempo, por ser inherente a las relaciones sociales, es algo que siempre ha existido. Sin embargo, debemos tener en cuenta que la sociedad está en constante desarrollo, lo cual nos obliga a generar también modificaciones en las formas que resolvemos los conflictos.

De igual manera, los conflictos que permean la escuela se ven adscritos a las problemáticas contextuales, en este sentido es importante comprender que la formación de ciudadanos en un país como Colombia se hace en contextos de conflicto armado, indiferencia social, desigualdad, corrupción, drogadicción, reclutamiento, pandillismo entre otros fenómenos que afectan el país.

Por tanto debe comprenderse que actualmente, no se están formando ciudadanos para una sociedad estable, inclusiva, pluralista y que resuelve los conflictos con procesos de deliberación pública o de participación política, sino ciudadanos que permanecen y viven en un contexto de violencia constante, lo que lleva a que la formación de ciudadanos debe estar acorde con sus realidades sociales, donde se enlazan intereses comunes y afectaciones similares que se convierten en desafíos políticos, que obligan a la construcción de posturas y a la enseñanza crítica y reflexiva.

Lo que también nos lleva a comprender que actualmente la sociedad colombiana está atravesando un proceso de adaptación a la paz, a un país sin una guerrilla que lo tenía azotado y a la necesidad de convertirnos en colombianos tolerantes, que seamos capaces de aceptar al otro y generar una sana convivencia. Por ello la importancia en evidenciar la manera en que dentro de las Instituciones Educativas se está formando a los estudiantes para el manejo de conflictos, para comprender esto es necesario revisar la legislación que rige la educación en Colombia y la normatividad específica de la Institución Educativa.

En este capítulo se quiere dar a conocer la reglamentación existente en Colombia respecto a la Educación y la promoción de la convivencia dentro de las instituciones académicas, evidenciando aquí sus modificaciones y ampliaciones, pasando desde el inicio de la expansión del sistema educativo, las leyes que le rigieron, las modificaciones que se han hecho, hasta la creación de nuevas normatividades, que se especifican cada vez más en reglamentar, los diferentes espacios de la escuela, orientándose en a regular la convivencia y el manejo de conflictos en las Instituciones Educativas. Y, por último, se realiza un repaso sobre la normatividad existente dentro de la I.E.D, donde se hizo la investigación, resaltando con ello su proceso de construcción y las normas más relevantes para la sana convivencia y el manejo de los conflictos.

#### **1.1 De la Ley general de educación al Sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos.**

En Colombia la educación está regida por la Ley General de Educación 115 de 1994, la cual señala los lineamientos generales para regular el Servicio Público de la Educación, se fundamenta en los principios de la Constitución Política y establece los valores sobre la cual debe realizarse la formación de sujetos.

Dicha formación se realiza desde un programa denominado “Educación para la democracia”, en el que se genera una serie de decretos que deben ser cumplidos por las escuelas, estos decretos cuentan con contenidos tales como: la solución de conflictos, la cultura de la legalidad, la paz y la participación por medio de la conformación del Gobierno Escolar, los cuales permiten dar cuenta como es la preparación desde las Instituciones Educativas de los jóvenes para la vida en sociedad.

A partir de donde se establece como uno de los fines de la Educación en Colombia la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, para lo cual instaura que como enseñanza obligatoria debe brindarse una educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, una formación en los valores humanos.

Por lo que se establece como uno de los objetivos específicos de la educación básica en el ciclo de secundaria, vincular las Instituciones Educativas y/o estudiantes a programas de desarrollo y organización social y comunitaria, orientados a dar solución a los problemas sociales de su entorno, por medio de, como se establece en el artículo 92, una formación que favorezca “el pleno desarrollo de la personalidad, dando acceso a la cultura, al logro del conocimiento científico y técnico y a la formación de valores éticos, estéticos, morales, ciudadanos y religiosos, que le faciliten la realización de una actividad útil para el desarrollo socioeconómico del país.

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

Seguido de lo anterior, se propone que como objetivo para una Educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, se evidencie la importancia de incluir en la formación ciudadana el reconocimiento de derechos y deberes, pero más allá



de esta consideración legal, se hace necesario discutir en las instituciones educativas sobre la diversidad sociocultural en las que estamos inmersos.

Por lo que se plantea, el diseño y aplicación de políticas públicas articuladas intra e intersectorialmente, que garanticen el cumplimiento del “enfoque de derechos y deberes, principios de equidad, inclusión, diversidad social, económica, cultural, étnica, política, religiosa, sexual y de género, para lo que se hace imprescindible una corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad civil, los medios de comunicación, el sector productivo, las ONG, las comunidades educativas y las familias” (Plan Decenal de Educación 2006-2016, Pág. 3. Cap. 1).

En búsqueda de darle cumplimiento a la Educación en y para la paz, adopta programas flexibles con enfoque diferencial de derechos, para así desarrollar un sistema especial de atención educativa para todas las poblaciones vulnerables y con necesidades especiales.

De la mano con lo anterior, se retoma dentro del proceso investigativo la Ley 1098 de 2006, como marco orientador en las actuaciones a realizar con los niños, niñas y adolescentes, desde esta se plantea en su artículo 10 que todas las entidades y actores sociales tienen la obligación por medio de sus acciones de “garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección. La corresponsabilidad y la concurrencia aplican en la relación que se establece entre todos los sectores e instituciones del Estado. No obstante, lo anterior, instituciones públicas o privadas obligadas a la prestación de servicios sociales, no podrán invocar el principio de la corresponsabilidad para negar la atención que demande la satisfacción de derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes”.

Al igual que en el artículo 11 se determina que cualquier persona está en la capacidad de exigir a la autoridad competente el cumplimiento y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La principal autoridad competente es el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, este es quien debe definir los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos y asegurar su restablecimiento. Es decir, para lo que atañe a esta investigación se debe comprender que las actuaciones que se hacen en la Institución Educativa, los seguimientos y demás formalidades, vienen determinadas desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Lo cual no deja de lado la responsabilidad parental, ya que en el artículo 14 la define como la obligación inherente a la orientación, cuidado, acompañamiento y crianza de los niños, las niñas y los adolescentes durante su proceso de formación. “En ningún caso el ejercicio de la responsabilidad parental puede conllevar violencia física, psicológica o actos que impidan el ejercicio de sus derechos”.

Se retoma el artículo 18 de la ley para el proceso de la investigación dado que en este se establece que todos los niños, las niñas y los adolescentes se deben proteger contra toda acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, seguido por el artículo 20 que promueve el derecho a la protección contra (n8) la tortura y toda clase de tratos y penas crueles, inhumanos, humillantes y degradantes.

Seguido a ello, en el artículo 28 se establece el derecho a la educación de calidad, la cual, debe ser gratuita y prestada de manera obligatoria por parte del Estado en un año de preescolar y nueve de educación básica. Sobresale para el caso de la investigación el hecho de que incurrirá en una multa hasta de 20 salarios mínimos para quienes se abstengan de recibir a un niño en los establecimientos públicos de educación.

A partir del artículo 42 se establece como obligación de las Instituciones Educativas, garantizar la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en estas, brindando una educación pertinente y de calidad, respetando en toda circunstancia la dignidad de cada miembro de la comunidad educativa, permitiendo la participación de los estudiantes en la gestión académica del centro educativo y en los espacios de comunicación con los padres de familia para el seguimiento del proceso educativo y propiciar la democracia en las relaciones dentro de la comunidad educativa.

Sobre todo a lo largo del artículo 43 se promulgan que todas las Instituciones Educativas deben garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar, para lo cual se establecen como obligaciones éticas de las Instituciones Educativas, el formar en el respeto a los Derechos Humanos, por medio de la tolerancia y el respeto a las diferencias, protegerlos de cualquier tipo de maltrato por parte de los compañeros y/o docentes, para lo cual debe establecer en su reglamento mecanismos disuasivos, correctivos y reeducativos.

Para lo cual le sirve de apoyo la Ley 1620 de 2013, por medio del cual se crea el 'Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar', creado como ruta de atención en casos de violencia y como sistema nacional único de información que reporta los casos de violencia y de embarazo en adolescentes, generando incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia e imponiendo sanciones a quienes no lo hagan.

A partir del decreto 1965, se consolida la construcción de dicho Sistema Nacional por medio de la creación de mecanismos de prevención, protección, detección temprana y denuncia ante las autoridades competentes, de todas

aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela.

El Sistema Nacional de Convivencia Escolar (...) debe fomentar, fortalecer y articular las diferentes instancias del Estado, debe garantizar la protección integral, por medio de la activación de la ruta de atención integral, fomentando y fortaleciendo la educación en y para la paz, promoviendo el desarrollo de estrategias, programas y actividades que fortalezcan el Sistema, generando mecanismos de protección, prevención y detección temprana, para aumentar los programas de comunicación para la movilización social.

## **1.2 Normatividad en la Institución Educativa**

A largo del capítulo III del decreto 1860 de 1994 (el cual reglamenta la ley 115 de 1994 en aspectos pedagógicos y organizativos generales), se determinan los contenidos, la adoptabilidad y obligatoriedad, de la construcción de Proyectos Educativos Institucionales (PEI) por parte de todos los establecimientos educativos a nivel nacional, el cual debe ser adoptado y registrado en el Sistema Nacional de Información.

Y según el artículo 6 de la ley 115 de 1994 toda la comunidad educativa (estudiantes, educadores, padres de familia y/o acudientes, egresados, directivos docentes y administradores escolares) debe participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional.

El cual es definido en el artículo 73 de la ley, como el documento que especifica los principios y fines de la Institución, los recursos docentes y didácticos, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el sistema de

gestión de cada Institución Educativa del país. La ley ordena que este debe responder a situaciones y necesidades de los estudiantes, de la comunidad local, de la región y del país, debe ser concreto, factible y evaluable. Este debe expresar la manera como cada Institución Educativa ha decidido alcanzar los fines definidos en la Ley 115 de 1994, determinado y dependiendo de las condiciones sociales, económicas y culturales de su contexto.

Por ello a continuación se da cuenta del contexto socioeconómico de la Institución donde se realizó la investigación.

La cual está situada al Sur de Bogotá, en el Barrio La Serafina, de la localidad de San Cristóbal sur. Por su ubicación y costo de vida en la zona, es uno de los barrios con alta recepción de personas en situación de desplazamiento provenientes de otras regiones del país, que vienen a la capital en busca de mejores oportunidades laborales y/o económicas, o por el conflicto armado que vive el país, que en muchos casos los obliga a salir de sus territorios originarios. Lo cual es muestra de la posible diversidad poblacional y cultural con la que cuenta la Institución Educativa.

La Escuela Luis Emilio Cortes (como se llamaba anteriormente la Institución) fue fundada en el año 1965, se consolida en una edificación de un bloque de salones usados como aulas de clase, por los pocos estudiantes que tenía la escuela en sus inicios, a medida que pasaban los años aumentaban los estudiantes, lo que permitió que en 1981, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) por solicitud de la Secretaría de Educación, construyera un segundo bloque con más salones, sin embargo el vertiginoso desarrollo de la sociedad hizo que aumentara la demanda de estudiantes, por tanto en 1988 se construye un 3 bloque con diez salones, sus respectivos baños y demás servicios indispensables, de tal forma que a partir de

1989, funcionan en esta escuela 24 aulas de clase, incluidos dos cursos de preescolar.

Sin embargo, quedó un sector del colegio sin construir, el cual se encontraba en ruinas y con sobrantes de construcción, es decir en abandono, oculto por medio de latas y otros materiales de construcción que mantenían en vela a los docentes y directivos de la escuela, por el peligro que podría representar para los estudiantes. Para asegurar la adecuada convivencia entre la comunidad educativa se construyó un reglamento que caracterizaba y definía los comportamientos que debían mantenerse dentro de la Institución educativa, por parte de los estudiantes, este se construyó en conjunto con la administración, la coordinación académica y la coordinación de convivencia de la escuela, bajo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y la religión católica, como lo estipulaba la ley.

Dentro del cual se establecían las recompensas que se brindarían en dado de merecerlas por buen comportamiento o, por el contrario, los castigos que se impartirían en el hecho de faltas a la autoridad o incumplimiento de las normas establecidas en el reglamento, estas recompensas y castigos estaban acordes con lo instaurado desde la fe católica.

Con la ley 115/1994 que establece que se deben crear PEI la Institución Educativa determina como unos de los objetivos específicos de su proyecto, velar por una formación integral de los estudiantes con orientación en valores que les permita asumir una posición autónoma y responsable ante la sociedad y buscar maneras que permitan transformar la cultura de la violencia, por una cultura de la convivencia social, creando una verdadera conciencia democrática.

Para lo cual en conjunto con la Comunidad Educativa se elabora año tras año, el Manual de Convivencia, el cual se ha convertido en la carta de navegación que rige la armonía y conlleva a la autonomía y a tener unas directrices administrativas pertinentes con la orientación de la Institución Educativa.

Para comprender el proceso de construcción del Manual de Convivencia y por lo que atañe a esta investigación, es necesario conocer como desde el PEI se define la concepción de cultura que existe en la I.E.D, entendiéndola como la interacción del hombre con la comunidad y el medio para construir sistemas, principios, hábitos, costumbres, credos y convicciones que dan sentido a su vida y que lo hacen parte de la comunidad.

Por lo tanto, comprende la cultura escolar como un espacio catalizador de las diferentes manifestaciones culturales que a través de la interacción genera vínculos de solidaridad, tolerancia, participación, compromiso e identidad, valoración y reconocimiento de sí mismo y del otro.

A partir del artículo 17 del decreto 1860 de 1994 y al igual que en los artículos 73 y 87 de la Ley 115 del mismo año, se determina que todos los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del Proyecto Educativo Institucional, un manual de convivencia.

El cual debe definir los derechos y deberes de los alumnos y de sus relaciones con la comunidad educativa; debe contemplar diferentes aspectos, tales como: la higiene personal y de salud pública, criterios de respeto, valoración y compromiso frente a la utilización y conservación de los bienes personales y de uso colectivo, tales como equipos, instalaciones e implementos.

Al igual que pautas de comportamiento en relación con el cuidado del medio ambiente escolar, normas de conducta de alumnos y profesores que garanticen el mutuo respeto, debe incluir también la definición de claros procedimientos para formular las quejas o reclamos al respecto, los procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad, incluyendo instancias de diálogo y de conciliación, al igual que las sanciones disciplinarias que se le aplican a los alumnos al incurrir en faltas a este.

Cuando el estudiante incurrió en una falta debe ser clasificada entre leve, grave o gravísima y de acuerdo con el tipo de falta se realizará un procedimiento con diferentes instancias, también es importante tener en cuenta, si el estudiante es reincidente en la actuación y el procedimiento a seguir.

En todas circunstancias se debe hacer un llamado de atención frente a la falta cometida, si es necesario o se considera se debe manejar el caso con el director de grupo o si es reincidente con la coordinación, para lo cual se debe hacer registro en el observador manifestando lo sucedido y el compromiso al que se llega.

Si la falta es grave debe remitirse inmediatamente a la Coordinación de Convivencia para tomar decisiones frente a la asesoría, la remisión especial y se debe considerar la pertinencia de citar a los acudientes, si la falta es reincidente debe haber intervención por parte de Orientación. Dependiendo de la gravedad de la falta se decide ser remitido al Comité de Convivencia donde se decidirán los procesos y las pruebas a seguir, se remitirá al Consejo Directivo y allí los correctivos pertinentes.

Cuando la falta es una “agresión física con lesiones personales a cualquier miembro de la comunidad que se presenten en las instalaciones del colegio y que tengan más de 8 días de incapacidad por medicina legal, porte o venta de



sustancias psicoactivas, abuso sexual o hurto comprobado, agresión física, amenaza, intimidación y/o extorsión a cualquier funcionario de la institución, se llama a los padres de familia o acudientes, se remite de inmediato el caso a las autoridades competentes (Policía, Medicina Legal, Fiscalía, ICBF, Unidad de Mediación y Conciliación), y se hace la remisión directa al Consejo Directivo sin tener en cuenta el anterior proceso” (Manual de Convivencia. 2014. P. 33) esta es considerada como una falta gravísima.

Para aclarar lo expuesto anteriormente se tipifican las faltas en el siguiente orden: faltas leves, son comprendidas como aquellas en las que se infringe una norma, pero no afecta a los otros y para lo cual se requiere de atención, corrección y seguimiento, tales como, el porte inadecuado del uniforme, incumplimiento de tareas, con comunicados o a clase sin justificación, uso inadecuado de vocabulario y/o de tiempos establecidos en la institución, entre otras.

Las faltas graves son comprendidas como aquellas donde se pone en riesgo el desempeño académico y/o la sana convivencia, tales como, la reincidencia en 3 faltas leves, ausentarse del colegio sin autorización, amenazas, chantajes, extorsiones, sobornos, agresiones físicas y/o cómplice de hurto, destrucción de bienes de la institución, ejecución de actos sexuales al interior de la institución, “provocar e iniciar conflictos graves como chismes, calumnias y otros comportamientos negativos que afectan la convivencia social” (P. 36, Ibid) entre otros.

Por último, se entienden como faltas gravísimas, las acciones que atentan contra la integridad de cualquier miembro de la comunidad educativa, tales como, consumo, porte y/o venta de estupefacientes, hurto, porte de armas, abuso sexual de algún miembro de la comunidad, agresión física, amenaza y/o extorsión.

El Manual de Convivencia de la Institución Educativa contiene un apartado relacionado con los estudiantes que son víctimas de acoso escolar o ciber-acoso escolar según ley 1620/2013 y su decreto reglamentario 1965/13, normatividad expuesta anteriormente.

Sin embargo, para la realización de esta investigación es importante aclarar que dentro de este apartado definen el conflicto como una “situación que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses” (Ibid, P. 40). De igual manera se comprende que el manejo inadecuado de un conflicto es cuando estos no se resuelven de manera constructiva, sino que abren paso a hechos que afectan la convivencia escolar e incurrir en alguna de las faltas expuestas anteriormente y empieza a denominarse como agresión escolar.

Dicha agresión escolar se comprende como aquella acción que afecta negativamente a algún miembro de la comunidad educativa, dentro de los cuales alguno ha de ser estudiante, estas acciones pueden ser físicas, verbales, gestuales, relacionales y/o electrónicas. Para esta investigación se retomarán aquellas agresiones que no denotan un daño al cuerpo o a la salud de otra persona, es decir, las verbales, gestuales, electrónicas y/o relacionales.

Entendidas estas como aquellas acciones que con el vocabulario o la expresión verbal y/o gestual intentan degradar, humillar, atemorizar y/o descalificar a los otros o a las relaciones que otros tienen afectan el estatus o imagen que los otros tienen de una o varias personas.

Para el manejo de estas situaciones que afectan la convivencia escolar se clasificaron, a partir de la ley 1620 de 2013, en tres tipos: *Tipo I* como los conflictos manejados inadecuadamente y que inciden negativamente el clima escolar pero no generan daños al cuerpo o a la salud, *Tipo II* situaciones de agresión escolar, acoso escolar o ciberbullying, que se han presentado de manera repetida y causan daños al cuerpo o a la salud; *Tipo III* aquellas acciones que se constituyen en presuntos delitos.

En el caso de situaciones tipo II y tipo III, se hace el debido proceso con las coordinaciones de convivencia, orientación, consejo directivo y demás instancias pertinentes (Policía, Medicina Legal, ICBF), pero para las situaciones tipo I, se puede ceder parte del manejo a los estudiantes y docentes que hacen parte del *Proyecto Hermes: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)*.

El *Proyecto Hermes: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)* busca intervenir por medio de la generación de espacios de sensibilización, formación y seguimiento, que involucren a la comunidad educativa en una dinámica de transformación preventiva en las formas de solucionar los conflictos interpersonales.

El programa para la gestión del conflicto escolar Hermes es una de las propuestas pedagógicas que brinda herramientas metodológicas a la comunidad educativa, para la transformación y gestión del conflicto escolar, por medio del desarrollo de competencias sociales en un grupo de jóvenes y docentes que permitan la transformación de los conflictos escolares a partir de los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC).

El proceso de formación y capacitación se acompaña con eventos de sensibilización y colectivización en el ámbito educativo, con los demás miembros de la comunidad educativa.

## CAPITULO 2. DESDE UNA MIRADA PSICOLÓGICA

A lo largo de este capítulo se contará como fue el proceso de investigación y recolección de información, al igual que la comprensión existente del conflicto, las transformaciones que en ocasiones presenta y la definición que de éste se da tras la investigación realizada, para pasar a evidenciar el papel que juega la ciudadanía y los diferentes conceptos que de ella se desprenden para la comprensión de las interacciones sociales y así finalmente mostrar cómo desde la psicología se han entendido y retomado los conflictos interpersonales, la solución de estos y en sí, las formas de relacionarse de los sujetos.

### 2.1 Sobre la investigación

Según las investigaciones revisadas los conflictos dentro de las I.E. se niegan o se comprenden únicamente como faltas de autoridad, desconociéndose, así como generadores de cambio y el aporte que pueden ser a la sociedad, si se saben manejar adecuadamente.

Por lo que es trascendental que desde las Instituciones Educativas por un lado se reconozcan los conflictos y su importancia en las relaciones sociales, y por otro lado, se formen ciudadanos que al verse enfrentados a un conflicto puedan actuar de manera asertiva por medio del uso del diálogo, la conciliación y otros métodos alternos a la violencia o la agresión.

Para ello es importante comprender como los actores de los conflictos piensan a la hora de verse enfrentados a estas situaciones, como deciden la actuación a tener en dicha situación, que se prevalece en estos casos y como finalmente los actores encuentran una solución a estos conflictos y así, luego poder reconocer el manejo que se les da a estos dentro de la I.E.

## 2.2 Del conflicto y el contexto actual

Es importante retomar la comprensión que en muchos casos se tiene del conflicto, (Folch, 1995) entendiéndolo como medio impositor de limitaciones frente a la capacidad organizativa y de movilización, y pasar a concebirlo y apropiarlo más, como algo que permite y abre paso al cambio, a las iniciativas y a la potenciación de capacidades y habilidades.

Dado que como lo evidencian algunas investigaciones revisadas (Ruiz (2009), Velásquez (2005), Parra, González y Moritz (1992b) Castillo y Blanco (2009)), el conflicto dentro de las Instituciones Educativas se comprende como un acto que va en contra de las normas establecidas, como algo que genera disturbios; por tanto, a los conflictos que se presentan y se manejan dentro de éstas, son los docentes, coordinadores y/o directivos quienes generan la solución, promoviendo así la formación de ciudadanos que resuelven los conflictos de manera impositiva o se vuelven indiferentes ante lo que los rodea, alejándolos de una formación en capacidades para dialogar, mediar y negociar sus valores al presenciar y/o vivenciar conflictos.

En este sentido, la comprensión de los conflictos hace que los estudiantes establezcan una “relación externalista con la norma” (Ruiz y Chaux, 2005), ya que el manejo que se les da a los conflictos hace entender las reglas o las leyes como imposiciones, sin llevar a un entendimiento profundo de la norma, lo que no les permite asumir una valoración social de la misma, es decir, no permite entender el significado de esta, ni el aporte que es para la comunidad su cumplimiento.

Uno de los elementos que está encerrado en la escuela es el cambio en el manejo que se les da a los conflictos, dado que anteriormente la escuela se mantenía aislada, como en un espacio donde solo ella manejaba los conflictos, mientras que actualmente, el gobierno y el Ministerio de Educación, evidenciaron que es necesario brindarle a la escuela una serie de herramientas que les permita manejar adecuadamente los conflictos, para lo cual configuran una ley que designa

cómo debe ser el proceso a llevar dentro de las instituciones, frente a los conflictos que allí se presenten, generando con ello, que la noción de conflicto desaparezca de la escuela y pase a ser comprendido como una infracción a la norma.

En conclusión, se puede decir que al desaparecer la noción del conflicto como tal y ser reemplazada por una comprensión de este como un incumplimiento a las normas, aporta a una construcción de ciudadanos autoritarios que están formados no para encontrar maneras adecuadas de comprender, solucionar y tratar pedagógicamente los conflictos, sino para cumplir las normas.

De esta manera, a continuación, la intención entonces es conectar, las situaciones en las cuales las relaciones sociales entre sujetos, en este caso, con roles enmarcados dentro de un contexto institucional, se traducen en varias ocasiones en situaciones conflictivas, y como a partir de las mismas emergen diferentes mecanismos de solución que aportan en la construcción de cierto tipo de ciudadano.

Dentro de los múltiples lugares de observación desde los cuales el fenómeno anterior puede ser descrito, se encontró que la psicología y particularmente el enfoque de la psicología histórico cultural plantea un escenario en el cual la solución de conflictos es muestra de los procesos inter e intrapsicológicos.

Buscando así, que la asociación de disciplinas como la psicología y el trabajo social (y la comprensión que bajo está se hizo de los conflictos en el fenómeno, anteriormente referenciado), genere una realización común que contribuya a hacer surgir y progresar nuevos conocimientos, frente al manejo y la búsqueda de solución de conflictos inter e intrapersonales (considerando los distintos roles dentro de las relaciones e interacciones sociales que se dan en el marco de la Institución Educativa, como lo son: docente, estudiante, padre de familia, etc.), como un tema en común que puede ser abordado a partir de la cooperación e interacción de estas disciplinas. (Muñoz, 2014, P.21).

De igual manera y más allá de intentar evidenciar o comparar lo que es la solución de conflictos desde la psicología y desde el trabajo social, lo que se busca a continuación es poder brindar una aproximación a lo que se destaca desde la psicología con respecto a lo ya investigado y como desde otra mirada se pueden generar aproximaciones que permitan la construcción de nuevas posibilidades de comprender la solución de conflictos y su relación con la construcción de ciudadanías.

### **2.3 El papel de la ciudadanía**

Comprendiendo aquí al ciudadano “como aquel que en una comunidad política goza no sólo de derechos civiles (libertades individuales), o de derechos políticos (participación política), sino también de derechos sociales (trabajo, educación, vivienda, salud, prestaciones sociales.)” (Marande y Milián, 2007, p. 3.) La anterior definición fue recogida tras la revisión de ciertas investigaciones que aportaron en la definición de los diferentes tipos de ciudadanías que se construyen en la sociedad actual y sirvieron de base para el análisis en la investigación.

Esta definición se conecta con las modificaciones que, en el marco de las estrategias del gobierno nacional en educación para la democracia, se generaron en busca de que la creación de los Proyectos Educativos Institucionales (PEI) se basarán ahora en el reconocimiento de las particularidades y necesidades de los estudiantes y la comunidad, respondiendo a los elementos del contexto socioeconómico en el cual está circunscrita cada institución educativa.

Sin embargo, esto también puso de manifiesto la necesidad de superar la “vieja” cultura escolar democrática que se caracterizaba por el autoritarismo y las relaciones de poder, y proponer una nueva forma de gestionar la comunidad educativa que también tenga en cuenta las modificaciones que se generan a partir del ámbito tecnocientífico como por ejemplo el cambio que se manifiesta en el uso de las TIC's y las nuevas formas de relacionarse que estas traen.

Se considera que hasta el momento (2005) existen dos concepciones de la educación en Colombia que impiden el reconocimiento de los derechos de los niños y jóvenes, las cuales deben ser puestas a reflexión, pues en primera instancia se identifica a la infancia como categoría diferente a los adultos, lo cual implica un control sobre los menores; por otro lado se mantiene una tendencia que considera a los niños y jóvenes como pre-ciudadanos., quienes no tienen las capacidades o características para ejercer ciudadanía. (Herrera, Infante, Pinilla y Diaz; 2005)

Por otro lado, se evidencio que la idea de ciudadanía se veía derivada de las nociones de democracia y justicia; un ciudadano es alguien que tiene derechos democráticos y exigencias de justicia, no obstante, hoy toma fuerza en el espectro político la idea de que el concepto de ciudadanía debe jugar un rol normativo independiente en toda teoría política y que la promoción de la ciudadanía responsable es un objetivo de primera magnitud para las políticas públicas dado que la ciudadanía no es simplemente un status legal definido por un conjunto de derechos y responsabilidades.

Es también una identidad, la expresión de la pertenencia a una comunidad política. Lo cual requiere afirmar, más que ignorar, las diferencias grupales y que los grupos culturalmente excluidos tienen necesidades particulares que sólo se pueden satisfacer mediante políticas diferenciadas. Sin embargo, dichas nociones de lo democrático y lo comunitario pueden llegar a ser paradójicas a la luz de las interacciones observadas en los colegios. (Kymlicka y Norman; 2002)

Una primera discusión primordial que se debe tener antes de profundizar en el tema del conflicto, es la familiarización con ciertos conceptos que se relacionan con este tema tales como respeto, autoridad, lucha y confrontación, algunos de los cuales fueron visibles durante la recolección de información y son eje de análisis en la investigación.



En este sentido, Díaz Guerrero (1982) y Alberoni (1995), comentan que el respeto ha sido transmitido generacionalmente, como uno de los valores universales más importantes asociado directamente con el amor, la ternura, la generosidad, así como con lo altruista, lo noble y admirable que se puede demostrar dentro de una relación recíproca y armónica entre los miembros de un grupo social.

Por otro lado, Savater (2000) comenta que el respeto, visto como un valor moral relacionado directamente con la supervivencia y la defensa, no tiene su base en lo más noble de las culturas, sino en el miedo, en el temor que se genera cuando se percibe que alguien está invadiendo el espacio propio, o bien, cuando la persona considera que está afectando el espacio de alguien más, logrando con ello establecer esa distancia social y personal, conocida como respeto.

En muchas culturas, a través de los diferentes espacios de interacción y socialización que se establecen (la familia, la escuela, la religión, el trabajo), se enseña a sus miembros, desde la más temprana edad, a respetar a los padres, a las figuras de autoridad y a todas las personas consideradas como superiores en términos de fortaleza, jerarquía social, profesional y económica (Díaz-Guerrero, 1982; Papalia y Wendkos, 1989). Con ello al enseñar que el respeto se debe sobre todo a los superiores, se consigue, que este valor moral no sea visto como un estado de igualdad, sino como uno de inferioridad (Ramos, 1938).

De igual manera, Erich Fromm (1973), psicoanalista, psicólogo social y filósofo humanista, decía: “respeto no significa temor y sumisa reverencia; denota, de acuerdo con la raíz de la palabra (*respicere*=mirar), la capacidad de ver a una persona tal cual es, tener conciencia de su individualidad única. Respetar significa preocuparse porque la otra persona crezca y se desarrolle tal cual como es. De ese modo, el respeto implica la ausencia de explotación” (p.29).

La discusión anterior se puede ver reflejada en la creación de una nueva política educativa, que promueve cambios en las formas de interacción docente-estudiante, transformando las relaciones de autoridad, respeto y jerarquía, que se mantenían en la época de la escuela tradicional, y llevando a que actualmente se procure que estas relaciones se encaminen hacia la reciprocidad, donde el estudiante es también un sujeto activo en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Evidenciando aquí, que las relaciones de respeto que deben mantenerse dentro de una institución como se presenta la escuela están buscando promoverse desde una relación establecida con base en el miedo hacia una relación basada en la generosidad, el altruismo y la admiración donde se trate en un estado de igualdad y no como uno de inferioridad.

Lo cual no se hace visible al presenciar los diversos conflictos que se presentan en el colegio donde no se trata a todos como iguales, sino que se marca la superioridad de los docentes y directivos sobre el status de los estudiantes y en muchos casos también de los padres, al ser los primeros, quienes toman las decisiones del manejo que se va a dar a los conflictos.

Resultando aquí que los conflictos y el manejo que se les dan se enraízan en interacciones primero intersíquicas y en pocas ocasiones, por no decir que en nulas ocasiones logran llegar a ser intrapsíquicas, impidiendo darle lugar a una reflexión y promoción del análisis de la situación o aprendizaje de lo sucedido.

## 2.4 Las formas de pensar los conflictos interpersonales

A continuación, se empezará a dar muestra de cómo desde la psicología se han entendido y retomado los conflictos interpersonales, la solución de estos y en sí, las formas de relacionarse de los sujetos. Para iniciar es imprescindible definir cómo se va a entender la solución de conflictos.

Una de las perspectivas que se pueden tomar para lograr dicha definición es la que se propone desde la dimensión de la interacción social, al tener está que ver con situaciones entre sujetos y donde fácilmente se puede dar la existencia de situaciones conflictivas, es decir, todo fenómeno humano, entre ellos los conflictivos, pasa por un nivel de interacción, la comprensión de todos los elementos que componen y constituyen la misma es fundamental para poder hacer un acercamiento a la comprensión de las condiciones que propician una interacción conflictiva.

En consideración de lo anterior, se retoman particularmente los colegios como uno de los primeros espacios de interacción social. A partir de lo cual, es importante entonces preguntarse, no solo por las condiciones relacionales y contextuales en las cuales emergen los conflictos, sino que, además por las posibles opciones de solución que se pueden estructurar en las mismas.

Teniendo en cuenta lo anterior una de las corrientes dentro la psicología que ha desarrollado conocimiento en relación con estas dinámicas de comportamiento es la teoría histórico cultural, la cual, comprende la solución de problemas como “*un perfecto modelo de función psicológica superior o proceso mental complejo*” (Montealegre, 2007, P. 20), es decir, desde Vygotsky quien es el máximo exponente de dicho modelo, se considera que los procesos de los que se encarga la psicología son funciones psicológicas superiores, entendidas como aquellas donde se combinan instrumentos y signos culturales que medían el acto psíquico en sí.

Las funciones psicológicas superiores se adquieren y se desarrollan a través de la interacción social concepto clave a la hora de comprender y abordar el fenómeno propuesto. Constituyen el segundo nivel de las funciones psicológicas, dado que previamente se encuentran las funciones psicológicas inferiores, las cuales nacen con nosotros, son todas aquellas acciones o funciones que ejecutamos innatamente y que están determinadas genéticamente.

Mientras que las funciones psicológicas superiores están mediadas culturalmente, puesto que el individuo se encuentra en una sociedad específica con una cultura concreta que determina dichas funciones de manera individual y de acuerdo a las diversas interacciones con los otros y con el medio, donde se adquiere conciencia de uno mismo.

Es decir, se ejerce control voluntario de las acciones, ya no simplemente se imita la conducta de lo demás, ya no simplemente se reacciona al ambiente; con el lenguaje ya existe la posibilidad de afirmar o negar, lo cual indica que el individuo tiene conciencia de lo que es y que actúa con voluntad propia; al mismo tiempo que aprende desde el uso de símbolos hasta el comportamiento que se debe tener en ciertas situaciones, abriendo así paso a la adquisición de una forma de pensamiento cada vez más compleja. (Wertsch, J. V. 1988)

Para desarrollar dichas funciones psicológicas superiores y con ello formas de pensamiento cada vez más complejas (Vygotsky (1989) en Montealegre 2007) el individuo atraviesa un proceso de crecimiento de habilidades y de desarrollos, los cuales, según Cole (citado en Handbook of Child Psychology, Pp. 200) se encuentran mediados por el contexto social, dado que el mecanismo principal por el cual la cultura y la persona están relacionados es el de “entrelazarse” mutuamente, es decir, como una entremezcla de dos hilos, que se anudan y toman forma al mezclarse, desarrollando de esa manera al ser humano, volviéndose parte de él y este aportando en la construcción de dicho contexto.

Por lo que se hace imprescindible tener en cuenta el contexto en el que se desarrolla la investigación y puntualmente los conflictos que en esta se retoman, dado que como lo dice Cole, el contexto aporta en el desarrollo intrapersonal de los sujetos y en este caso tienen influencia en la forma en como los estudiantes dan manejo a los conflictos y/o en los conflictos mismos que se generaron durante la recolección de información.

Para el caso puntual de esta investigación, se retoman dos contextos que se consideran importantes e influyentes para el desarrollo de los individuos con los que se trata y para las relaciones interpersonales que allí se manejan, en primera instancia se toma la escuela como contexto principal (entendiendo para este caso la escuela en su forma más básica, como el espacio donde se imparte enseñanza, donde diariamente se congregan niños, niñas y adolescentes de varias edades y personas más adultas que cumplen diversas labores) y en segunda instancia se retoma el barrio como contexto secundario donde se ubica la escuela misma. (En este caso se retoma el barrio como contexto social donde se encuentra la escuela, donde viven la mayoría de los estudiantes y lugar de donde se desprenden algunos conflictos escolares)

Es importante aquí resaltar que al mencionar los diferentes contextos que se tuvieron en cuenta en la recolección de información, es también porque al diferenciarlos, destacamos las “figuras orientadoras” o el rol que cumplen las diversas interacciones que en éstas se encontraron, en cómo influyen o no en el manejo de los conflictos y en la solución a brindar en los mismos, teniendo en cuenta la diferenciación de ellos en sus roles y de ellos como personas, si esto implica alguna variación o no. Es decir, las ideas particulares de cómo se soluciona un conflicto, y dentro de esa solución, de qué manera se ven evidenciados elementos, situados y distribuidos, lo cual se explicará más adelante.

El desarrollo o “progresión cognitiva” (Robbie Case, Handbook of Child Psychology, Pp:199) se da por medio del aprendizaje de habilidades, el cual se lleva a cabo desde lo que la psicología histórico cultural define como mediación, es decir, el cometer errores y avanzar desde ellos a partir de una interacción con los otros y su medio, según Vygotsky "el aprendizaje es una forma de apropiación de la herencia cultural disponible, no sólo es un proceso individual de asimilación. La interacción social es el origen y el motor del aprendizaje" (Vygotsky. 1979).

Lo cual se retoma en la investigación, al tomar en cuenta el contexto barrial en el que se desarrolló la misma, es decir, las condiciones sociales y económicas que compartían los estudiantes por vivir y estudiar en esta zona, caracterizan de una u otra manera la forma en la que se desenvuelven para el manejo de conflictos y de igual manera para el tipo de conflictos que allí se presentan. Siguiendo la línea de Vygotsky se comprende que a pesar de que la interacción y el contexto social, si se entienden como el origen y el motor del aprendizaje no se consolida como único y determinante, es decir, se considera que puede haber varios contextos y varias interacciones que influyan en el aprendizaje.

Siguiendo en la línea en la cual se ésta comprendiendo el aprendizaje, según Coll (2002) como un “proceso de construcción del conocimiento esencialmente individual e interno que depende del nivel de desarrollo cognitivo, de los componentes motivacionales y emocionales, y es inseparable del contexto social y cultural en el que tiene lugar” (p. 14).

Salomón plantea a partir de varios de los presupuestos de la psicología histórico cultural, la cognición distribuida, la cual entiende lo cognitivo “como un proceso distribuido y construido socialmente”, que se da desde las experiencias anteriores y a partir de las cuales construye realidades y las negocia con otros. Por medio de un proceso de internalización, donde se reconstruye internamente un proceso externo, tras el uso y apropiación de instrumentos y signos culturales, tales como el entorno, el cual es comprendido como un vehículo de pensamiento

(Perkins, D. 1992) y por su participación se hace parte del aprendizaje o internalización.

Se retoma aquí el modelo de la interacción (o transacción) entre las cogniciones de los individuos y las cogniciones distribuidas (culturalmente compartidas), las cuales se producen dentro de actividades que comparten, es decir, donde interactúan las cogniciones de los individuos y las cogniciones distribuidas aportando y modificando así los unos a los otros y en consecuencia los productos conjuntos. (Salomón, 2001, Pág. 166)

Evidenciando aquí como aquello que se comparte entre individuos de una misma comunidad y aquello que le es propio a cada individuo (competencias) se desarrollan recíprocamente. Sin embargo, hay que hacer aquí una aclaración y es que este desarrollo que se describe acá, se genera en primera instancia dentro del individuo, (internalización) este aprende o genera cambios en su forma de pensamiento produciendo cambios en la calidad del desempeño en conjunto y sus productos.

El aprendizaje de habilidades mencionado anteriormente es comprendido por la corriente histórico cultural desde la existencia de una Zona de Desarrollo Próximo en cada individuo, entendida esta como la distancia entre el desarrollo deseado o posible y las capacidades existentes y potenciales de cada uno, es decir, el desarrollo real o posiblemente alcanzable<sup>1</sup>.

O, por otro lado, y específicamente como ejemplo para esta investigación, en nuestro país en zonas donde el conflicto o situaciones de violencia se viven día a día, donde el maltrato físico y/o verbal es una constante en las relaciones familiares, se puede evidenciar su influencia en la forma de relacionarse de los niños. *“Los niños y niñas no son víctimas solo porque sean testigos de la violencia entre sus*

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, aprender a montar bicicleta, es un proceso donde digamos que al niño se la regalan y para poder usarla debe aprender a manejarla, para ello necesita el acompañamiento de un tutor o un par significativo que le enseñe a montarla, para que después él pueda hacerlo de manera independiente.

*progenitores, sino porque ‘viven en la violencia’. Son víctimas de la violencia psicológica, a veces también física, y crecen creyendo que la violencia es una pauta de relación normal entre personas”.* (Save the Children, 2015) Y encuentran en ella la manera más fácil o cercana ante la solución de cualquier conflicto.

Acercándose así a un desarrollo en las formas de relacionarse con los otros mediado por la violencia, donde está y su entorno más cercano son los mediadores que acompañan el aprendizaje.

Para alcanzar el desarrollo posible, mencionado anteriormente, cada sujeto atraviesa procesos de aprendizaje que se ven mediados por el acompañamiento del otro que tiene mayor conocimiento o experiencia en determinado campo (docentes, tutores, jefes, padres, guías y/o compañeros que manejan el tema) y que le permite avanzar desde las habilidades que ya posee hasta aquellas necesarias para el nivel donde desea estar o en palabras de Vygotsky, las necesarias para solucionar el problema presente o cumplir una tarea.

Este proceso de acompañamiento es llamado por la corriente histórico cultural como *andamiaje*, haciendo analogía a los andamios que se usan en construcción, los cuales sirven para avanzar en el proceso pero se van quitando en la medida que la estructura va quedando fija, de igual manera es el acompañamiento del otro (como se mencionaba anteriormente, tutor, padres, par significativo u otros) en el proceso de aprendizaje, brinda bases y apoyo en la búsqueda de alcanzar el desarrollo potencial y en la medida que esté se va alcanzando, dicho acompañante va disminuyendo su presencia hasta que se alcanza el desarrollo de manera independiente.

Lo anterior se logra según Vygotsky por la teoría genética del desarrollo, la cual explica que estos niveles de desarrollo se dan en dos momentos, primero de manera social durante la interacción con los otros, inter-psíquicamente, y luego, de manera individual hacia el interior en forma de reflexión e interiorización, intra-psíquicamente.



Desde la perspectiva histórico cultural, cobra relevancia el lenguaje al ser comprendido como mediador de todas las relaciones del ser humano y para el preciso caso de esta investigación se retoma como fuente imprescindible de información en la solución de problemas, permitiendo comprender en este caso el lenguaje como la forma primaria de interacción entre los individuos, por lo tanto, es en primera instancia una habilidad intersíquica y en la medida que esté ayuda a aclarar ideas, planear acciones y controlar el comportamiento, se vuelve intrapsíquica.

A partir de lo anterior y según Montealegre (2007) es importante comprender que la solución de conflictos se puede retomar desde tres posturas dentro del paradigma histórico cultural:

1. Como una actividad especial teórica *productiva* que genera nuevos resultados, a partir de la invención de una estrategia<sup>2</sup>. (Montealegre, 2007, Pág. 22)
2. Como una acción distribuida y situada en la cultura, que enfatiza en el análisis de los procesos que usa para llegar a la solución, desde la *ciencia cognitiva*, que compara dichos procesos con el funcionamiento de un ordenador<sup>3</sup>. (Montealegre, 2007, Pág. 27)
3. Como un conflicto *sociocognitivo* que analiza los diferentes enfoques o puntos de vista que se construyen para la solución de un sólo problema, comprendiendo los efectos de la interacción en el desarrollo cognitivo y en las modalidades de resolución. (Montealegre, 2007, Pág. 33)

---

<sup>2</sup> A modo de ejemplo, cuando en una fábrica de producción de vidrio le solicita a su ingeniero mecánico que acelere los procesos de producción para un tipo de vidrio solicitado y él debe diseñar una estrategia para que la calidad se mantenga, y su ejecución sea la más eficiente.

<sup>3</sup> Un ejemplo del pensamiento cognitivo pueden ser los heurísticos, los cuales se pueden evidenciar en la cocina a la hora de tomar decisiones frente a lo que se va a cocinar, entonces se desea hacer pasta y se empieza a preguntar con que más lo va a preparar si hay carne entonces necesita tomate, pero si no hay carne, y si hay pollo entonces se necesita leche para hacer la salsa, a medida que van apareciendo los ingredientes se va decidiendo como prepararla.

## 1. Como una actividad especial teórica *productiva*

Evidentemente la solución de problemas requiere la generación de nuevos resultados, que modifiquen la estructura que genera dicho problema, para lo cual se genera la *invención de una estrategia*, entendida esta como una técnica general que sirve de guía para resolver el problema existente, por ello, desde los pensadores que comprenden el pensamiento como productivo o creativo, está es la forma que usan los individuos para hallar una solución a los problemas. Por ejemplo, Luria (Montealegre, 2007, Pág. 35) se basa en el pensamiento verbal y en los diferentes conocimientos que se requieren para solucionar un problema, entendiendo esto como un desglose de operaciones parciales.

Lo que lleva a comprender este pensamiento y los diferentes conocimientos, como instrumentos de mediación en la solución de problemas, al igual que las demás herramientas materiales y semióticas de la que hace uso. Estas herramientas son determinadas por Cole como artefactos y los define como “*objetivaciones de las necesidades e intenciones humanas investidas con contenido cognitivo y afectivo*” (en Montealegre, 2007, P. 26)

A pesar de tener en cuenta las herramientas que usa el individuo para la solución de conflictos, aquellos teóricos que comprenden que estas se generan desde un pensamiento productivo, no retoman la influencia que tiene la cultura o el contexto en esa solución, se considera que se queda corto en el análisis del medio donde se presenta el problema y la solución que se brinda.

## 2. Desde la *ciencia cognitiva*

Por otro lado, la ciencia cognitiva, busca asemejar los procesos o las funciones psicológicas superiores con el funcionamiento de un computador evidenciando las similitudes que existen en la ejecución de estrategias para solucionar problemas, ante lo cual plantean diferentes propuestas para evidenciarlo, proporcionando explicaciones de los procesos que se usan para solucionar los problemas, por ejemplo Newell y Simon con su SGP (Solucionador General de Problemas, Newell y Simon (1972) en Montealegre (2007) evidenciaron que para solucionar los problemas nosotros y los ordenadores, hacemos uso de estrategias heurísticas que se basan en experiencias previas.

## 3. Como un conflicto *sociocognitivo*

Por último, el conflicto sociocognitivo y su aporte en la solución de problemas, desde el retorno a nociones del conflicto operatorio de Piaget y su equilibración, lleva a comprender que el conflicto al ser social genera “nuevos instrumentos cognitivos” como construcción social, que adquiere significado al integrar los diversos puntos de vista, generando así, procesos de desarrollo cognitivo.

Los cuales se manifiestan en los sujetos al interactuar con el otro en situaciones que lleven a la confrontación de respuestas diversas e incompatibles entre sí y a la construcción de nuevas coordinaciones cognitivas. Es decir, en situaciones donde se generan conflictos por discrepancia en las respuestas dadas y a partir de ello se generan respuestas en común, que buscan solucionar dicho conflicto.

De esta manera De Paolis y Mugny (citados en Montealegre, 2007) mencionan que existen dos formas de solucionar los conflictos que se niegan la una a la otra, desde una regulación social o desde una regulación sociocognitiva, en la primera se busca resolver el conflicto estableciendo una relación no conflictiva, mientras que en la segunda se busca hacer un progreso, generando una

reorganización cognitiva, a partir de la coordinación de los puntos de vista que se encontraban opuestos y generaban el conflicto.

Lo anterior se puede asemejar al proceso ya explicado, comprendido por Vygotsky como Zona de Desarrollo Próximo, dado que, podemos comprenderla como un sistema interactivo donde dos o más personas con experiencias y análisis diferentes frente a una misma situación buscan encontrarle solución a dicha diferencia y de esta manera avanzar en su desarrollo cognitivo. Es decir, se encontraban ambas en cierta posición de desarrollo y en la medida que buscan hallar solución adecuada al conflicto o a dicha diferencia, logran alcanzar otro nivel de desarrollo.

### **Otras investigaciones de solución de problemas interpersonales**

Sin embargo, es importante rescatar algunas otras investigaciones que han mostrado como las teorías psicológicas retoman la solución de problemas.

Woodworth y Schlosberg (1954) en Alvarez (1981) define los problemas como el momento en que un sujeto tiene un fin, pero no encuentra un camino claro o bien aprendido hasta ese fin. Bajo esta idea, para Simon, Shaw y Newell una teoría de la resolución de problemas debería: explicar cómo tiene lugar la resolución de problemas; qué procesos utiliza y qué mecanismos realizan estos procesos; predecir los fenómenos incidentales que acompañan la resolución de problemas y su relación; predecir la actuación de quien resuelve el problema; mostrar cómo los cambios en las condiciones acompañantes alteran la conducta de resolución de problemas y finalmente explicar cómo se aprenden habilidades para la solución de problemas.

Por otro lado, Echeita (1988, en Montealegre, 2007, Pág.34) evidencia que el estudio de la lógica para comprender la solución de problemas no alcanza a concebir los procesos que se llevan a cabo en esta búsqueda de solución, tampoco

aporta en la indagación, selección o interpretación de los datos requeridos para la solución de problemas.

En 1919 y 1921 Burt estudió la resolución de problemas mediante acertijos lógicos; en 1939, Bartlett lo hizo utilizando la tarea de completar relatos; Welch y Long, en 1943, mediante la intersección de clases; en 1951, Whitfield estudió el razonamiento cuantitativo; y en 1953, Simmel realizó problemas de eliminación lógica. Según Thomson, Simon y muchos otros autores, el método más efectivo para estudiar la resolución de problemas es presentar un problema a un sujeto y hacerlo pensar en voz alta durante sus esfuerzos por resolverlo. Sin embargo, estudios citados por Simon (1979) parecen demostrar que esto en modo alguno altera el proceso de resolución de problemas. (Álvarez, 1981)

Por otro lado, según, Newell y Simon (1972) la mayoría de los problemas (para esta investigación puntual, estamos retomando los problemas interpersonales, pero la siguiente estructuración se puede retomar para cualquier tipo de problemas incluso lógico, matemáticos) mantienen una estructura similar.

Existe *un estado inicial* determinado por el aspecto en el que se encuentra el sujeto en el momento de enfrentarse al problema: conocimientos sobre el problema, actitudes, motivaciones, habilidades, etc.; *un espacio del problema*, formado por todas las posibles operaciones que deben realizarse para alcanzar *un estado final*, caracterizado por el objetivo o la meta que se precisa alcanzar.

Así, para resolver un problema es preciso realizar algunas operaciones sobre el estado inicial con objeto de llegar a alcanzar el estado final. Lo cual se hizo evidente en la forma como se recolecto la información al indagar por la historia del conflicto desde el principio que se presentó esté, hasta el final donde se dio una solución al mismo.

Por ello para el proceso de recolección de la información se llevaron a cabo 20 entrevistas semi-estructuradas ([ver anexo 1](#)) a docentes y estudiantes frente a situaciones específicas de conflictos, el desarrollo y la solución a los mismos, al igual que sobre experiencias pasadas que hayan marcado trascendencia dentro de la Institución Educativa.

También se realizaron procesos de observación no participativa ([ver anexo 2](#)) en el desarrollo de las clases; se presenciaron aproximadamente 10 clases de diferentes asignaturas y 3 reuniones del grupo de trabajo del Proyecto Hermes, estas observaciones aunque fueron relevantes para la investigación, se tuvieron en cuenta más en el proceso de discusión de la información, que en la escritura de la misma, (es decir no se retoman detalladamente a lo largo de esta tesis).

De igual manera se realizó un grupo focal con estudiantes para revisar la percepción que estos tienen de los conflictos que se dan dentro de su Institución Educativa y la solución que a ellos se brindan desde las directivas del mismo. Es importante resaltar que este grupo focal se realizó en el marco de la investigación general, por tanto se consolidó la discusión a partir de un tema común que relacionará tres de las investigaciones que se están llevando a cabo ([ver anexo 3](#)).

Durante el proceso de recolección de información, se estuvo trabajando con estudiantes de grado 9º, 10º y 11. Quienes tras una constante revisión del observador de la coordinación de convivencia se resaltaban con llamadas de atención repetitivas y con antecedentes de presentar conflictos, de igual manera, tras el acompañamiento en clases y evidenciar el relacionamiento y las interacciones entre los mismos estudiantes y de ellos con sus docentes.

Para las entrevistas se tomó un conflicto que se hubiese presentado recientemente, se aproximaba a los participantes y si accedían se hacía dicha entrevista y se continuaba la gestión para realizar acompañamiento en el proceso que debían seguir. Las personas entrevistadas se clasifican en dos grupos: estudiantes (entre los 14 y 18 años) y docentes o directivos (entre 45 y 55 años).

## CAPITULO 3: CONFLICTOS DESDE LAS FORMAS DE PENSAMIENTO

En las investigaciones sobre la solución de problemas, la Gestalt centra la atención en la estructura del problema. De acuerdo con esta teoría, el proceso de solución de problemas consiste en un intento de relacionar un aspecto del problema con otro. Por ello, el resultado final de un proceso de solución supone una comprensión estructural. Aprender cómo todas las partes de un problema encajan para satisfacer las exigencias de un determinado objetivo, implica reorganizar los elementos de la situación problemática y, así, resolver el problema. (Begoña, 1991)

Desde la teoría gestáltica, se proponen dos formas de pensamiento; *el pensamiento reproductivo* basado en la aplicación de habilidades o conocimientos que ya el sujeto posee, mientras que *el pensamiento productivo* se basa en la generación de una nueva solución al problema a través del descubrimiento de una nueva organización perceptiva o conceptual.

Relacionado con esto, Ausubel define dos tipos de aprendizaje mecánico y significativo, entendido el primero como aquel que se da a partir de la repetición y la memorización, ejemplificado aquí por lo que se mencionaba anteriormente de la vivencia en contextos de violencia, donde en muchos casos los niños o adolescentes lo que hacen es repetir este mismo tipo de situaciones y formas de relacionarse ante la solución de conflictos.

Mientras que el segundo se entiende como aquel en donde se relacionan conceptos nuevos con los que ya se tenían, al mismo tiempo que revaloriza conceptos como aprendizaje por recepción y por descubrimiento, entendido el primero como aquel que se da a partir de conceptos dados, presentados ya en su forma final, mientras que el aprendizaje por descubrimiento busca que quien va a aprender, re-construya los conceptos, **reordene la información**, la integre en la estructura cognitiva y reorganice o transforme la combinación integrada de manera que se produzca el aprendizaje deseado. (Arias y Oblitas, 2014)

Aquí, se puede retomar para el caso de la investigación lo que sucede con el Proyecto Hermes (busca intervenir por medio de la generación de espacios de sensibilización, formación y seguimiento, que involucren a la comunidad educativa en una dinámica de transformación preventiva en las formas de solucionar los conflictos interpersonales), dentro de la Institución Educativa con la que se hizo la investigación, se toma como ejemplo, dado que este proyecto permite retomar lo que se sabe o lo que saben los estudiantes y docentes de cómo solucionar conflictos y a partir de este conocimiento construir nuevas formas de solucionarlos que sean acordes a ellos y a la institución, a partir también de métodos alternativos que buscan ser enseñados.

El Proyecto Hermes es un programa creado con el fin de transformar el conflicto escolar a partir de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) y prevenir el matoneo o bullying en los colegios de Bogotá. Además, está planteado como una propuesta pedagógica que brinda herramientas para el desarrollo de competencias sociales en los jóvenes y está dirigido a toda la comunidad educativa: padres de familia, docentes, directivos y estudiantes.

El programa realiza un proceso de formación y capacitación, acompañado de eventos de sensibilización sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en el ámbito educativo, dejando como resultado un grupo de jóvenes estudiantes y docentes en capacidad de intervenir el conflicto entre pares. (Retomado del sitio web del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá CCB)

La aplicación de este proyecto da muestra de lo que menciona Vygotsky de la Zona de Desarrollo Próximo donde los participantes de este evidencian sus conocimientos sobre solucionar conflictos, las formas en que lo hacen, las herramientas que usan y los mecanismos que el colegio les pone a su disposición y a partir de ello, el equipo de arbitraje (personas formadas y formadoras en procesos de arbitraje y conciliación, quienes se vuelven en tutores) retoma estos



conocimientos e intentan usarlos para la generación de nuevas formas de solucionar los conflictos. Es decir, el equipo de arbitraje de la CCB muestra al equipo en formación las maneras o los métodos ideales de solucionar los conflictos, para que dicho equipo durante su acompañamiento intente llegar allí.

Promoviendo procesos de andamiaje donde el equipo de arbitraje permanece un tiempo dentro de la Institución Educativa recogiendo la información mencionada anteriormente, formando y enseñando al equipo del Proyecto nuevos mecanismos de solución de conflictos para convertirlos así en mediadores y generar espacios de sensibilización donde se muestre lo aprendido, para que cuando se logró, el equipo de arbitraje pueda retirarse de la Institución y dejar en esta su propio equipo de mediación y conciliación, que busca darle a los conflictos soluciones adecuadas y no violentas.

Lo cual se puede relacionar con la forma en que Ausubel comprende la resolución de problemas, es decir, como una forma de aprendizaje significativo por descubrimiento, sin embargo, distingue dos momentos en la búsqueda de solución de problemas, el primero donde se presenta aprendizaje significativo por recepción al darse una comprensión de las condiciones del problema y al presentarse la asimilación de la solución, y el segundo cuando se transforman y se reintegran conocimientos existentes para adaptarlos al problema generándose allí aprendizaje por descubrimiento.

Para lo que determina que la búsqueda en la solución de problemas se ve afectada por dos variables de los sujetos: la existencia previa de conceptos y principios relacionados con la demanda del problema y, por otro lado, las características cognitivas y la personalidad misma del sujeto, y se puede agregar aquí y para el caso de la investigación y tras todo lo anteriormente mencionado, el contexto, como agente importante en la construcción personal de la forma de solucionar conflictos interpersonales.

Lo que le lleva a asumir la solución de un problema, según Ausubel de dos formas por ensayo y error o por discernimiento, de la primera forma la solución se haya tras varios intentos, de la segunda manera, la solución se da tras la reflexión de experiencias previas y la solución aparenta surgir súbitamente tras una comprensión implícita de los principios de la solución, evidenciado en que luego el sujeto puede reproducir la misma solución en problemas similares.

Desde todo lo anterior, es importante retomar la definición del conflicto como una situación donde los sujetos participantes presentan ciertas diferencias de pensamiento o valor y que necesitan resolver para poder establecer una adecuada relación, entre ellos, comprendiendo está como la solución al conflicto. Es decir, desde el hallazgo de un equilibrio entre dos o más posiciones enfrentadas que permita construir entre ambas un avance o una mejora inter e intra-subjetiva, entendiendo este avance como una creación de técnicas generales para uso en próximos problemas similares, desde procesos de pensamiento productivo.

Por ello a continuación se presentarán las historias de algunos de los conflictos observados en la Institución Educativa, narrando como se inició, cuál fue su desarrollo y finalmente que solución se dio por parte de los participantes y por parte de las directivas institucionales.

### 3.1 Ejercicio de la violencia contra docente

A continuación, se presentará la narración de un conflicto de una de las docentes, el cual se presentó años atrás, pero que para ella representó un hecho importante que terminó generando cambios en su forma de relacionarse con los estudiantes y de manejar los conflictos que se le presenten.

Descripción de actores: Docente de Lenguaje de 48 años (al momento de la entrevista), quien mantiene un carácter fuerte durante sus clases y se evidencian interacciones adecuadas y de empatía con los estudiantes.

*Fue hace unos 10 años un conflicto con una estudiante que tenía fallas de asistencia recurrentes e injustificadas a clase, entonces estábamos finalizando el 2 semestre, ellos desde el principio saben cuáles son las reglas de la clase y como ella no asistía no conocía bien la dinámica de cómo funcionaba la clase en sí. Al final yo dejo 1 o 2 clases para entregarles sus notas y nos sentamos a sacar, para que ellos sumen y no haya ninguna dificultad, porque las notas son públicas, para que no haya de pronto un problema de alguna parte.*

*Ella estaba en 11, no me acuerdo es en qué curso, entonces yo estaba calificando los cuadernos, cuando se pararon 3 estudiantes o 4 a entregarme el cuaderno y ella me dijo:*

*- “Mire revíseme”*

*- “Yo no le reviso porque usted no ha venido y no tiene las excusas, yo no le reviso hasta que no me traiga las excusas”*

*- “¡aa! Es que no se le da la gana de revisarme” Y fue y se sentó.*

*Pues ella no me conocía, entonces pues si yo me ofusque, yo pienso que fue algo desmedido, ella estaba sentada en la parte de atrás.*

Evidenciando aquí la reflexión que ha podido realizar tras un análisis de la situación presentada y de sus reacciones durante la misma, dando cuenta qué si

hubiera hecho uso de otras herramientas de relacionamiento, quizá la solución al conflicto habría sido distinta e incluso, el conflicto no se habría presentado.

*- “No me conteste así atrevida, usted es una gamina, usted es una gamina, una atrevida, una grosera, usted es una gamina”, le repetí varias veces. Entonces ella tiro el puesto y se vino con un esfero a chuzarme, en ese momento estaban unos estudiantes, la retiraron y yo salí.*

*Salí muy ofuscada, para mi es claro y yo sé que yo generé la dificultad, no debí ser grosera con la niña, ella reaccionó y pues ellos reaccionan de esa manera, no obstante, salí, me fui a coordinación yo estaba supremamente enfurecida, estaba temblando, ¡no! Eso fue una situación bien compleja, le comenté a la coordinadora la situación, llamaron a la niña, ella llego*

*-Y yo seguía: “usted es una gamina, una grosera, una atrevida, yo no sé usted con quien vive, usted debería vivir en la calle”*

Poniendo en discusión lo que menciona Luria (1985 en Montealegre, 2007) sobre lo que el pensamiento humano realiza en busca de solución de problemas, dado que especifica una serie de pasos para ello, donde en primera instancia el ser humano ordena y analiza la información, como segunda instancia, relaciona dicha información con categorías ya conocidas para sí mismo, luego realiza deducciones y finalmente razona y halla una solución al problema.

Evidenciando en este caso puntual, que al momento de presentar conflictos de esta magnitud no siempre es posible que el pensamiento humano desarrolle los anteriores pasos, sino que actúa por el impulso de responder y de acuerdo con la situación que en el momento se está dando.

*La coordinadora me decía que me calmara, sin embargo, yo me salí de orbita, estaba muy ofuscada, así que ahí mismo se realizaron las anotaciones correspondientes.*

*Eso fue antes de salir a junio y yo si fui muy radical, yo sé que no fue la forma de arreglar el conflicto, pero yo le dije al rector -“Se va ella o me voy yo, pero las dos no podemos estar en el mismo espacio, yo no me voy a quedar, yo no me quedo, si ustedes no hacen algo, yo me voy del colegio, yo pido traslado, totalmente, no es que no, porque yo pienso que yo hago las cosas bien para que, no, o sea es que mire si hubiese sido un niño que es constante, un niño o una niña que lleva el proceso, pero una niña que 2 o 3 veces vino a clase ¡no!, y lo sigo sosteniendo, de pronto eso no es ciudadanía, pero uno si tiene que ser radical en ciertas decisiones. Y no yo no puedo estar con ella, queda medio año y no puedo y no quiero, no lo deseo.”*

*Enseguida me fui a la Policía a colocar una caución por si me pasaba algo, allá me atendió un psicólogo, yo me desmoroné allá, ¡no!*

*Mis compañeros en la tarde firmaron unas cartas, solicitando que la niña fuera expulsada como ejemplo para los demás.*

*Y ya pues le sugirieron cambio de Institución a la niña, yo asistí a todas las conciliaciones, a ella le mandaron las citaciones para que nos encontráramos, yo fui a las 3, mientras que ella nunca se presentó, porque la idea era que yo conciliara, yo en el colegio no iba a conciliar con ella, ese no es un espacio para conciliar, consideré que ese no era el espacio, teníamos que estar en una instancia donde estuviera la ley como tal, ella nunca fue, yo siempre asistí, dejé constancia de que yo fui a las conciliaciones y ella nunca fue.*

Se puede decir que la estudiante desconoció la autoridad de parte de la docente, lo que alteró a esta última respondiendo de manera agresiva y llevando a que la estudiante intentará hacer uso de la violencia contra la docente. Lo cual implicó la generación de un mayor conflicto, que fue llevado ante las autoridades escolares, sin embargo, la docente no reconoció en estas su papel conciliador y decidió llevar el caso ante autoridades judiciales, quienes por la inasistencia de la estudiante no pudieron llevar a cabo o concluir el proceso, sino que tuvo que ser dejado así.

Lo cual muestra la manera en cómo la autoridad de los docentes es puesta a prueba muchas veces y como tal, las respuestas que este dé pueden modificar o no, el desarrollo del conflicto y brindará determinados aprendizajes, tanto para los estudiantes como para ellos mismos.

En este sentido se puede atribuir al hecho de recurrir a las directivas de la Institución y a la Policía como uso de herramientas e instrumentos mediadores en la solución de problemas, que menciona Vygotski (1930/1984, 1989, en Montealegre, 2007). Reconociendo este hecho, más como un signo que como una herramienta, dado que el primero, en este caso, más que modificar la situación presentada, busca modificar a la docente y la interacción de ésta con la estudiante y con el entorno de la situación.

### **3.2 Encerrando los baños (o la realidad)**

La estructura física que mantenía el colegio, además de su ubicación en San Cristóbal Sur, localidad que se encuentra enmarcada por situaciones de pobreza, violencia y altas tasas de consumo y venta de estupefacientes, fueron factores que potencializaron y facilitaron el acceso de la distribución y el consumo de sustancias psicoactivas en la Institución Educativa. Generando así, conflictos relacionados con ello y con la prohibición de lo mismo.

Sin embargo, las directivas de la Institución Educativa al evidenciar tal situación decidieron hacer la construcción de un nuevo edificio de salones en el área donde en ocasiones se encontró algunos estudiantes consumiendo y vendiendo estas sustancias. No obstante, el problema de drogas, no se quedó atrás y ahora hacían uso de los baños para su consumo y distribución, dañando los elementos dentro de los mismos, afectando la convivencia en la Institución e incumpliendo las normas establecidas. Lo que llevo a que se tomara una decisión radical...

*Los baños siempre mantenían abiertos y pues nosotros detectamos que ahí era donde entraban a pelear, que era donde desperdiciaban agua, dañaban llaves, porque de eso los niños se lucran de lo que dañan ahí, así sean \$2000 o \$5000 de esas cosas de metal ellos van y venden, que era donde también consumían y vendían drogas y otras sustancias, entonces frente a eso y que ellos a cada rato para el baño, difícilmente uno estaba allá controlando porque era más fácil en el espacio del descanso que había un grupo de maestros que vigilaba entonces se controlaba pero así abiertos siempre era muchachos allá metidos y era muy difícil para uno controlar esa situación , ahorita los chicos ya están como acostumbrados porque ya llevamos unos 3 años de tomar la decisión de enrejar y cerrar ese espacio allá para evitar eso.*

*Investigadora: ¿Y esa decisión con quien se tomó?*

*Prácticamente la tomo el equipo de gestión y se les comunico a los docentes y ellos estuvieron de acuerdo y pues con los chicos que manejan unas actitudes de presión que son de alto riesgo por así decirlo yo creo que eso de mantener cerrado es una gran ventaja porque es que los chicos se escondían y no faltaba el que quería hacerse daño o el que quería vender, allá es el escondedero y ya con esa reja se evita que los chicos estén allá metidos es un espacio más seguro que no está permitiendo que los muchachos estén allá metidos haciendo males (...). De los consumos de drogas afortunadamente con los baños así cerrados se ha minimizado “consideramos” porque es que hace 7 u 8 años era el consumo de marihuana entonces se sentía el olor les olían las manos era como más fácil de detectar, actualmente como los chicos meten es dick meten es pepas y cantidad de cosas que a veces no tienen ni olor, pues uno ya ni sabe.*

**Coordinadora de convivencia en entrevista**

Como se mencionó anteriormente, en los baños los estudiantes permanecían en horas donde debían estar en clase, vendían sustancias alucinógenas, como marihuana, cocaína, éxtasis, entre otras, algunos se hacían daño a sí mismos, ocurrían peleas donde hacían uso de la violencia física y armas, al mismo tiempo

que generaban daños a los artefactos de los baños, arrancando las llaves, estanques y otras estructuras, que les servían para adquirir ingresos.

Esta situación muestra como por un espacio físico que está enmarcado por la baja visibilidad, por tratarse de un espacio privado, se convierte en un lugar para el “delito” o la infracción de normas.

Normas entre las que se encuentran el cumplimiento del horario de clases, la venta y consumo de sustancias psicoactivas, daño y desperdicio de materiales, la “contractuación” hacia ellos mismos, hechos de violencia física, entre otros, que hacían de este espacio un lugar fuera de la ley.

Por lo tanto, se citó a reunión el equipo de gestión que se encuentra conformado por: el rector, el coordinador académico, las coordinadoras de convivencia y las orientadoras. Para poder tomar decisiones sobre las transformaciones que se debían hacer frente a esta situación.

Lo que los llevó a determinar que la solución era mantener cerrado este espacio y establecer horarios para el uso de los baños, además de contar cada semana con un profesor diferente que se mantuviera en este lugar a la hora de los descansos, vigilando y previniendo la ocurrencia de situaciones que alterarán la sana convivencia. Aquí es importante aclarar y dar cuenta que la decisión, se tomó sin tener en cuenta la opinión de los padres de familia, demás docentes y estudiantes.

Poniendo nuevamente en discusión lo que menciona Luria (1985 en Montealegre, 2007) de el paso a paso que hace el pensamiento humano en busca de solución de problemas. Ya que aquí se puede evidenciar el proceso de pensamiento que menciona Luria para la solución de problemas, dado que las directivas de la I.E. ordenaron y analizaron la información de tasas de consumo, violencia y daños al material institucional, encontrando que en el baño era de donde



provenían recurrentemente o se encontraban dichas situaciones y finalmente deciden enrejarlos como medida de protección y atención para los estudiantes. Y se podría añadir aquí que la reja en sí podría verse como instrumento mediador, pero realmente no es así ya que no transforma la realidad, sino que sirve más como distractor de esta.

Dado que al igual que sucedió con la construcción del nuevo edificio el consumo de drogas se refugió en otro espacio y ahora es cuestión de tiempo esperar cual es el nuevo espacio donde se van a esconder estos hechos, ya que está no es una solución al problema, porque el problema no es el espacio sino el consumo como tal de estas drogas y lo que genera en los jóvenes.

### 3.3 Del Colegio a las calles

Descripción de actores: Estudiantes de 14 y 15 años de grado noveno, que viven en la misma localidad del colegio, pero en diferentes barrios.

*Al parecer el conflicto inició porque Rosa y Andrea estaban saliendo con el mismo muchacho y entre ellas empezaron a faltarse al respeto por medio de palabras o empujones a la hora del descanso, esta situación venía presentándose por varias semanas. Por lo que, Rosa decidió contarle a su director de curso lo que sucedía, a lo que él respondió “No te alteres, evítala en los descansos, no la mires, ni le respondas nada, solo evítala”. Rosa trato de hacer caso a los consejos del docente y evitar a Andrea.*

Este intento de Rosa por obtener ayuda y orientación por parte de su docente se puede relacionar como un ejemplo de solución de conflictos desde la ciencia productiva, dado que es evidente que antes de recurrir a ello, Rosa ordeno y analizó la situación buscando la mejor solución, miró sus alternativas y finalmente decidió acudir al docente en busca de ayuda. Dado que con esta solución Rosa intenta cambiar las cosas y generar nuevas formas de relacionamiento con Andrea.

*Sin embargo, un día a la salida del colegio Andrea llamó a algunos de sus amigos del barrio para que la acompañaran mientras se enfrentaba con Rosa quien estaba acompañada de sus amigos del colegio entonces como los amigos de Andrea intentaron herir con un arma blanca a Rosa, uno de sus amigos se interpuso y otro de los amigos de Andrea lo apartó y lo amenazó con una pistola para que se callara.*

No obstante, al no recibir la atención necesaria y verse enfrentada por Andrea y sus conocidos, la forma de responder de Andrea fue en busca de su bienestar y acorde a lo que la otra estudiante le estaba brindando. Lo cual nos permite relacionarlo con una solución de problemas más del tipo cognitivo cercana a una respuesta heurística donde decide de acuerdo a la experiencia que está viviendo.

Por otro lado, podemos relacionar la respuesta y la forma de solucionar el conflicto de ambas, con la cognición distribuida, dado que como se comentó, Andrea se valió de la compañía de personas conocidas y cercanas a ella, para enfrentarse violentamente a Rosa, dando cuenta como este grupo de personas acepta y ve la violencia como forma de solución de problemas y por tanto se puede decir que Andrea se apropia de este signo cultural de su grupo de referencia y hace uso de éste para la situación que enfrenta con Rosa.

*Al día siguiente, llegaron las mamás de Rosa y Andrea y de sus amigos al colegio a poner la queja, allí se trató de calmar la situación y bajar los ánimos, explicarles a las mamás que el procedimiento a seguir era tomarles declaraciones a los estudiantes y que estos rindieran versión libre, escribiendo lo sucedido en el observador y luego pasar al Comité de Convivencia.*

*Por lo tanto, Rosa y Andrea fueron remitidas a Fiscalía junto con el amigo de Rosa para que interpusiera una denuncia por amenaza con arma de fuego. Y allí dependiendo de cuantos días de incapacidad se le diera a cada una, se determinaba*

*si eran suspendidas o no del colegio, o con que otro correctivo se sancionaban de acuerdo al Comité de Gestión.*

Evidenciando aquí como el colegio encuentra en el seguimiento puntual de normas y la aplicación de correctivos, la manera de solucionar los conflictos, sin tomar en cuenta la forma de relacionamiento de los estudiantes, las herramientas y artefactos con los que se han configurado toda su vida por los grupos de referencia a los que pertenecen y las experiencias vividas.

### **3.4 Entre el cumplimiento de deberes y el respeto mutuo**

Descripción de actores: Estudiantes de 10º grado y docente de sistemas de 46 años (al momento de la entrevista).

Este es un conflicto que se dio entre unos estudiantes y una docente, por un malentendido que hubo y se agrandó debido a la falta de respeto por parte de los partícipes, generando que entrarán a actuar dentro del mismo, el coordinador académico y otra docente, quien es la mamá de una estudiante participante en el conflicto.

*En hora de descanso, se encuentran 4 estudiantes pegando el friso de una de ellas, que tenían como trabajo para entregar en la clase después del descanso.*

*Suena el timbre para entrar a clase. Los estudiantes llegan al salón, mientras la profesora abre se quedan en el piso, pegando el friso, al salir*

*Profesora: Ya no los voy a dejar entrar, si no es con autorización del Coordinador académico no los dejó entrar y ya no les recibo el friso, las tareas son para la casa, no para hacer en el colegio.*

*La profesora entro nuevamente al salón, pasaron 5 minutos y volvió a salir.*

*Profesora: ya no los deajo entrar, así vengan con el Coordinador académico, me traen un papel de citación*

*Catalina: ¿Qué le pasa? Ya déjenos entrar, no sea tan boba, solo estábamos pegando un friso.*

*Profesora: Pues no importa, ya dije una cosa y no, no los dejen entrar, ni les  
recibo sus frisos*

*En este momento Catalina, se dirige a la Coordinación y trae los papeles de  
citación, se los entregan a la profesora y entran al salón*

*Catalina se encuentra muy molesta, dado que no le parece justo que citen a  
los padres por no haber alcanzado a entrar a clase. Al entrar al salón, los  
estudiantes se dan cuenta que hay una estudiante frente al escritorio de la  
profesora que está haciendo el friso.*

*Cuando la profesora pasa puesto por puesto recogiendo los trabajos, estos  
estudiantes se lo van a entregar.*

*Profesora: No se los voy a recibir, ustedes hicieron ese trabajo acá en el  
colegio y eso era para la casa.*

*Erica: Pero ¿Por qué? A usted ¿le consta o tiene pruebas? A mí sí me va a  
hacer una acusación que sean con pruebas, porque a mí no me parece, usted no  
tiene pruebas de que yo hice el friso acá y yo le estoy dando mi palabra de que yo  
no lo hice acá*

*Profesora: es que usted es una mediocre*

*Erica: ¿Usted me está diciendo mediocre a mí?, usted no tiene por qué  
decirme mediocre a mí, yo no vengo al colegio para que usted me trate mal pues  
recíbanos el friso ¿usted porque es tan boba?*

*Profesora: A mí no me importa, es su problema*

*Erica: pero es su clase, entonces ¿no le importa su clase pues?*

*Profesora: no pues no me importa*

*Erica: aa bueno entonces suerte*

Hasta acá se puede evidenciar como el conflicto que se generó se dio por una manifestación del pensamiento reproductivo, donde tanto la docente y las estudiantes han aplicado respuestas que ya poseen, sin darse el momento para reflexionar y encontrar otras estrategias para enfrentar la situación.

*Enseguida la estudiante llamó a la mamá, para que por favor se acercará al salón. Cuando llegó la mamá de la estudiante, esta se sale sin autorización y empieza a llorar y a contarle lo sucedido.*

*En ese momento pasaba por allí el Coordinador Académico*

*Coordinador Académico: ¿Necesitan algo?*

*Mamá Erica: No tranquilo, yo hablo con ella y la calmo.*

*En cuanto Erica terminó de contarle todo, decidieron acercarse a la oficina del Coordinador Académico y contarle lo sucedido*

*Erica: Para mi ella no sabe cómo manejar la clase, todo se lo toma personal y siempre nos amenaza con llevarnos a Comité de convivencia, que nos va a hacer abrir proceso y pues nosotros le decimos que lo haga, que no nos da miedo, también de una forma grosera y desafiante, de la misma manera que ella hacia nosotros.*

*Para lo cual el Coordinador Académico realizó un informe y mencionó que le preocupaba mucho la situación, que iba a realizar seguimiento y comentarle al rector.*

Aquí se puede evidenciar como el coordinador, aunque muestra preocupación por la situación e intenta hacer uso de su pensamiento productivo para generar nuevas soluciones al problema, finalmente no hace nada que genere cambios en la forma de relacionamiento, ni ningún acto que transforme la situación

*Se dirigieron nuevamente al salón, para que la profesora autorizara la entrada a clase de la estudiante*

*Profesora: No yo no la voy a dejar entrar, ella se salió sin permiso.*

*Coordinador Académico: Aquí mando yo y ella entra a clase.*

*Al finalizar la clase, se dirigieron a coordinación para realizar las citaciones correspondientes. Finalmente a las citaciones solo asistieron dos Padres de Familia, con Catalina, la citación se llevó a cabo entre la docente, la estudiante y su madre, ante lo cual la estudiante, comentó que pudieron hablar y llegar a*

*acuerdos, mientras que la citación de Erica se llevó a cabo con la docente, el rector, la estudiante y su padre, para lo que la estudiante comentaba que a ella no la dejaron hablar y que a pesar de llegar a acuerdos ella no está de acuerdo con estos, ya que siente que perdió su derecho a manifestar sus inconformidades. Al final de las citaciones se llegaron a acuerdos donde la profesora recibía los trabajos y se comprometían al respeto mutuo.*

*Por otro lado, la docente en entrevista, manifestaba que había sido una situación que se le salió de control y no supo manejarla, sin embargo que después de hablar con cada uno de los estudiantes había llegado a acuerdos con ellos y la relación estaba mejorando, pero con Erica era un proceso más complicado, que ella sentía que podía hablar como quisiera y que para ella como docente, era una estudiante que tenía alto control sobre sus compañeros y por lo tanto al momento de la citación toco manejarla con mayor autoritarismo e imposición y en compañía del rector, para darle valor a los acuerdos que allí se llegaron.*

Desde el Manual de Convivencia esta se puede comprender como una falta grave, dado que, según la docente es una falta leve repetitiva, donde los estudiantes constantemente le faltan al respeto y no hacen caso ante sus solicitudes, hecho por el cual ella decidió hacer el informe en el observador y citar a los Padres de Familia.

Por otro lado, es importante resaltar que en este caso no se cumplió a cabalidad lo que estipula el Manual de Convivencia, dado que solo se llevaron a cabo aquellas sanciones punitivas de realización de informe en el observador y citación a los padres de Familia, sin embargo, en el Manual se especifica que se deben llevar a cabo acciones educativas por medio de un trabajo o una actividad relacionada con la falta.

En este sentido considero que la omisión de este tipo de acciones en la ocurrencia de este tipo de faltas no permite el acogimiento de los conflictos como actos pedagógicos y a partir de los cuales se pueda fomentar la formación activa de ciudadanos, que vean en los conflictos retos para generar nuevas estrategias de relacionamiento con los otros.

## CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada, las observaciones, entrevistas y demás herramientas utilizadas para recolectar información, fue posible comprender lo que sucede en la I.E.D, con los actores de los conflictos escolares que allí se presentan y las soluciones que a estos brindan por un lado los estudiantes y por otro los directivos.

Se pudo evidenciar que por el manejo que se le da a los conflictos que se presentan dentro o con los integrantes de la Institución Educativa, estos dejan de ser un proceso natural del mundo social, una característica de las relaciones interpersonales, en las cuales la gente siempre tiene diferentes intereses y deseos, que en muchos casos están en contraposición, pero que es algo instintivo por la distinción misma del ser humano y pasan a ser una ruptura de la convivencia escolar, no se comprenden como un comportamiento natural donde se construye una historia, donde participan diferentes actores y llegan a una solución de tipo democrática o violenta o de negación, entre otras.

Reafirmando así, que la I.E.D desconoce el conflicto como un proceso social y haciendo que se convierta en una infracción a la ley, que debe ser solucionado con la aplicación de correctivos.

Por otro lado, se debe resaltar que tras la investigación realizada, la aproximación a campo y la revisión normativa de la I.E.D, está última en el objetivo de su PEI establece “*velar por una formación integral de los estudiantes buscando que asuman posiciones autónomas y responsables desde la creación de una conciencia democrática*”, no obstante al contrastarlo con lo que se encontró durante la recolección de información, los estudiantes no se forman para que puedan asumir posiciones o al menos no se abren los espacios para que puedan darlos a conocer y el espacio que se supone es para esto, es opacado por la aplicación de correctivos y se niega la posibilidad de que los estudiantes participen en la decisión sobre estos.

De igual manera el Manual de Convivencia menciona que esté y que las decisiones trascendentales para la comunidad educativa deben desarrollarse en equipo con los directivos, docentes, representantes de los estudiantes y representantes de los padres de familia, sin embargo, en la realidad no es lo que sucede, dado que la I.E.D no cuenta con representante de los padres de familia y por tanto, estos no tiene ningún tipo de presencia a la hora de tomar decisiones.

Por lo tanto, lo que pasa a nivel institucional, es desde mi perspectiva, que se están dejando de lado las historias mismas de conflictos, olvidando qué lo generó y por qué concluyó de esta manera, perdiendo en esto la oportunidad de formar pedagógicamente y desde la experiencia, a ciudadanos democráticos, participativos, críticos que busquen en el dialogo y la mediación la solución de sus conflictos.

No obstante, no podemos dejar de lado el “Proyecto Hermes” el cual permite diferenciar el manejo institucional que se le da al conflicto, a el manejo que se le da en este espacio, dado que por medio de la asistencia a Hermes o la participación en las diferentes propuestas del proyecto, tales como las mesas de conciliación y el grupo de mediadores capacitados, se puede evidenciar y comprender la historia como tal del conflicto, las miradas de los actores participantes, sus formas de considerar el conflicto y su solución para finalmente proponer alternativas de solución que promuevan la “sana convivencia”.

Sin embargo, el espacio de Hermes es, como el mismo se define, un “Proyecto Institucional” el cual no tiene mucho empoderamiento en la actuación frente a los conflictos, dado que es una propuesta de la Cámara de Comercio de Bogotá que recién llegó al colegio y no esta tan fortalecido para una plena actuación y formación institucional en las alternativas de solución y manejo de los conflictos. Ante lo cual sería conveniente para la I.E.D fortalecer este espacio y convertirlo más



que en un proyecto institucional en una línea transversal de formación en todo el proyecto educativo y qué además fuera un espacio de formación también para docentes y directivos.

Por otro lado, tras la investigación realizada, se puede concluir que los jóvenes de esta institución hacen principalmente uso de un pensamiento basado en los heurísticos y en la cognición distribuida, dado que para la resolución de conflictos interpersonales toman decisiones de acuerdo a la situación presente, a los hechos que tienen a la mano y a los sujetos alrededor del mismo, basándose también en experiencias pasadas, en lo que afirma su grupo de referencia y a lo que de estos ha aprendido y sobre todo ha compartido.

La vivencia en un sector altamente caracterizado por el uso de la violencia (5ª localidad con mayor número de denuncias por lesiones personales para el 2016, según datos del programa ¿Cómo vamos Bogotá? De la Alcaldía Mayor de Bogotá), lleva en muchos casos a que se normalice el uso de esta en las relaciones personales, dado que las personas con las que se convive o se comparte parte del tiempo, las situaciones que se vive o se evidencian aporta a la formación y a la construcción de cada sujeto en sí, “las realidades que la gente construye son realidades sociales, negociadas con otros, distribuidas entre ellos” (Bruner, 1995 en Montealegre, 2007)

Lo cual lleva a que los sujetos pasen este tipo de acciones materiales externas a un plano donde se forman los conceptos y las representaciones mentales, y que vuelven a ponerse de manifiesto al volverse a ver enfrentados a situaciones similares como dichas acciones materiales. Ya que se apropian de los instrumentos y signos culturales que en estas se han evidenciado.

## RECOMENDACIONES

Por lo tanto, considero que lo que se debe hacer es trabajar en búsqueda de cumplir dos objetivos: el primero fomentar la creación colectiva de normas o la comprensión pedagógica de las mismas, permitiendo con ello un acatamiento voluntario y comprensivo de las normas, que haga asumir de manera consiente las consecuencias de no cumplirlas, tanto de manera individual como comunitaria.

El segundo, fomentar la formación en solución de conflictos desde el pensamiento sociocognitivo, que permita una construcción social y compartida entre los participantes de los conflictos de nuevos instrumentos cognitivos para la resolución de estos, que esté alejados del uso de la violencia y más cercanos al diálogo y la mediación. Permitiendo con ello integrar los puntos de vista propios y del otro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. (2016) “*Como vamos Bogotá*”. Consultado el 24 de Julio de 2018. <http://www.bogotacomovamos.org/interactivo-como-vamos-en-localidades-2016/>
- ALVAREZ, José A. (1981) “*La resolución de problemas en psicología*” Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 13, núm. 2, PP: 247- 266 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.
- ARELLANO, Norka. (2007). “La Violencia escolar y la prevención del conflicto”. Revista Orbis. Ciencias Humanas. 3. 7. 23-45.
- ARIAS Gallegos, Walter y OBLITAS Huerta, Adriana (2014) “*Aprendizaje por descubrimiento vs. Aprendizaje significativo: Un experimento en el curso de historia de la psicología*”. Boletín Academia Paulista de Psicología, vol. 34, núm. 87, julio-diciembre, 2014, pp. 455-471. São Paulo, Brasil.
- ARIZA, Alejandra (2007). “Democracias, ciudadanías y formación ciudadana”. Revista de Estudios Sociales No. 27, ISSN 0123-885X: Bogotá, Pp.150-163
- BEGOÑA GROS SALVAT (1991) “*Investigaciones y experiencias. La enseñanza de estrategias de resolución de problemas mal estructurados*” Universidad de Barcelona. Revista de Educación, 293, PP: 415-433.
- BRUNER, J. (1995). “*Actos de significado: más allá de la revolución cognitiva*”. Madrid: Alianza.
- CARRETERO, M. y GARCÍA MADRUGA, J.A. comp (1999), Gangoso, Argentina.

- CASTILLO Bustamante, Andrea (2010) “Entre dos pedagogías en conflicto”. Universidad Externado de Colombia. Tesis de pregrado. Bogotá, Colombia
- CASTILLO Bustamante, Andrea y BLANCO Sánchez, Sandra (2009) “La Deserción Compleja”. Gobernación del Tolima. Universidad de Ibagué. Colombia.
- Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Convivencia-estudiantil/Como-participar>
- COLE, M. (1999). “*Psicología Cultural. Una disciplina del pasado y del futuro*”. Madrid: Morata.
- COLL, César (2002) “*Constructivismo y educación: la concepción constructivista de la enseñanza y el aprendizaje*”. En Coll, César; Palacios Jesús y Marchessi, Álvaro “Desarrollo Psicológico y Educación. Tomo II. Madrid, Alianza Editorial
- COX, JARAMILLO y REIMERS (2005) “Educar para la Ciudadanía y la Democracia en las Américas: Una Agenda para la Acción”.
- FROMM, Erich (1973) “*El arte de amar*”. Espasa Libros. Madrid, España.
- HERRERA, Martha. INFANTE, Raúl. PINILLA, Alexis. DÍAZ, Carlos. (2005) “*La construcción de cultura política en Colombia*”. Universidad Pedagógica Nacional: Bogotá D.C.
- HOYOS Vásquez, Guillermo. (2007) “*Educación para la ciudadanía*”. Cátedra, Héctor Abad Gómez. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- HURTADO Galeano, Deicy P., ÁLVAREZ Zapata, Didier (2006) “*La Formación de ciudadanías en contextos conflictivos*”. Revista Estudios Políticos. Ed. N° 29. Julio-Diciembre 2006. Medellín, Colombia.

- KYMLICKA, Will y NORMAN, Wayne. (2002) *“El retorno del ciudadano. una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía”*. Módulo: Aproximaciones teóricas: Estado Sesión 8 Lectura N° 2 Lima.
- LEY 115 DE 1994.
- LEY 1098 de 2006. Consultada el 23 de Julio de 2018. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1098\\_2006\\_pr004.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006_pr004.html)
- LEY 1620 DE 2013. Consultada el 23 de Julio de 2018. Disponible en: [http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles19679\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles19679_archivo_pdf.pdf)
- MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL (MEN). (2003). *“Estándares básicos de competencias ciudadanas. Versión adaptada para las familias colombianas del documento Educación Básica y Media”*. Proyecto Ministerio de Educación Nacional -Ascofade (Asociación Colombiana de Facultades de Educación) para la formulación de los estándares en competencias básicas.
- MONTEALEGRE, R. (2007) *“La solución de problemas cognitivos. Una reflexión cognitiva sociocultural”*. Avances en Psicología Latinoamericana, vol. 25, núm. 2, julio-diciembre, 2007, pp. 20-39.
- MUÑOZ, G. (2014) *“Contrapuntos epistemológicos para intervenir lo social: ¿Cómo impulsar un dialogo interdisciplinar?”* Cinta de Moebio. Pp. 84 – 104
- PLAN DECENAL DE EDUCACIÓN. *“¿Qué es el Plan Nacional Decenal de Educación 2006 -2016?”* Consultado el 24 de Julio de 2018. Disponible en: [http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-166057\\_resumen.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-166057_resumen.pdf)
- SALOMON, G.(compilador) *“Cogniciones distribuidas. Consideraciones psicológicas y educativas”*. Amorrortu Editores.

- VYGOTSKY, L. S. (1979) *“El desarrollo de los procesos psicológicos superiores”*. Buenos Aires: Grijalbo.
- WERTSCH, J. V. (1988). *“Vygotsky y la formación social de la mente”* Barcelona: Paidós.

# ANEXOS

## ANEXO 1: GUIÓN DE PREGUNTAS CONFLICTOS ESCOLARES

El cual será utilizado como base para la realización de las entrevistas, sin embargo, este se irá modificando con las biografías de los conflictos y los relatos de las personas y/o actores.

### **Conflictos pasados**

- ¿Qué conflictos han marcado historia dentro de la Institución Educativa?
- ¿Quiénes hicieron parte del conflicto desde el inicio?
- ¿Qué otras personas influenciaron en el conflicto?
- ¿Cuánto duro el conflicto?
- ¿Cómo se solucionaron o se les dio un fin?
- ¿Qué cosas han cambiado desde que se presentó el conflicto?

### **Conflictos presentes**

- ¿Cómo se dio inicio al conflicto?
- ¿Quiénes han hecho parte del conflicto?
- ¿Qué ha cambiado o pasado frente al conflicto?
- ¿Qué nuevos actores han hecho parte del conflicto?
- ¿Qué influencia han tenido frente al conflicto?
- ¿Cómo se podría solucionar el conflicto?
- ¿Quiénes pueden dar solución al conflicto?
- ¿Consideras que este conflicto generará alguna transformación dentro de la Institución Educativa?

ANEXO 2: DIARIO DE CAMPO PARA LA OBSERVACIÓN

<p><b>OBSERVACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué lenguaje (oral, corporal) utilizan para dialogar? (soez, tranquilo, pausado, altivo, indiferente)</li> <li>- Tratar de reconocer porque se dio el conflicto</li> <li>- ¿Quiénes hacen parte del conflicto y quienes son testigos?</li> <li>- ¿Quiénes se integran al conflicto y lo aumentan?</li> <li>- ¿Quiénes se integran al conflicto y lo intentan disminuir?</li> <li>- ¿Qué más sucede dentro del conflicto?</li> <li>- ¿Cómo finaliza el conflicto?</li> <li>- ¿Qué sucede después?</li> </ul>
	<p><b>Inicio de clase:</b> Forma de organización del salón (¿El profesor exige organizarse de algún modo?), modo en que el docente permite e impide la entrada de los estudiantes, comportamiento de los estudiantes (hablar, gritar, sentarse, escuchar música)</p>
	<p><b>Desarrollo de la clase:</b> ¿Cómo se desarrolla la clase? El profesor como se dirige a los estudiantes, ¿cuándo les pregunta y no responden que actitud toma? Comportamiento de los estudiantes, ¿realizan las actividades que se proponen? ¿Siguen instrucciones? Conflictos que se presentan ¿Por qué se dan? ¿Cómo se desarrollan? ¿Qué hacen los docentes? ¿Qué hacen los estudiantes involucrados? ¿Qué hacen el resto de estudiantes? ¿Cómo se le pone fin?</p>
	<p><b>Descanso o recreo:</b> Mantener el contacto en espacios donde se sepa se generan los conflictos constantemente, hacer observaciones en las canchas de juego por ser este un espacio donde más se llevan a cabo las competencias.</p>
	<p><b>Salida:</b> Permanecer pendiente de los estudiantes si arman grupos y se dirigen hacia alguna calle, tratar de seguirlos para dar cuenta si se presenta algún conflicto</p>



### ANEXO 3: GUÍA GRUPO FOCAL

**Participantes:** 16 estudiantes de noveno a once de la jornada tarde

**Objetivo:** Conocer la perspectiva que tienen los estudiantes sobre las dinámicas relacionales con los docentes y con sus compañeros; reflexiones sobre el manejo del conflicto y la violencia dentro del colegio.

#### **Temas y guion de preguntas para la discusión:**

- Relación generacional ¿Hay una distancia y diferencia entre docentes y estudiantes? ¿Por qué creen que se genera?
- Docentes ¿Por cuales aspectos ustedes identifican a un buen docente y por cuales consideran que no lo es?
- Clases ¿Qué debe tener una buena clase? ¿Qué sucede cuando la clase no es buena? ¿De qué depende que sea buena o no? ¿Sienten que lo que les enseñan es importante? ¿Qué clases son más importantes? ¿Qué clases les gustan más?
- Respeto y autoridad ¿Cuáles docentes inspiran respeto y autoridad? ¿Qué sucede con los docentes que no representan autoridad? ¿Por qué creen que pasa eso? ¿Por qué algunos docentes no son respetados y por qué otro sí? ¿De qué manera se gana ese respeto? (La relación que tienen estudiantes y docentes con el coordinador académico)
- ¿Cómo se manifiesta la falta de autoridad y el irrespeto de los estudiantes a los docentes y viceversa? ¿Cuáles son esas manifestaciones de irrespeto? (Contar experiencias)
- Relatos de conflictos entre docentes y estudiantes
- ¿De qué manera los docentes se involucran en los conflictos de los estudiantes? Conocen casos relátenlos ¿qué piensan de eso?
- ¿Por qué se generan los conflictos intra-escolares? ¿Por qué se generan los conflictos extra-escolares? ¿Qué relación mantienen los conflictos intra y extra-escolares? ¿Qué diferencias existen entre estos? ¿Cómo soluciono mis conflictos? ¿Cómo se solucionan los conflictos en el colegio y desde sus directivos?
- ¿Qué entienden cómo conflicto? ¿Por qué se dan los conflictos en el colegio? ¿Qué consecuencias traen los conflictos? ¿Aprenden algo de los conflictos?
- De los relatos anteriores sobre los conflictos entre docentes y estudiantes ¿Se han generado hechos que ustedes consideren violentos?
- Relatos de lo que se considere que son agresiones por medio de las redes sociales entre los estudiantes y de los estudiantes hacia los docentes
- A partir de lo que se ha conversado ¿Cómo consideran que por medio de la relación con sus docentes se forman como ciudadanos? ¿Cómo creen que el colegio los forma como ciudadanos?