

# Resolución de conflictos y mediación en los centros educativos: **UNA VISIÓN SOCIAL**

**Nicolás Amaya López**  
**Yalexí María Reinoso Pérez**  
**Lilibeth Fragozo Álvarez**



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA  
DE LA GUAJIRA | PULEE WAJIIRA

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y  
MEDIACIÓN EN LOS CENTROS EDUCATIVOS:  
UNA VISIÓN SOCIAL

# **Resolución de conflictos y mediación en los centros educativos: una visión social**



**Nicolás Amaya López**  
**Yalexí María Reinoso Pérez**  
**Lilibeth Fragozo Álvarez**



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA  
DE LA GUAJIRA | PULEE WAJIIRA

**Resolución de conflictos y  
mediación en los centros educativos:  
una visión social**

© Nicolás Amaya López  
Yalexí María Reinoso Pérez  
Lilibeth Fragozo Álvarez

© Universidad de La Guajira  
Primera edición, 2019

ISBN: 978-958-5534-39-1

**Directivas académicas**

Carlos Arturo Robles Julio  
**Rector**

Hilda María Choles Almazo  
**Vicerrectora Académica**

Víctor Pinedo Guerra  
**Vicerrector de Investigación y Extensión**

Sulmira Patricia Medina  
**Directora Centro de Investigaciones**

Depósito legal

Reservados todos los derechos de esta edición

**Diseño de portada:**

Luz Mery Avendaño

**Impresión:**

Editorial Gente Nueva

Impreso en Colombia

Printed in Colombia

# Contenido

Acerca de los autores .....	11
Introducción .....	13
Resumen .....	17

## PRIMERA UNIDAD CONFIGURACIÓN DEL CONFLICTO Y MEDIACIÓN

### » CAPÍTULO 1 «

#### La influencia del conflicto escolar en la convivencia de los centros educativos

La convivencia y los conflictos en los centros escolares .....	21
Elementos Esenciales de la Convivencia.....	22
Tipos de conflictos y problemas de convivencia en el ámbito escolar.....	23
<i>Conflictos escolares</i> .....	23
<i>Resolución de conflictos</i> .....	23
Causas y consecuencias de los conflictos en los centros educativos.....	26
Violencia, conflicto y convivencia escolar.....	27
Violencia, pedagogía y escuela.....	29
Vertientes de la violencia escolar .....	30

### » CAPÍTULO 2 «

#### Conflicto y violencia escolar en Colombia

Incidencia y propuestas oficiales para la gestión educativa.....	31
Los escritos sobre violencia y conflicto escolar .....	33
Programas para la gestión del conflicto escolar.....	34
Aspectos claves sobre la gestión de conflictos internos institucional .....	36
<i>Acerca de los valores y la filosofía institucional</i> .....	36
<i>La Misión en los centros Educativos</i> .....	36
<i>Una alternativa de visión institucional</i> .....	37
<i>La filosofía como elemento de orientación institucional</i> .....	37
<i>La importancia de contar con un Manual de Convivencia</i> .....	38
La relevancia de conocer los conflictos escolares y como se resuelven en las Instituciones Educativas .....	38

» CAPÍTULO 3 «

**Situaciones de violencia que impiden la convivencia pacífica**

<b>Acoso escolar (Intimidación, bullying o manoteo) .....</b>	<b>41</b>
<i>Características del acoso escolar (bullying) .....</i>	43
<b>Acoso por homofobia o basado en actitudes sexistas.....</b>	<b>43</b>
<i>Agresión escolar .....</i>	43
<i>Acoso sexual.....</i>	43
<i>Actividad sexual .....</i>	44
Acto sexual violento .....	44
<i>Agresión electrónica .....</i>	45
<i>Agresión esporádica .....</i>	45
<i>Agresión física .....</i>	46
<i>Agresión gestual .....</i>	46
<i>Agresión relacional.....</i>	46
<i>Agresión verbal.....</i>	46
El Bullying.....	46
<i>Bullying, Características .....</i>	47
<i>Bullying, Características de los actores.....</i>	47
<i>Características de los Agresores o Bullying.....</i>	48
<i>Características de las víctimas .....</i>	49
<i>Bullying, Consecuencias .....</i>	50
<i>Bullying, Escenarios .....</i>	50
<i>Bullying, Factores Familiares.....</i>	51
<i>Formas de Bullying.....</i>	51
<i>Normas de Bullying .....</i>	52
<i>Bullying, Incidencias .....</i>	53
<i>Ciber-acoso escolar, acoso electrónico o Cyberbullying .....</i>	55
Violencia de género.....	59
<i>Violencia sexual.....</i>	60
Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes .....	60
<i>Explotación Sexual Infantil.....</i>	60
<i>Acceso carnal.....</i>	61

» CAPÍTULO 4 «

**El abordaje de la investigación en resolución y mediación de conflictos**

Enfoque Investigativo.....	65
Diseño Investigativo .....	65
<i>Tipo de investigación.....</i>	66
<i>Muestra .....</i>	66
<i>Fuente de información .....</i>	66
Procedimientos para la recolección de la Información .....	68

<i>Antecedentes en estudios de Mediación y resolución de conflictos.....</i>	68
<i>Por la conveniencia .....</i>	72
<i>La relevancia social de la Conciliación.....</i>	73
<i>Relevancia científica.....</i>	73
<i>Implicaciones prácticas.....</i>	73

» CAPÍTULO 5 «

**Las características del conflicto escolar que representan las instituciones educativas del distrito de Riohacha**

Análisis de los resultados .....	75
Gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del Distrito de Riohacha	88
<b>La Reacción ante los actos de violencia.....</b>	<b>93</b>
El Cumplimiento de Las normas.....	94

» CAPÍTULO 6 «

**El reencuentro con el diálogo como mecanismos para la prevención del conflicto escolar en las instituciones educativas**

En diálogo con los saberes cotidianos .....	97
La búsqueda de un diálogo eficaz .....	102
<i>Recomendaciones para la institución educativa .....</i>	102
<i>Recomendaciones para los estudiantes.....</i>	102
Conclusiones generales .....	103
<i>En diálogo con la academia.....</i>	103
<i>En diálogo con las teorizaciones.....</i>	103

» CAPÍTULO 7 «

**Alternativas comportamentales y valorativas en el manejo de conflicto**

<b>Nuestra actitud en una situación de conflicto .....</b>	<b>105</b>
<i>Situación de conflicto escolar.....</i>	106
<i>La convivencia escolar.....</i>	106
<i>Estrategias de resolución de conflictos .....</i>	107
<i>La negociación una estrategia de resolución del conflicto .....</i>	109
<i>La motivación para el cambio.....</i>	110
<i>Implicaciones de los valores en la toma de decisiones.....</i>	110
<i>La actitud .....</i>	111
<i>La amistad.....</i>	111
<i>Nivel de autoestima.....</i>	111
<i>La concientización, un buen indicador de conciliación .....</i>	111
<i>La dinámica del grupal, un paso importante .....</i>	111
<i>La disciplina, una opción de equilibrio en la convivencia .....</i>	112
<i>La tolerancia.....</i>	112

<i>La solidaridad</i> .....	112
<i>Los valores como bien social</i> .....	112
<i>Lo preciado, la paz</i> .....	113
<i>El respeto entre todos</i> .....	113
<i>La responsabilidad</i> .....	113
<i>Determinación estratégica</i> .....	113
<i>La participación de la familia</i> .....	113
<i>La intervención</i> .....	114
<i>Lluvia de ideas, técnica para el consenso</i> .....	114
<i>El proyecto institucional</i> .....	114
<i>La recreación con todos</i> .....	114
<i>Los talleres en el proceso de convivencia</i> .....	115
<i>Técnicas terapéuticas</i> .....	115
La permanente capacitación.....	115
<i>El papel del docente</i> .....	115
<i>Determinantes del comportamiento</i> .....	115
<b>Bibliografía</b> .....	<b>117</b>



## Tablas y gráficos

Flujograma del acoso escolar (bullying).....	42
Tabla 4.1. Distribución de la población estudiantil por grados .....	67
Tabla 4.2. Distribución de la población estudiantil por sexo.....	67
Tabla 4.3. Distribución de la población estudiantil por edades.....	67
Tabla 5.4. Conflictos entre compañeros del mismo grado.....	75
Tabla 5.5. Conflictos entre compañeros de otros grados o cursos .....	75
Tabla 5.6. Manifestación del conflicto .....	76
Tabla 5.7. Tipo de acciones de indisciplina que se presentan en el aula de clases .....	76
Tabla 5.8. Interrupciones en el desarrollo normal de las clases .....	77
Tabla 5.9. Pérdida del control.....	77
Tabla 5.10. Lugares en donde se produce o se genera el acoso y la violencia escolar .....	78
Tabla 5.11. Víctima de agresiones en alguna ocasión .....	79
Tabla 5.12. Comportamiento violento hacia otro compañero de tu clase o institución .....	79
Tabla 5.13. Temores de agresiones en el colegio por parte de compañeros.	80
Tabla 5.14. Motivaciones para la asistencia a clases .....	80
Tabla 5.15. Conformación de grupos de pandillas en el colegio.....	81
Tabla 5.16. Tiempo compartido con los padres .....	81
Tabla 5.17. Resolución de los problemas familiares.....	82
Tabla 5.18. Existencia de acciones de violencia y conflictosen el barrio o la calle.....	83
Tabla 5.19. Actuaciones frente a la violencia relacionadas con las vivencias en la familia o la calle.....	83
Tabla 5.20. Agresiones entre compañeros es el principal problema de la institución educativa .....	84
Tabla 5.21. Ambiente o clima de la institución educativa.....	84
Tabla 5.22. Relaciones entre estudiantes o compañeros de clases .....	85
Tabla 5.23. Relaciones entre estudiantes y profesores en las clases .....	85
Tabla 5.24. Con quien se comenta los conflictos o discrepancias graves en el colegio.....	86

Tabla 5.25. Resolución de los conflictos personales en la escuela.....	86
Tabla 5.26. Acciones de ayuda de un compañero en conflicto .....	87
Tabla 5.27. Toma de medidas relacionadas con la prevención del conflicto escolar .....	88
Tabla 5.28. Existencia en la institución de programas o proyectos de valores y convivencia.....	88
Tabla 5.29. Los canales de comunicación para la solución de los conflictos como mecanismos de mediación.....	89
Tabla 5.30. Edad en que se producen mayores problemas de convivencia entre los estudiantes .....	89
Tabla 5.31. Procesos adecuados para garantizar el buen clima escolar.....	90
Tabla 5.32. Seguimientos periódicos de las acciones agresivas presentadas por los estudiantes .....	90
Tabla 5.33. Mediador ocasional de un conflicto en la institución .....	91
Tabla 5.34. Emprendimiento de campañas para la tolerancia y el buen trato en la institución .....	92
Tabla 5.35. Aplicación de la norma en acciones de agresividad y conflicto siguiendo los lineamientos establecidos por el Manual de convivencia .....	92
Tabla 5.36. El conflicto escolar ha aumentado en los últimos años, pero las informaciones que aparecen no responden a la realidad de la institución, sino a casos aislados.....	93

## **Acerca de los autores**

### **NICOLÁS AMAYA LÓPEZ**

Psicólogo, Docente investigador de la Universidad de La Guajira, cuenta con el Doctorado en Ciencia Mención Gerencia, Magister en Gerencia de Proyectos de investigación y desarrollo, Especialista en Pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo y en Planeación Integral para el Desarrollo Educativo Regional.

### **YALEXI MARÍA REINOSO PÉREZ**

Trabajadora social Magister en Resolución de Conflictos y Mediación en la Universidad Iberoamericana de Puerto Rico UNINI. Especialista en Manejo, Negociación y Resolución de Conflictos. Universidad Simón Bolívar.

### **LILIBETH DE JESÚS FRAGOZO ÁLVAREZ**

Abogada en ejercicio, Docente de la Universidad de la Guajira, egresada de la Universidad Libre de Barranquilla, especialista en Contratación Estatal de la Universidad Externado de Colombia.



## Introducción

El presente libro es el resultado de un proceso de investigación En el que se exploran las condiciones de la resolución del conflicto y la mediación en los centros educativos desde una visión social, donde la Universidad de la Guajira busca analizar la problemática del conflicto y violencia escolar, el cual se constituye en un acercamiento a la realidad social que se vive en el sector educativo.

La problemática que se aborda, está relacionada con el conflicto escolar y la forma como se resuelven al interior de las Instituciones educativas en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha. En este sentido, se tiene en cuenta que los conflictos forman parte de las relaciones humanas y que las instituciones escolares no deben estar ajenas a los mismos.

Por tal razón, la Universidad de la Guajira no es ajena a los problemas que actualmente se viene evidenciando en las instituciones educativas, que da sus aportes para que la violencia escolar entre los estudiantes no se siga presentando y afectando la convivencia en el ambiente escolar, generando consecuencias para la integridad física, psicológica, y académica en los actores involucrados, extendiéndose a su familia y al entorno donde se desenvuelve el estudiante. En el caso de los estudiantes agresores y violentos, esta conducta viene impactando en espacios para la desintegración y/o conformación de grupos de pandillas, como hacer parte de grupos al margen de la Ley con operaciones en la zona urbana, consumo de sustancias psicoactivas, especialmente con drogas alucinógenas.

Es importante señalar, que el contexto de violencia ha marcado gran parte de la historia de Colombia, afectando los diferentes escenarios de la vida cotidiana de todos los habitantes. en ellos se presentan las rupturas de las estructuras y las relaciones sociales, especialmente en los estudiantes y el espacio en el que se desarrollan los procesos de socialización propios de los diferentes ciclos de vida; influyendo en su forma de pensar y actuar, que se reflejan en su interacción con los pares, docentes, padres y demás personas.

Ahora bien, si la misión de toda institución educativa es la de crear un espacio propicio para el aprendizaje de los educandos, a esta se le debe sumar la tarea de favorecer ambientes sociales adecuados que permitan la construcción de un clima escolar óptimo, para garantizar la convivencia a través del respeto hacia los demás y la tolerancia entre los estudiantes, docentes y toda la comunidad educativa. Por la anterior situación, es un compromiso de la Universidad de La Guajira y de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas aportar los diagnósticos y alternativas de solución que den respuestas a los problemas de violencia que se originan en los diferentes escenarios sociales, llámese escuela, universidad, familia, cultura o sociedad.

El libro se configura en dos unidades. En la primera se desarrollan los capítulos uno, dos y tres, que hace una Configuración del conflicto y Mediación seguidos de la unidad dos, en donde se dilucidan los capítulos cuatro, cinco, seis y siete, esbozando la caracterización de los conflictos escolares y la forma de resolver las disputas en las instituciones escolares del distrito de Riohacha. Por otra parte se exponen las estrategias metodológicas que permiten comprender la forma como se puede investigar la resolución de los conflictos en escenarios educativos.

Según lo anterior, en el capítulo uno, se detallan los aspectos de la influencia del conflicto escolar en la convivencia de los centros educativos como la descripción de la realidad problemática.

El capítulo dos, hace una descripción detallada de la manifestación del Conflicto y la violencia escolar en Colombia, plasmando el sustento teórico de la investigación, producto de la indagación documental y recopilación de fuentes bibliográficas que contribuyen a dar la base y la fundamentación referencial del estudio. Dentro de este, se hace una breve descripción de trabajos realizados y que se relacionan estrechamente con la presente investigación. Adicionalmente, se detallan las bases teóricas, siendo la herramienta que direcciona los aspectos del problema.

El capítulo tres hace referencia a las situaciones de violencia que impiden la convivencia pacífica, donde se plantean sus principales modelos y características.

Por su parte, el capítulo cuatro, muestra una forma de cómo podemos realizar un estudio de resolución y mediación de conflictos escolares, estipulando el tipo y el diseño de investigación, la población, la muestra; técnica de recolección de información, los instrumentos y los análisis de resultados obtenidos en el proceso de investigación.

El capítulo cinco destaca el reencuentro con el dialogo, como mecanismos para la prevención del conflicto escolar en las Instituciones Educativas, señalando las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

De igual forma, el capítulo seis, induce a conocer las Alternativas de comportamiento y de en el manejo del conflicto, mostrando a los educadores, padres y demás profesionales que intervienen en el mismo nuevas formas de abordar la problemática, generando orientaciones prácticas para el análisis y diagnóstico del manejo del conflicto

Por último el capítulo siete, señala, las situaciones de conflictos presentes en un contexto escolar y la forma de cómo se puede desmejorar la convivencia, esbozando también las estrategias de resolución de conflictos que han mostrado resultados favorables en las instituciones educativas.

Se espera que este material, sea del agrado de todos los actores educativos y pueda contribuir en la sana convivencia de las instituciones pedagógicas, con el fin de obtener mejores resultados académicos y una sociedad cada vez más reflexiva y motivada para cambiar sus creencias sobre la convivencia y el conflicto, según sus condiciones socioculturales.





## Resumen

La problemática que se aborda en el presente libro, es el resultado de un proceso de investigación, relacionado con el conflicto escolar y la forma como se resuelve en el interior de las Instituciones educativas en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha. En este sentido, se tiene en cuenta que los conflictos forman parte de las relaciones humanas y que las instituciones escolares no deben estar ajenas a los mismos.

Por tal razón, la Universidad de la Guajira no es indiferente a uno de los problemas de mayor relevancia que actualmente se viene evidenciando en las instituciones educativas, haciendo referencia a la violencia escolar entre los estudiantes, la cual afecta la convivencia en el ambiente escolar con consecuencias para la integridad física, psicológica, académica de los actores involucrados, extendiéndose a su familia y al entorno donde se desenvuelve el escolar.



» PRIMERA UNIDAD «

## CONFIGURACIÓN DEL CONFLICTO Y MEDIACIÓN



En esta unidad se desarrolla la conceptualización del conflicto y se generan los conocimientos y las experiencias de diferentes teóricos, las diversas formas de enfrentarlo, mostrando cómo se puede comprender la problemática en las instituciones educativas.



## » CAPÍTULO 1 «

# La influencia del conflicto escolar en la convivencia de los centros educativos

### La convivencia y los conflictos en los centros escolares

Los aspectos de convivencia y el conflicto escolar en las instituciones educativas de Colombia, se han convertido en un problema de gran magnitud, que hoy día preocupa a la sociedad en general. Sin embargo, en Riohacha no hay estudios de investigación que analicen estas situaciones en su complejidad, determinando sus causas, las diferentes formas de manifestaciones y las consecuencias que generan en los establecimientos educativos locales.

En este sentido, las instituciones educativas siendo las responsables de prestar un servicio a la comunidad, independiente de su carácter público o privado están expuestas a los efectos generados en las diferentes situaciones sociales propias del entorno. De tal manera, que cada una de las acciones violentas que sus miembros realicen repercutirá en el clima adecuado de la convivencia social y escolar.

Para el caso que se aborda, la convivencia hace referencia al conjunto sistemático de relaciones interpersonales del entorno educativo, las cuales involucran todos los actores de la comunidad educativa como son: estudiantes, docentes, directivos-administrativos y padres de familia, que afectan de manera significativa en el desarrollo de las dimensiones socio-afectivas, cognitivas y éticas de los estudiantes.

Es importante señalar, que el sistema de convivencia escolar es complejo, ya que la interacción de conductas personales, permite la construcción colectiva en tiempo y espacio del contexto en los que son participes todos los miembros de la comunidad educativa. Es decir, los procesos de la dinámica cotidiana escolar están determinados por las costumbres, hábitos, valores y normas que cada uno de los integrantes adquieren, en la cual la familia juega

un papel protagónico. De tal forma, que las instituciones educativas se convierten, en una red compleja de las relaciones interpersonales que se soportan en dos ambientes uno negativo y el otro positivo fomentado por los actores escolares.

Al referirse al término de conflicto escolar, es necesario concretar su campo de acción, ya que se puede incurrir en conceptualizaciones erradas. Sin embargo, al hacer una aproximación de su significado, se puede describir como el enfrentamiento de diferencias entre pares y cuya percepción de la discusión afectan los intereses y necesidades entre estudiantes o demás actores de la comunidad educativa. Por ello, al analizar el contexto escolar de las instituciones educativas de la ciudad de Riohacha, se asocia con la violencia en sus diferentes manifestaciones que se vienen presentando, entre las cuales se destacan la indisciplina, la disrupción, el vandalismo, el absentismo escolar, el bullying, entre otras. Por ello, todo acto que vaya en contra de la integridad personal de los estudiantes debe ser tipificado como violento y puede tener su origen en un conflicto.

En las instituciones educativas, las disputas entre estudiantes generan tensiones, cuyos factores pueden originarse en el seno del hogar; teniendo en cuenta que la gran mayoría de los escolares provienen de familias disfuncionales, en donde es común la presencia de acciones violentas y la permisividad de conductas agresivas entre sus miembros. De tal forma, que éstas se trasladan a los diferentes escenarios de la vida cotidiana de los estudiantes, reflejándose en la dificultad para adaptarse al entorno escolar y afectando la empatía que puedan tener con los otros miembros de la institución. Sin embargo, cuando los conflictos tienen una solución pacífica, su origen no debe estar relacionado con una concepción negativa, ya que tal situación permite nuevos aportes a la solución de estos.

## **Elementos Esenciales de la Convivencia**

Para establecer la convivencia escolar en cualquier centro educativo, se debe tener en cuenta tres elementos esenciales como son las reglas de convivencia, la detección y las medidas correctivas cuando se producen las transgresiones. En cuanto al primero, hace referencia a las normas estas permiten el direccionamiento y regulan el accionar de los estudiantes en el entorno escolar. Es de gran relevancia su difusión, puesto que ello contribuye a un mayor conocimiento de las actuaciones y las medidas que se deban tomar de acuerdo a las faltas y transgresiones cometidas.

En relación a la detección de posibles incumplimientos, este elemento controla la operatividad de la normativa de convivencia, distinguiendo las infracciones de efecto negativo en el mejoramiento de la misma. En este sentido, es muy importante hacer un análisis reflexivo de las actuaciones de los estudiantes, ya que posibilita dimensionar otros aspectos socioeducativos y afectivos que inciden en el comportamiento de los educandos.

Por otro lado, las medidas correctivas son de gran significación, pues en este punto de la convivencia, las acciones que se aborden serán en el momento justo de las trasgresiones. Es decir, el correctivo está estrechamente vinculado a la acción del estudiante.

## **Tipos de conflictos y problemas de convivencia en el ámbito escolar**

### ***Conflictos escolares***

Definido como todo aquello que puede representar o significar perjuicio, producir por efecto o defecto un mal a otro, a uno mismo o al entorno; ya sea realizado o llevado a cabo de manera consciente o inconsciente. Para perjudicar a otro ya se sabe que no es necesario actuar, en ocasiones se consiguen iguales o superiores resultados dejando de hacerla, ocultando información, negando el auxilio, mintiendo, huyendo, o adoptando una actitud pasiva. (Vin-yamata, 2001). En este sentido, se hace necesario analizar y diagnosticar cual es la situación de convivencia en los centros educativos y su entorno para proponer el tratamiento adecuado y eficaz y del correcto diagnóstico dependerá el éxito de las soluciones planteadas.

### ***Resolución de conflictos***

La resolución de los conflictos es la exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse. Para muchos jóvenes, conflicto es sinónimo de violencia. Pero la violencia, en realidad, sólo es una de las numerosas respuestas posibles a una confrontación. Las resoluciones no violentas de conflictos se pueden aprender y aplicar de manera constructiva a los desacuerdos a nivel personal, comunitario, nacional, mundial o entre grupos.<sup>1</sup>

Como se mencionó al principio de éste capítulo, la Institución Educativa de carácter oficial, alberga una población con unas características similares

---

1 Resolución de Conflictos. Conceptos clave. Recuperado Septiembre (2013): [http://www.enredate.org/cas/educacion\\_para\\_el\\_desarrollo/resolucion\\_de\\_conflictos](http://www.enredate.org/cas/educacion_para_el_desarrollo/resolucion_de_conflictos)

pertenecientes al nivel I y II según la calificación otorgada por el Sistema de Información de beneficiarios potenciales (SISBEN, 2013); en donde la pobreza y la violencia intrafamiliar van de la mano. Consecuentemente con ello la pérdida de los valores y la incidencia del conflicto armado en el país, han contribuido en gran parte a que se produzca una marginación social de los estudiantes de las instituciones educativas locales.

En este sentido Elzo (1998., p. 269), plantea que:

Los conflictos suelen producirse por tres motivos: primero por marginación social, segundo por la visión única de un proyecto, rechazando otras posibles ideas y en tercer lugar por reacciones no controladas, fruto de las frustraciones y de un sistema de valores basados en la satisfacción inmediata”.

La realidad inminente de las instituciones educativas de Riohacha, tiene una connotación de carácter violento, dado que este es un municipio en desarrollo, que alberga población rural y urbana venida de diferentes partes del país por diversos factores del conflicto armado colombiano y que logran radicarse en la ciudad. Este reflejo de la sociedad del país, tiene enfrentada a la educación y en especial la institución objeto de estudio, con el manejo inadecuado del conflicto y la violencia; debido a que, no se emplean estrategias adecuadas para su mitigación, ya que éstas no responden a las transformaciones y cambios sociales del entorno, con poco conocimiento y seguimiento de los estudiantes. Al respecto, la alcaldía de Bogotá (2012) sostiene que:

La violencia de los colegios no solamente está vinculada a las relaciones establecidas internamente, sino que comprende un entorno que enlaza las actividades que los alumnos realizan fuera de las instituciones educativas. Es por esto, que los temas de violencia juvenil e infantil no se reducen a problemas de “bullying” o violencia interna de los colegios, son el producto de un entramado de relaciones sociales que vinculan temas como hurto, consumo y tráfico de estupefacientes; porte y tráfico de armas; presencia de tribus urbanas, sexualidad adolescente y barras futboleras. (Proyecto de acuerdo 296 de 2012 p. 1).

Esta problemática, se evidencia en las instituciones educativas locales dentro y fuera de las aulas de clases, si bien es el docente quien debe mantener el control de los estudiantes, éstos en la gran mayoría de las ocasiones son permisivos, producto del estrés generado por las acciones de los alumnos. Los episodios, se originan en diferentes sectores de las instituciones educativas, en donde es común el daño de los útiles escolares propios y de los compañeros, deterioro de cartelera con informaciones académicas y pedagógicas, destrucción de los inmuebles de la institución por permanentes pintadas en las paredes con grafitis y expresiones violenta, principalmente en baños, pupitres y corredores.



Al respecto, las medidas que se toman apuntan hacia la recuperación del material destruido, el llamado de atención del estudiante y la asistencia del padre de familia para ser informado de la situación. De ahí que deba existir un plan de contingencia que prime sobre el sentido de pertinencia y la utilidad de los recursos físicos y académicos para la formación de la enseñanza en la institución.

Por otro lado, frecuentemente el desarrollo de las clases se interrumpe por los estudiantes, razón por la cual el docente no cumple dentro del tiempo establecido con el programa de estudio y por este motivo los alumnos, no logran finalizar las clases sin haber sufrido un episodio de interrupción; en el progreso normal de las actividades académicas. Este tipo de conflicto, preocupa aún más a los docentes que a los propios estudiantes. Como se dijo anteriormente, debe culminar el plan de área consignado en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), para la valoración de los escolares según los ejes temáticos que se estipularon para cada grado.

En relación al acoso escolar, es preocupante ya que es el tipo de conflicto con mayor incidencia y frecuencia, con resultados lesivos para la integridad física y psicológica de los estudiantes de las instituciones educativas. En este sentido, Blaya (2001), plantea que:

“estas formas que son asumidas como micro violencias (semillero de violencia) por gran parte de investigadores, al no ser intervenidas a tiempo, se convertirán a la postre en “macro violencias” de difícil control y con tremendas repercusiones para la salud mental, la seguridad y calidad de vida de nuestros habitantes”.

Por su parte el periódico el Tiempo (2012) de Bogotá, publicó un reporte sobre la situación del acoso escolar en Colombia y cuyo diagnóstico se relaciona estrechamente con el que se registra en el Liceo Padilla éste hace referencia a que:

Actualmente, uno de cada cinco escolares ha sido víctima de matoneo. El fenómeno está creciendo en las redes sociales y este tipo de intimidación virtual, muchas veces encubierta, es más frecuente en los colegios privados. Allí, los estudiantes crean páginas para subir fotos íntimas de sus compañeros, hacen montajes o ‘cuelgan’ videos que los ridiculizan. En los planteles educativos públicos, el matoneo es más visible a través de la agresión física y verbal.<sup>2</sup>

---

2 VIDA DE HOY, Intimidación virtual crece y es más evidente en colegios privados. El TIEMPO [en línea]. 13 de marzo de 2012. [fecha de consulta: Septiembre 2013. Disponible en: [http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/ARTICULO-WEB-NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-11358601.html](http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-11358601.html).

En este sentido, las agresiones que tienen mayor frecuencia son los enfrentamientos entre estudiantes, sobre todo entre grupos de pandillas, que se violentan utilizando todo tipo de armas, vulnerando la tranquilidad de la comunidad adjunta a la institución. Al respecto, es solo la policía de infancia y adolescencia quien interviene y hace los respectivos acompañamientos en caso de tener capturas. Cuando no sucede solo se limitan a hacer un recorrido por un tiempo prudente para custodiar la zona escolar y el vecindario.

Este tipo de vandalismo, sin duda alguna, atemoriza a los habitantes de las diferentes viviendas que se encuentran ubicados alrededor del colegio. En ocasiones las pérdidas son materiales con daños de gran magnitud, avaluados en altas sumas de dinero. Sin embargo, la institución educativa, ha dejado a la autoridad competente la responsabilidad por este tipo de acciones, olvidándose que en el interior de la organización escolar es donde se deben tejer redes de apoyo que involucren a la comunidad que hace parte del entorno escolar.

### **Causas y consecuencias de los conflictos en los centros educativos**

El entorno escolar es un escenario apropiado para la presentación de los diferentes conflictos. En este sentido, su origen puede tener una connotación multivariada en relación a las causas, ya que la multiplicidad social, económica y cultural de los individuos que componen el contexto educativo de los centros escolares es diferente.

Al respecto, Barreiro (1999, p. 62), clasifica las causas de los conflictos escolares de la siguiente manera: “causas exógenas, aquellas que afecta al alumno fuera del contexto académico y endógenas, como aquellas vinculadas al centro educativo que le ocurren al chico cuando está dentro de la institución”, por lo que el autor deduce que las causas están relacionadas a variables socio económicas, necesidades básicas insatisfechas, aspectos culturales, familia y baja autoestima. En cuanto a las causas endógenas se tienen en cuenta aspectos al interior de la institución como son: participación escolar, clima institucional, autoridad, relaciones grupales entre alumnos y docentes.

Al igual que en las descripciones anteriores, se ha insistido en el papel e importancia que tiene la familia en el desarrollo psicosocial de sus hijos. Por lo tanto, el componente que afecta al estudiante en su rendimiento escolar, tiene una estrecha vinculación en aquellos aspectos propios de su nivel socio económico, como la pobreza que es un factor de gran influencia, pues muchos escolares llegan a la clase sin haber recibido al menos una comida. Lo anterior, genera situaciones de tensión en el ambiente familiar que se traslada hasta las instalaciones escolares.

Generalmente, cuando en las familias de escasos recursos, los preceptores no alcanzan a cubrir las necesidades básicas del hogar, se ocasionan enfrentamientos que pueden alterar la satisfacción del estudiante en su núcleo familiar. Sin embargo, los conflictos familiares inducidos por la violencia en cualquiera de sus manifestaciones provocan agresiones de todo tipo que pueden bajar la autoestima de los estudiantes. Es así, como en la dinámica escolar de los educandos se refleja divergencias entre compañeros y docentes, promovidas por las situaciones conflictivas de la familia, que finalmente tiene repercusiones de tipo académico y disciplinario.

En cuanto a la causa endógena, es importante describir que el clima y ambiente escolar, determina el grado de tensión e interés por la clase. Adicionalmente, las relaciones de poder juegan un papel trascendental, toda vez, que las actitudes a nivel de las autoridades permitan una ubicación de cada uno de los actores involucrados en el proceso de enseñanza. Es decir, docente a formar y educar; estudiante a formarse y aprender. De tal forma, adquiere considerable significación los valores como el respeto y la responsabilidad en el desarrollo académico y formativo de los estudiantes.

De otro lado, las consecuencias de los conflictos abarcan diferentes aspectos entre ellos, los que tienen que ver el cumplimiento de las normas y reglas de la convivencia y los aspectos de rendimiento académico en las Instituciones Educativas. Por ello, cuando el estudiante no cumple con los requerimientos disciplinarios y de comportamiento, las consecuencias son sanciones de manera leve o drástica según sea el caso a la transgresión cometida. En este punto, se deben mencionar, además, de las medidas correctivas aplicadas, el hecho de que se pueden presentar lesiones físicas y psicológicas, en muchos casos irreversibles. Mientras, que para el desempeño académico, su valoración puede contribuir a la mortalidad, incidencia repitencia e incluso a la deserción escolar.

### **Violencia, conflicto y convivencia escolar**

La violencia escolar, adquiere significado a partir de las acciones en el entorno educativo que se origina, en la que los actores involucrados, es decir cualquier miembro a través de la ejecución, aceptación y permisividad genera acciones agresivas tanto físicas y como psicológicas.

De igual manera, en las instituciones educativas, la violencia escolar se origina por el surgimiento de conflictos no resueltos; por lo que mantiene enfrentamientos constantes entre grupos de pares de los diferentes grados. Sin

embargo, se observa que las citas para la confrontación violenta se han extendido a otras instituciones, protagonizando grandes choques entre adolescentes y jóvenes en las calles y sitios aledaños a los centros educativos de acuerdo al requerimiento establecido por los incitadores a este tipo de actos.

Como consecuencia de lo anterior surgen problemas de convivencia en el contexto escolar, por lo que se hace necesario mencionar: que los medios de comunicación como las redes sociales en internet y la telefonía celular a través de mensajes de textos son las herramientas de contacto utilizado para establecer las riñas y los enfrentamientos.

En cuanto al conflicto escolar, la génesis del mismo puede estar relacionada con el clima académico y con las prácticas educativas que se dan en los centros escolares; de tal manera, que la calidad de ambos elementos puede posibilitar en mayor o menor grado la presencia de problemas conflictivos. Al respecto, se puede precisar que el ambiente en el entorno escolar depende de las interacciones y acciones de los actores de la comunidad educativa, en donde el abuso de las normas y reglas de la institución se realizan en cualquier espacio y horario.

Sin embargo, desde una perspectiva humanista, el conflicto es inherente a los individuos y adquiere gran importancia en la formación y crecimiento de los educandos y por ende a las sociedades. De tal forma, que se convierte en un instrumento para la transformación social, ya que al realizar su abordaje da la oportunidad en aprender a identificarlos, enfrentarlos y confrontarlos, y sobre todo resolverlos de manera adecuada y pacífica. Por ello, la gestión que se realice a favor de la participación y colaboración de los involucrados, contribuye con la construcción de rutas hacia el camino de la paz y la tolerancia.

En este sentido, los estudiantes deben tener un claro conocimiento sobre los conflictos, que hacen parte de su vida cotidiana en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Su manejo dará lugar a la construcción de espacios de violencia o espacios adecuados para su resolución.

Por consiguiente, al tratar el asunto de la convivencia escolar, se hace referencia específicamente a un sistema complejo en donde convergen todos los actores de la comunidad educativa; en el que se debe abordar el tema del conflicto a partir de estrategias que regulen las relaciones interpersonales y el comportamiento de los estudiantes a través de la participación asertiva de docentes, directivos y demás personal vinculado al centro escolar. También la reflexión democrática, sería una herramienta útil para el mejoramiento de la convivencia.

## Violencia, pedagogía y escuela

En Colombia, la violencia ha sido un elemento de la vida cotidiana que ha vinculado a todos de forma directa e indirecta. Es por ello, que guarda gran significación en la memoria de los colombianos y reconocer su impacto en el campo social, económico, político, religioso y educativo, es ratificar un flagelo que durante más de cincuenta años convive con los habitantes como un miembro más, al cual no se ha podido erradicar en mayor proporción.

Si bien, existe una diversidad de contextos, tipos y significados de la violencia, la pedagogía y la escuela, son el espacio y escenario propicios para dar el mayor simbolismo de los hechos acaecidos en el país. Los actores del conflicto armado interno que se libra en Colombia, no han sido la excepción. Es decir, forman parte de un entorno violento, donde el reclutamiento de niños y jóvenes, amenazas y asesinatos a docentes, desplazamientos y desaparición forzada son sus manifestaciones más frecuentes.

Sin embargo, la magnitud de la afectación de la violencia y el conflicto en el contexto académico, viola el derecho a la educación, por ello, las diversas formas en que se presenta ponen en riesgo la vida e integridad física y psicológica de los actores escolares. Es así, como la presentación periódica de este tipo de hechos promueve la victimización de los docentes y potencia la delincuencia en los estudiantes, creando un clima violento. No obstante, los mecanismos normativos y de control escolares no son suficientes para mejorar un ambiente marcado por la agresión permanente. Es ahí, en donde la relevancia de la familia constituye un factor de protección y un entorno favorable para reforzar el sistema educativo institucional.

De otro lado, la labor del docente además de la formación académica, debe valerse de una pedagogía analítica y congruente, que apunte hacia la conducción de una instrucción de formar para la convivencia y educar para el conflicto. De tal manera, que cuando se presenten acciones de tensiones y contraposiciones de ideas y pensamientos, estas no lleguen a los límites de agresiones físicas y psicológicas, sino que sirvan como escenario para la resolución de los conflictos. De ahí, la necesidad de la creación de unos ambientes bajo una adecuada convivencia, que permitan una reducción de la violencia cuya responsabilidad colectiva compromete a cada uno de los actores escolares. De esa manera, los involucrados interactúan en un contexto de convivencia pacífica, bajo un estímulo de tolerancia, corresponsabilidad y la aceptación de sí mismo y de los demás.

## Vertientes de la violencia escolar

Sin duda alguna, la convivencia se fundamenta bajo dos vertientes que direccionan el comportamiento y las acciones en cualquier contexto donde el individuo interactúa. Estas actuaciones permiten que las relaciones interpersonales construyan un ambiente adecuado, en donde el respeto, la tolerancia y la responsabilidad hacia los semejantes contribuyan en el camino para la solución de los problemas.

Desde luego, la familia es el principal aspecto de la convivencia. Su función protectora y educativa se refleja en las interacciones de sus miembros. Por ello, el seno del hogar es el lugar donde se forma gran parte de la conducta y el comportamiento de los individuos. Esta base del desarrollo socio afectivo, da surgimiento a la relación interpersonal positiva o negativa en diferentes contextos sociales.

Otra vertiente que fortalece la convivencia tiene que ver con la Institución Educativa. Este espacio, es donde los estudiantes pasan mayor tiempo y es el entorno donde se desarrollan gran parte de sus emociones y sentimientos. De tal manera, que el centro educativo no es simplemente un espacio físico, antes, por el contrario, es el escenario de mayor significación para el afianzamiento de las dimensiones del individuo. Por tanto, alberga una diversidad ideológica que contribuye a discernir aspectos básicos de la vida cotidiana y escolar.

Por ello, garantizar un ambiente adecuado para el proceso de la enseñanza, debe sugerir el control a través de la normatividad de los procesos que al interior de las Instituciones Educativas se desenvuelven. Sin embargo, la efectividad de dichos procesos no depende de la rigidez de las sanciones y reglamentaciones, sino de las formas en que estos sirvan como instrumentos de transformación social de las diferentes acciones de los actores.

No obstante, las Instituciones Educativas no pretenden asumir la responsabilidad que le compete a la familia, simplemente ser la mejor aliada en la formación y educación de los hijos/estudiantes. Entre mayor sea el conocimiento y la pertinencia que se tenga de la convivencia en el hogar, considerables serán los resultados que se obtendrán en las relaciones interpersonales y actuaciones dentro del centro educativo, que servirán como mecanismo de orientación para mediación y así mitigar comportamientos violentos en los estudiantes.

## » CAPÍTULO 2 «

# Conflicto y violencia escolar en Colombia

### Incidencia y propuestas oficiales para la gestión educativa

Colombia, históricamente ha sido uno de los países en donde la violencia tiene su origen en un conflicto. De tal manera, que el espacio escolar no representa la excepción, debido a las incidencias del medio. Sin embargo, pese a la situación del conflicto armado del país, es necesario destacar que han buscado estrategias para el cese de la violencia y la reinserción civil de los grupos al margen de la Ley. En este sentido, toma gran importancia la mediación y conciliación de los actores involucrados.

Si bien es cierto, el conflicto es originado por un choque ideológico entre los participantes, sus consecuencias han sido nocivas y tienen un marcado recuerdo en la memoria de la sociedad civil en especial, la afectada por diferentes tipos de violencia sufrida.

En el contexto escolar, el estudio realizado por la Secretaria de Gobierno de Bogotá (2006), refleja la realidad de la violencia en los colegios de la capital del país. Para la investigación se tomaron mil instituciones educativas y fue dirigida por la Universidad de los Andes y el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE). Los resultados, encendieron las alarmas de la magnitud del problema, según De Zubiría (2009, p. 1), afirma que “uno de cada dos estudiantes ha sido robado en su colegio y uno de cada tres ha sido objeto de golpes y maltrato físico por parte de sus compañeros”. Estos actos ocurren en su mayoría dentro de la institución y además, 4.330 dijeron haber requerido atención médica después de la agresión, debido a que la persona que los atacó, utilizó un elemento contundente al momento de agredir.

En relación a las víctimas, “uno de cada dos aceptó haber insultado a un compañero en el año anterior (46%), y uno de cada tres aceptó haber ofendido

y golpeado a otro compañero (32%)” según: (Prensa nacional: Periódicos del Tiempo y el espectador, 2008), los resultados evidencian, la poca tolerancia entre los grupos de pares y el aumento de la violencia en el sector educativo. En este aspecto, la incidencia de los factores culturales y familiares juega un papel importante, por consiguiente, justifican la violencia como parte de la vida diaria y su indiferencia frente a las acciones de agresión genera el crecimiento acelerado del maltrato escolar en sus diferentes manifestaciones.

Por su parte, Romero (2012), con su tesis de grado, titulada “Representaciones sociales de la violencia escolar entre pares, en estudiantes de tres instituciones educativas públicas, de Bogotá, Chía y Sopó en Cundinamarca”, abordó un estudio con cuatro casos de colegios en diferentes municipios del área metropolitana de Bogotá. La investigación, se realizó desde el paradigma cualitativo interpretativo. Un estudio de caso múltiple que buscó conocer las representaciones sociales de la violencia escolar en estudiantes de tres instituciones educativas públicas, de tres territorios distintos, Bogotá DC, y los municipios de Chía y Sopó en Cundinamarca; incluyendo la aplicación de un cuestionario de caracterización, redes de asociaciones y grupos focales.

Los resultados de la investigación se orientaron hacia la presencia de núcleos figurativos en donde se contrastan dos tipos de violencia, la visible e invisible y la individual o social. Se concluyó que: existen diferencias y semejanzas en las representaciones según las unidades de análisis, además se recomendó el desarrollo de otras investigaciones de tipo cualitativo en donde se puedan integrar aspectos demográficos, socioeconómicos y étnicos.

De igual manera en el estudio presentado por Machado (2012), en Santa Marta Colombia, denominado: “Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares”. El estudio tuvo como objetivo examinar las situaciones de convivencia escolar, en donde los estudiantes generan situaciones conflictivas que afectan sus interrelaciones personales y por consiguiente el rendimiento académico.

Lo anterior es una situación que también se presenta en la Institución Educativa Distrital “Nicolás Buenaventura, en la ciudad de Santa Marta. Esta información se obtuvo mediante un diagnóstico realizado a estudiantes de secundaria y a padres de familia.

Como recomendación se propuso el diseño de una cartilla, que incluyera estrategias pedagógicas como elemento que permita disminuir las deficiencias encontradas en el contexto escolar referente a los conflictos. La metodología utilizada para el trabajo en mención fue un paradigma empírico analítico, de



corte cuantitativo; donde se tenía como proyección, que la aplicación de las estrategias fueran elementos fundamentales en la búsqueda de soluciones pacíficas, negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las divergencias que pudieran surgir en el compartir cotidiano.

### **Los escritos sobre violencia y conflicto escolar**

“Conflicto y violencia escolar en Colombia”, es un artículo escrito por Valencia (2004). Documento que hace una revisión de textos producidos en Colombia que han abordado el tema de la violencia y el conflicto en la institución escolar. Este trabajo, hace parte del conjunto de actividades que comprende el proyecto de investigación Creatividad y resolución de conflictos en la escuela, que actualmente se realiza en la Universidad de San Buenaventura de Cali, constituyéndose en un primer acercamiento a la literatura producida sobre la violencia y el conflicto en la institución escolar en Colombia.

Así mismo, busca describir y precisar algunas tendencias de tipo conceptual en cuanto a los problemas que se han abordado bajo esta temática. Metodológicamente se procedió a revisar el material escrito (artículos de revistas, de páginas electrónicas, ponencias, algunos libros y tesis de maestría) que se ha producido en universidades, centros de investigación, organismos de derechos humanos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Sin embargo, es válido aclarar que este documento no pretende hacer un análisis documental bajo criterios metodológicos; tan solo se trata de una primera descripción de los materiales.

Por su parte, Chaux (2011), con su artículo “Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar”, desarrolló una investigación de tipo documental, en donde se recopilaron escritos bibliográficos sobre el tema de la violencia escolar. El aporte del trabajo citado consiste en el análisis y discusión de artículos referentes a la diversidad de perspectivas que presenta.

Es relevante mencionar, que un problema tan complejo como la violencia escolar requiere una mirada integral que abarque las perspectivas de los distintos actores involucrados. Varios artículos de este volumen incluyen la perspectiva de dos de los actores centrales de las dinámicas escolares: los estudiantes y los profesores. Adicionalmente, otros participantes, como directivas, orientadores, psicólogos, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados. Esta diversidad de miradas sobre el problema genera una gran riqueza de información que no es común en trabajos académicos sobre el tema, los cuales tienden con frecuencia a estudiar exclusivamente a los estudiantes.

## Programas para la gestión del conflicto escolar

Como se ha dicho en el transcurso de este documento, los estudios relacionados con los conflictos han sido pocos, pese a su importancia y consecuencias que a la sociedad colombiana le ha traído. Sin embargo, la gestión del conflicto en el país no ha sido una iniciativa del Ministerio de Educación Nacional, sino que fue asumida por la Cámara de Comercio, destacando como punto de partida en la ciudad de Bogotá Distrito Capital y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, impulsó y convalidó el proyecto “Ariadna - tejiendo los hilos de la paz”, en el año de 1997. Una opción metodológica y conceptual que buscaba generar procesos de transformación y de cambio en las actitudes y respuestas, frente al conflicto interpersonal de los jóvenes. Propuesta dirigida a niños y niñas entre los 11 y los 18 años, como los protagonistas centrales del programa.

Posteriormente, se inició la ejecución del proyecto en diez instituciones educativas en zonas de escasos recursos de la ciudad y áreas circunvecinas extendiéndose a 47 colegios oficiales, con 687 conciliadores escolares, 582 pregoneros juveniles de la conciliación escolar y 4.228 actores de la comunidad educativa (padres y madres de familia, directivos, docentes y estudiantes) sensibilizados frente al uso de la conciliación escolar.<sup>3</sup>

En 2006, se firmó un convenio con la Secretaría de Educación de Bogotá, lo que permitió expandir el programa y entrar a ser parte de la política pública distrital. Este modelo validó la capacidad de liderazgo que la joven y el joven estudiante poseen para asumir el papel de mediador escolar, así como posicionar la figura de la conciliación como respuesta a una contracultura inmersa en los valores de la agresión, la amenaza y la violencia verbal y física como medio para dirimir el conflicto. Con el desarrollo del mismo y luego de un proceso de reflexión interna retroalimentado por la dinámica de las propias comunidades, se analizó la diversidad de los conflictos y las formas naturales de solución que se habían legitimado al interior de las comunidades.

Lo anterior, permitió el nacimiento de otra propuesta metodológica que respondiera a las características más específicas de cada comunidad, dando origen al “Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes”, con el apoyo de UNICEF y CEPAL en la ejecución. Su impacto sobre la realidad de la violencia escolar, fue reconocido con el Segundo Premio Experiencias en Innovación Social en América Latina y el Caribe en el año de 2002, *“por ser*

---

3 UNICEF (2009) Oficina regional para América Latina y el Caribe. Recuperado de: [http://www.unicef.org/lac/HERMES\\_ESPANOL\\_FINAL-1.pdf](http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf)

*la única experiencia que trabaja por la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar”, según informes de la Cámara de Comercio de Bogotá (2013). El programa tiene por objetivo:*

Fomentar el diálogo y la tolerancia, como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales. Pretende una transformación cultural para abordar de manera pacífica cualquier conflicto, teniendo en cuenta el papel fundamental que la educación tiene y que conduce necesariamente a una discusión sobre la concepción de vida y el sentido que tiene el conflicto para el ser humano. (Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes, 2009a, p.8).

El programa, prevalece sobre la sensibilización a estudiantes, docentes y padres de familia para resolver de manera pacífica y concertada los conflictos escolares que se presentan dentro y fuera de los planteles educativos del departamento de Cundinamarca. Es importante señalar, que el modelo metodológico propone diez fases para su ejecución que se enuncian a continuación:

1. Diagnóstico preliminar del contexto y relación
2. Fase de concertación
3. Base de selección
4. Fase de promoción y divulgación
5. Fase de Apreciación de la Conflictividad
6. Fase de Formación a Docentes
7. Fase de Formación a Estudiantes
8. Fase de Capacitación en Métodos Alternos de Solución de Conflictos
9. Fase de Especialización
10. Fase de Continuidad

Según estadísticas de la Cámara de Comercio de Bogotá (2009): “han sido atendidas más de 202.000 personas entre estudiantes, docentes y padres de familia. En la actualidad, esta iniciativa llega a más de 225 colegios de la ciudad y la región, para fortalecer las habilidades de los jóvenes a través de talleres de desarrollo emocional, moral y narrativo”.

Del mismo modo, la entidad dentro de su dinámica misional viene certificando a jóvenes entre los 13 y 18 años, quienes sirven de multiplicadores de la conciliación y la coexistencia pacífica a diferentes puntos del área metropolitana de Bogotá. En la actualidad según la entidad “hay 7.000 jóvenes conciliadores, certificados por la Cámara de Comercio de Bogotá”.

Para el caso del distrito de Riohacha, la Cámara de Comercio viene realizando mesas de conciliación a través del Centro Integral de Solución de Conflictos, cuyas actuaciones están relacionadas con la conciliación escolar, como experiencia piloto en la institución educativa Helión Pinedo Ríos. Dentro de las acciones más recientes se puede destacar entre las Instituciones, Educativa Almirante Padilla y Livio Reginaldo Fishioni, donde los encuentros de violencia trascendieron el escenario escolar. Sin embargo, su campo de acción no se limita al contexto académico, ya que en esta dependencia se pueden tramitar conciliaciones laborales, civiles y aquellas que se relacionan con la misión del centro.

### **Aspectos claves sobre la gestión de conflictos internos institucional**

Para contextualizar la presente investigación, es necesario describir aspectos relacionados con la información básica de la institución educativa objeto de estudio. Para ello, se citan los datos generales, el horizonte institucional, el fundamento epistemológico de la educación que se imparte en este centro y referentes normativos del Manual de convivencia, herramienta esencial en la determinación de acciones reglamentarias para la toma de decisiones, en lo relacionado con los aspectos de disciplina al interior de la Institución Educativa.

### ***Acerca de los valores y la filosofía institucional***

El crecimiento progresivo del Distrito turístico de Riohacha, trae consigo una migración masiva de pobladores de otras regiones de Colombia, que ven en este lugar mayores facilidades para la obtención de ingresos económicos.

Sin embargo, esta situación viene originando múltiples problemas sociales y de inequidad. En consecuencia, las necesidades del entorno y la demanda de la cobertura educativa, hacen que las Instituciones sean una alternativa para el acceso al sistema pedagógico y con ello mitigar un poco la brecha existente en la población vulnerable del municipio.

### ***La Misión en los centros Educativos***

Es importante que las instituciones se apoyen con un PEI, “Proyecto Educativo Institucional, que cuente con su registro por la secretaria de educación del distrito, teniendo presente que el centro educativo deba “ser líder en calidad y excelencia pedagógica para incidir en la construcción de un nuevo modelo de desarrollo alternativo para el departamento de la Guajira, la región Caribe y el país”. También que dispongan de una estructura administrativa y pedagógica, en constante construcción para los cambios venideros.

Siendo la Guajira, una región donde convergen diferentes culturas (wayuu, etno-descendientes, árabes, paisas, entre otros), los Proyectos Educativos de las instituciones deben asumir a la interculturalidad como mecanismos para la construcción del conocimiento y el desarrollo de competencias. Estos dos aspectos misionales propenden por *“articulación e integración encaminadas hacia la formación científica, tecnológica y profesional”*.

En cuanto, a los valores a impulsar, se proponen que sean fundamentados en “el respeto, la convivencia y la tolerancia”. Aspectos que guardan estrechamente relación con el tema de estudio y que son el cimiento de un ambiente adecuado en donde prime la deferencia por “los derechos propios y de los demás”, ello implica la construcción de canales de comunicación asertiva y la tolerancia en temas de diferencias físicas e ideológicas, a fin de formar estudiantes integrales. En este sentido y bajo la consigna “Educar para la vida, Educar para la democracia y la paz”, las instituciones presentan su perfil epistemológico basado en valores, como elementos esenciales de una sociedad justa y equitativa, la cual se define de la siguiente manera:

La educación para la democracia y la paz, debe ser asumida como un proceso que esté presente en el desarrollo de la personalidad, el carácter continuo. Permanente para aprender a vivir en la no violencia y confiando en la creación de ámbitos de justicia, respeto, tolerancia y felicidad. Se debe buscar un proceso de enseñanza de la cultura de la paz que implique una ética personal y social fundamentada en la convivencia, la libertad, la igualdad y en los encuentros interculturales como símbolos de la tolerancia y de respeto a la diferencia.

### ***Una alternativa de visión institucional***

En su función socio educativa, se propone gestionar mejoramientos académicos y de infraestructura para que alcancen un posicionamiento en el contexto departamental y nacional, con estándares de calidad que lo lleven a ocupar niveles altos y superiores que otorga el Ministerio de Educación Nacional a través de las diferentes pruebas “Saber”. De igual forma, se considera crear un espacio propicio para la formación integral de los habitantes del distrito de Riohacha y su área de influencia, con el objeto de egresar jóvenes con capacidad crítica y competitiva para el desarrollo del departamento de La Guajira.

### ***La filosofía como elemento de orientación institucional***

Se requiere vincular los aspectos del territorio ancestral wayuu. Bajo esta concepción, el estudiante debe ser motivado para mejorar en todos los aspectos de su vida. De ahí, que la diversidad cultural y étnica del departamento de

la Guajira permita adquirir saberes tradicionales cuya cosmovisión destacan la identidad y fortaleza de los Guajiros.

### ***La importancia de contar con un Manual de Convivencia***

El Manual de convivencia, es “la herramienta normativa que permite regular los procesos de convivencia de los centros educativos, especialmente los relacionados con los estudiantes”. Por ello, las instituciones educativas en su dinámica escolar albergan diferentes aspectos culturales y sociales los cuales influyen de manera significativa en el entorno pedagógico.

De igual forma, la operatividad de un manual de convivencia trae inmersa las normas sobre el estudiante referidas a los deberes y derechos, las reglas de higiene y pautas de presentación personal, los estímulos y sanciones, y el procedimiento para aplicarlos.

### **La relevancia de conocer los conflictos escolares y como se resuelven en las Instituciones Educativas**

La mayor motivación para abordar la temática planteada, es a raíz de las constantes situaciones conflictivas que vienen presentándose al interior de las Instituciones Educativas y que son catalogadas como los establecimientos con mayores índices de acciones conflictivas en el Municipio de Riohacha.

Además de indagar sobre el tema, se han encontrado pocas evidencias estadísticas y documentales a nivel local y regional, frente a esta situación escolar ya que por lo regular esta atiende a estudiantes de bajos estratos, con familias disfuncionales y con una alta incidencia de población desplazada. Esto ha inducido a pensar que por presentarse constantes brotes de intolerancia, agresiones verbales, pasquines, violencia física, pandillaje y recientemente acoso escolar, incluso llegando al suicidio, algunas entidades como la Policía Nacional e instituciones públicas como la Secretaria de Educación Municipal, han venido adelantando acciones encaminadas al mejoramiento de la convivencia pacífica, solo en base a los estereotipos que se tienen en las instituciones.

Así mismo, el interés por investigar, acerca de la caracterización de los conflictos escolares y la forma como se resuelven los problemas al interior de las Instituciones Educativas en la Ciudad de Riohacha, reside en que es una problemática actual y a la que no se le ha dado la importancia y dimensiones requeridas. Por lo tanto, se considera de mucha relevancia conocer cuáles son las dinámicas en que se desarrollan los conflictos escolares y su forma de solucionarlos. Estas vienen acompañadas, por la influencia de necesidades de

mejoramiento en la convivencia pacífica que hace parte de la calidad educativa de las Instituciones en estudio.

Ahora bien, la mayor motivación para abordar este tema del conflicto escolar tiene su génesis en las constantes situaciones que se presentan al interior de las instituciones educativas locales y que vienen siendo catalogadas como las que tienen los mayores índices conflictivos en el municipio de Riohacha, según reportes de la Policía de Infancia y Adolescencia que se encarga del sector y área de influencia escolar (2013)..

Por tal razón, el presente estudio es de gran importancia teórica, ya que permite aportar conocimientos relacionados con la violencia y la mediación en el sector educativo del municipio de Riohacha, cuya comunidad relaciona cambios en los procesos educativos cotidianos, que deben ser analizados para caracterizar los factores que inciden en el conflicto y la forma de solucionarlos dentro del contexto escolar local.

Por lo tanto, adquiere relevancia a nivel social, ya que propicia e ilustra a los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa que presten la suficiente atención a los indicios de violencia que los escolares muestran. Por ende, sabrán cómo enfrentar las diferentes situaciones optando por el dialogo concertado y la solución pacífica de los problemas. De tal manera, que se extiendan las estrategias al utilizar los procesos de convivencia dentro de un enfoque socio educativo que promueva la construcción de aprendizajes significativos, incrementando los niveles de motivación, el trabajo autónomo y en equipo, el respeto por los demás y la formación de valores.

Así mismo, es importante a nivel práctico, porque genera actos de mediación realmente eficientes, con la presencia de factores de concientización social, como el humano y el contextual. Pues cada uno de ellos, aporta los elementos para el desarrollo integral del individuo. De este modo, la comunidad educativa aporta representaciones de gran relevancia social dentro del proceso de gestión para la mediación del conflicto. Pues se constituye, en uno de los ejes que promueve la construcción y el desarrollo de una adecuada convivencia. Adicionalmente, a nivel metodológico, orientará a los profesionales en la Resolución de conflictos y conciliación al proponer estrategias y alternativas con el fin de ofrecer acciones de promoción del reencuentro con el diálogo, la concertación, la tolerancia y el respeto como mecanismos para la prevención del conflicto escolar. Adicionalmente, ésta propuesta servirá como punto de partida para futuras investigaciones que pretendan desarrollar actividades relacionadas con el conflicto escolar y su mediación.





## » CAPÍTULO 3 «

# Situaciones de violencia que impiden la convivencia pacífica

### Acoso escolar (Intimidación, bullying o manoteo)

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra una niña, niño o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, y que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir de parte de docentes contra estudiantes, o de estudiantes contra docentes, y ante la indiferencia o complicidad de su entorno.<sup>4</sup>

La Real Academia de la lengua española 2010, define acoso como:

“Perseguir sin darle tregua a un animal o a una persona consistentemente, en darle un trato vejatorio y descalificador con el fin de desestabilizarla psíquicamente”.<sup>5</sup>

El desbalance de poder y el hecho de que el acoso escolar implique agresión repetida por parte de quien tiene más poder sobre quien tiene menos, diferencian el acoso escolar de las situaciones de conflicto manejado inadecuadamente. Dentro del concepto tergiversado que muchas veces no entendemos por la connotación específica de los hechos que se dan en estos comportamientos, confundiendo el acoso con la violencia; definimos entonces que, acoso escolar o bullying debe ser entendido como un fenómeno escolar, no tanto porque se

---

4 Decreto 1620 de 2013, artículo 39.

5 Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española. [2010]

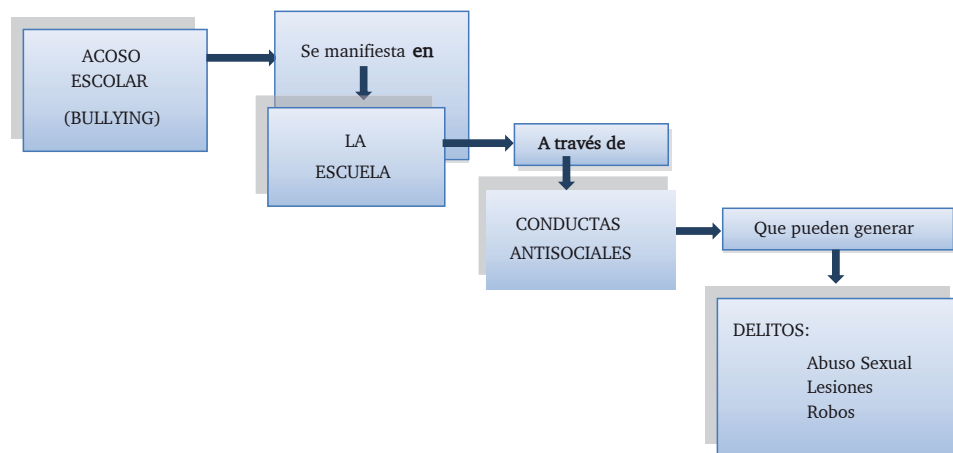
genere en la propia institución, sino porque este es el escenario donde acontece y la comunidad educativa es la que padece las consecuencias.

Y se define acoso escolar como:

“Una conducta de persecución y agresión física, psicológica o moral que realiza un alumno o grupo de alumnos sobre otro, con desequilibrio de poder y de manera reiterada”.<sup>6</sup>

En particular el acoso escolar (bullying) es un fenómeno violento que atañe a nuestra sociedad a nivel mundial y que en los últimos años ha incrementado su intensidad y ha despertado gran interés en los actores políticos y sociales, ya que constituye un grave problema en la convivencia escolar. Es un comportamiento que día a día, se presenta con más frecuencia debido a la violencia intrafamiliar, comunitaria y a la difusión de ellas en los medios masivos de comunicación.

#### Flujograma del acoso escolar (bullying)<sup>7</sup>



Fuente Guía Básica de Prevención de la Violencia en el Ámbito Escolar 2015

Es importante no confundir el acoso escolar (bullying) con conflictos que se producen comúnmente entre el alumnado, especialmente a lo largo de la

6 Fernández y Palomero, 2001. Para saber más sobre la violencia escolar. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Universidad de Zaragoza, España, N° 41, Página 26.

7 Para los alumnos de educación básica el escenario más frecuente suele ser el patio de recreo, mientras que en los de secundaria se amplía a otros espacios como aulas, pasillos, baños, vestidores o en los cambios de clase. Guía Básica de Prevención de la Violencia en el Ámbito Escolar. SSP, SEP, SNTE. Páginas 22, 23. [2015]

etapa de la adolescencia y pre adolescencia. Dicho fenómeno tiene características propias que es necesario identificar para detectar si la situación de violencia en la escuela es solo un hecho aislado o es acoso.

### *Características del acoso escolar (bullying)*

Acoso Escolar (Bullying)	Violencia Escolar
Los actos de violencia siempre van dirigidos a una misma persona	Los actos de violencia se dirigen a diferentes personas
Las agresiones son en un periodo de tiempo prolongado	Las agresiones duran poco tiempo.
El acoso se da entre compañeros(as) de la escuela.	La violencia puede darse de alumno(as), maestros(as) y viceversa entre alumnos.

Fuente: Elaboración propia

### **Acoso por homofobia o basado en actitudes sexistas**

Situaciones en las que se observan de manera repetida y sistemática agresiones como apodos, bromas, insultos, rumores, comentarios ofensivos verbales o escritos (notas en los baños, paredes, tableros, pupitres) relativos a la orientación sexual real o supuesta de la persona o a su identidad de género. Se incluyen prácticas repetidas de segregación (separar del grupo), de exclusión (impedir la participación en actividades y toma de decisiones) o de discriminación (establecer barreras o restricciones para el disfrute de los derechos fundamentales). Este tipo de acoso generalmente se dirige hacia las personas que expresan una sexualidad que no cumple con los estereotipos sociales asociados al género o a la orientación sexual.

### *Agresión escolar*

Toda acción realizada por una o varias personas que conforman la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otras personas del mismo colectivo, de las que por lo menos una es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.<sup>8</sup>

### *Acoso sexual*

De acuerdo con el código penal colombiano, artículo 201, el acoso sexual es un delito y lo define como:

<sup>8</sup> Decreto 1965 de 2013, artículo 39

“El que en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acose, persiga, hostigue o asedie física o verbalmente con fines sexuales no consentidos, a otra persona”.

Se puede complementar esta definición, entendiendo el acoso sexual como situaciones en las que se observan agresiones de manera repetida y sistemática como mecanismo para socavar a otra persona mediante su objetivación. Esto puede relacionarse con la obtención de placer sexual sin el consentimiento de una de las partes implicadas. El acoso sexual incluye, comentarios sexuales, opiniones sobre el cuerpo que son catalogados como agresivos en tanto no son solicitados o se den entre personas que no se conocen o no tienen una relación de confianza (por ejemplo, piropos), comentarios que se refieren al cuerpo de una persona como objeto y suponen el poder de alguien sobre el cuerpo de la misma, entre otros. El acoso sexual también consiste en gestos vulgares y la insistencia no consentida en tener encuentros privados o actividad sexual.

### ***Actividad sexual***

Conjunto de procesos individuales o interpersonales que tienen como fin la excitación o la gratificación del deseo y que pueden culminar o no en orgasmo. Estos procesos incluyen fantasías sexuales, masturbación, besos en la boca o en otras partes del cuerpo; caricias por encima de la ropa, caricias debajo de la ropa, estimulación mutua de los genitales con las manos o la boca, simulación de la relación sexual con o sin la ropa puesta, penetración vaginal, o penetración anal.

**Actividad sexual penetrativa, acto sexual o relación sexual.** Conducta sexual que implica contacto con el pene, la vulva, el ano o la boca entre dos o más personas. También incluye actividades interpersonales que implican la introducción en la vagina o el ano de la mano, el dedo o cualquier otro objeto.

### **Acto sexual violento**

El código penal colombiano no provee una definición de acto sexual en la forma en que el artículo 212 la brinda para el acceso carnal. Sin embargo, de su artículo 206 se puede deducir que acto sexual será todo aquel diferente al acceso carnal. La Ley penal colombiana consagra varios tipos de acto sexual:

El acto sexual violento (artículo 206): cuando se realiza a otra persona un acto sexual diferente al acceso carnal mediante violencia. Por violencia (...) la Corte entendió esta como:

“La fuerza, el constreñimiento, la presión física, o psíquica –intimidación o amenaza- que el agente despliega sobre la víctima para hacer desaparecer y reducir sus posibilidades de oposición o resistencia a la agresión que ejecuta”;

El acto sexual en persona puesta en incapacidad de resistir (artículo 207): cuando se realiza con persona a la cual se haya puesto en incapacidad de resistir o en estado de inconsciencia o en condiciones de inferioridad psíquica que le impidan comprender la relación sexual o dar su consentimiento;

Actos sexuales con menores de 14 años (artículo 209): cuando se realizan actos sexuales, deferentes al acceso carnal, con persona menor de 14 años o en su presencia, o la induzca a prácticas sexuales. De este delito *resulta irrelevante* que el menor haya dado su consentimiento;

Actos sexuales abusivos con incapaz de resistir (artículo 210): cuando se realiza a una persona en estado de inconsciencia, que padezca trastorno mental o que esté en incapacidad de resistir.

### ***Agresión electrónica***

Toda acción que busque afectar negativamente a otras personas a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otras personas por medio de redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube, entre otros) y enviar correos electrónicos o mensajes de textos insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía.<sup>9</sup>

### ***Agresión esporádica***

Cualquier tipo de agresión que ocurre solo una vez, es decir, que no hace parte de un patrón de ataques repetidos contra una misma persona. Este concepto incluye eventos aislados de maltrato físico, verbal o relacional. No incluye agresiones electrónicas que se realizan en redes sociales virtuales, dado que estas, al divulgarse, se convierten en ofensas reiteradas. Por ejemplo, subir una foto íntima a una red social en Internet no puede considerarse agresión esporádica a pesar de que la foto solamente se subió una vez, pues este material puede ser compartido y reenviado innumerables veces. En cambio, un mensaje de texto ofensivo si puede considerarse agresión esporádica si no hace parte de un patrón y es solamente a la persona atacada.

---

<sup>9</sup> Decreto 1965 de 2013, artículo 39

### ***Agresión física***

Toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.<sup>10</sup>

### ***Agresión gestual***

Toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otras personas.<sup>11</sup>

### ***Agresión relacional***

Toda acción que busque afectar negativamente las relaciones de las personas. Incluye el excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otras.<sup>12</sup> Estos comportamientos pueden también tener un contenido sexual si la agresión relacional está asociada con la discriminación por el sexo de las personas, orientación sexual, identidad de género, relaciones de pareja o comportamientos sexuales.

### ***Agresión verbal***

Toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otras personas. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.<sup>13</sup>

## **El Bullying**

El primero en usar este término “*Bullying*” para referirse al acoso en la escuela fue Dan Olweus (1993) quien implantó desde la década de los setentas, un estudio a largo plazo que ha servido de base para el desarrollo de programas anti-bullying en todo el mundo. El significado del término Bullying no es sencillo de definir, depende en gran parte del contexto en el que se estudie.

Una definición más amplia es la que se da en los Estados Unidos en el año 2001 en “The No Child Left Behind Act” (NCLBA) en la que se dice que el término acoso escolar “*Bullying*” se aplica a aquellas conductas relativas a

---

10 Decreto 1935 de 2013, artículo 39.

11 Decreto 1935 de 2013, artículo 39.

12 Decreto 1935 de 2013, artículo 39.

13 Decreto 1935 de 2013, artículo 39.

la identidad de un alumno, o a la percepción de esa identidad, concernientes a su raza, color, nacionalidad, sexo, minusvalía, orientación sexual, religión o cualesquiera otras características distintivas que fueren definidas por las autoridades regionales o municipales competentes, siempre que:

Se dirijan contra uno o más alumnos.

Entorpezcan significativamente las oportunidades pedagógicas o la participación en programas educativos de dichos alumnos.

Perjudiquen la disposición de un alumno a participar o aprovechar de los programas o actividades educativas del centro escolar, para hacerle sentir un temor razonable a sufrir alguna agresión física.

Como se afirma al inicio, el significado del término Bullying no es sencillo de definir, depende en gran parte del contexto en el que se estudie.

### ***Bullying, Características***

Desde edades cada vez más tempranas, las niñas, niños y adolescentes aprenden que la violencia es una forma eficaz para “resolver” conflictos interpersonales, especialmente si la han padecido dentro del hogar, ya sea como víctima o como testigos. La violencia se transforma paulatinamente en el modo habitual de expresar distintos estados emocionales, como enojo, frustración, rabia o miedo; situación que no se constriñe al seno familiar, sino que se ve reflejada en la interacción de cada uno de los miembros de la familia con la sociedad.

### ***Bullying, Características de los actores***

La mayoría de los estudios coinciden en apuntar que el bullying es un problema fundamentalmente masculino. Los varones suelen ser con más frecuencia que las mujeres, tanto agresores o bullies, como víctimas de agresión en los centros escolares o incluso agresores-víctimas conjuntamente. Tattum y Lane (1989), por ejemplo, encontraron en su estudio que los varones se implican en conductas intimidatorias tres veces más que las mujeres. También en España, la mayor parte de los estudios concluyen que los varones agreden más en la escuela, sin embargo, recientemente se ha observado que en el rol de víctima están desapareciendo las diferencias por sexos.

Por otra parte, es posible que el predominio masculino en el bullying encontrado en la mayor parte de los trabajos, obedezca a un sesgo en las medidas de los estudios. Este hecho podría explicar por qué en aquellas investigaciones

en las que se toman medidas de bullying, considerando exclusivamente conductas agresivas directas y físicas, los varones presentan una frecuencia de implicación muy superior a la de las mujeres; mientras que aquéllas en las que se tiene en cuenta tanto la agresión directa como la indirecta (principalmente la difusión de rumores y la exclusión social), las diferencias en función del sexo tienden a desaparecer. En este sentido, sería posible que varones y mujeres utilicen preferentemente distintos tipos de agresión, pero en niveles similares, las diferencias entre ambos serían más cualitativas que cuantitativas.<sup>14</sup>

Distintas investigaciones ofrecen datos a favor de esta hipótesis y ponen de manifiesto, que los jóvenes suelen utilizar más frecuentemente que las mujeres, la agresión física directa y el daño a pertenencias de otros compañeros. En tanto que las mujeres se destacan por formas de agresión más sutiles e indirectas como la intimidación, la manipulación y el aislamiento social. Por último, varones y mujeres utilizan por igual la agresión verbal como poner sobrenombres o dejar en ridículo (Mynard y Joseph, 1998; Olweus, 1998; Ortega y Mora- Merchán, 2000). Otras características propias de los agresores se describen a continuación, donde se resumen los resultados obtenidos en las investigaciones de Cerezo (1999), Fernández (1998), Olweus (1998).

### *Características de los Agresores o Bullying*

- Es frecuente que sean mayores en edad que la media de la clase.
- Su rendimiento escolar es bajo por lo regular.
- Muestran una actitud negativa hacia la escuela.
- Suelen ser más fuertes físicamente que sus víctimas.
- Muestran poca empatía hacia las víctimas.
- Presentan altos niveles de impulsividad.
- Sienten la necesidad de dominar a otros mediante el poder y la amenaza.
- Toleran mal las frustraciones.
- Les cuesta aceptar las normas sociales.
- Presentan una actitud hostil y desafiante con padres y profesores.
- Perciben escaso apoyo y supervisión parental.
- Informan de frecuentes conflictos familiares, de autoritarismo y hostilidad.

---

14 Kochenderfer-Ladd y Wardrop, 2001. Martín et al., 1998. Citados en León del Barco. 2006.



- No acatan las normas sociales.
- Tienen una opinión relativamente positiva de sí misma; presentan una autoestima media o incluso alta.
- Tienen un grupo pequeño de amigos (dos o tres), que les apoyan.
- Son más populares entre sus compañeros que las víctimas.

Además, el agresor suele presentar *cuatro necesidades básicas* que se resumen a continuación:

**Necesidad de protagonismo:** el agresor suele tener la necesidad de ser visto y aceptado, prestándole atención y reconocimiento.

**Necesidad de sentirse superior:** la mayoría de los agresores sienten un enorme deseo de ser más fuertes y poderosos que los demás.

**Necesidad de ser diferente:** los agresores suelen crearse una reputación y una identidad particular en el grupo de iguales que les rodea; pretenden ser diferentes y rechazan todo aquello que no es igual o similar a la imagen que han creado.

**Necesidad de llenar un vacío emocional:** los agresores no son capaces de emocionarse o reaccionar con afecto ante los estímulos diarios; por el contrario, persiguen constantemente nuevas vivencias y sensaciones que muchas veces logran únicamente cuando crean su propio “espectáculo”.

### *Características de las víctimas*

Las víctimas también presentan ciertas particularidades. En general, podemos distinguir dos tipos de víctimas que, a su vez, reflejan dos maneras distintas de reaccionar frente al acoso y agresión por parte de sus compañeros:

Por una parte, la víctima puede interpretar la victimización como una experiencia crítica muy traumática que, junto con su tendencia al retraimiento mide su auto concepto y desencadena en síntomas depresivos y sentimientos de soledad. Esta víctima se conoce con el nombre de víctima pasiva o sumisa;

Y de otro lado, es posible que la víctima desarrolle actitudes tan negativas hacia sus iguales que, junto con su tendencia a la impulsividad, provoque una reacción agresiva hacia sus propios atacantes. Esta sería la víctima provocativa o agresiva.

Ambos tipos de víctimas presentan algunas características en común, como su situación social de aislamiento en la escuela y su impopularidad entre los compañeros, y algunas singularidades propias, como lo veremos a conti-

nuación en los resultados obtenidos en los recientes trabajos de Criado, del Amo, Fernández y González (2002), Defensor del Pueblo (1999), Díaz-Aguado (2002) y Griffin y Gross (2004), todos ellos citados por (Estévez López, 2005).

### ***Bullying, Consecuencias***

La victimización como el rechazo social en la escuela supone importantes amenazas para el bienestar psicológico de niños y adolescentes, puesto que se trata de experiencias interpersonales sumamente estresantes para el individuo.

En general, los estudiantes que sufren problemas de victimización o rechazo social en la escuela presentan más síntomas psicossomáticos y desórdenes psiquiátricos que los otros estudiantes. Además, estos problemas parecen persistir en el tiempo, por lo que muchos de estos alumnos deben solicitar, finalmente, la ayuda y apoyo de profesionales de la salud mental. En este sentido, por ejemplo, en el estudio de Guterman y colaboradores (2002), se observó que las víctimas de bullying presentaban síntomas depresivo, problemas de ansiedad y estrés incluso después de transcurrido un año desde el último episodio de maltrato.

Finalmente, algunos investigadores sugieren que las consecuencias derivadas del bullying están moduladas por algunos factores, como el sexo de la víctima o el tipo de agresión –directa o manifiesta versus indirecta o relacional-. Por ejemplo, Prinstein y colaboradores (2001), han constatado que los varones muestran más síntomas depresivos cuando son objeto de agresiones directas o manifiestas, mientras que la sintomatología depresiva es más común en las mujeres que son objeto de agresión indirecta o relacional. Puede que la agresión directa sea interpretada, en el caso de los varones, como una muestra de debilidad y humillación más importante que para las mujeres, y que ello provoque un mayor malestar en las víctimas. Sin embargo, la traición que implican los actos de agresión relacional afecta de manera sustancial a las mujeres.

### ***Bullying, Escenarios***

McNeil, 2002; opina que el bullying ocurre en todos los lugares de la escuela, aunque el tipo de agresión que se realiza en cada lugar depende de si éste está más o menos vigilado por adultos. Por ejemplo, para las manifestaciones de agresión física, el agresor o bully siempre intentará buscar aquellos lugares donde haya escasa supervisión del profesorado, como los pasillos, el patio del recreo, la entrada o la salida del centro. En estos lugares la presencia de adultos es menor, y de hecho, este es uno de los motivos principales por

los que el profesorado normalmente no tiene conocimiento de la existencia de tales agresiones entre los alumnos.

Por otro lado, el aula es uno de los lugares donde se dan en mayor medida agresiones de tipo verbal (como los insultos) y situaciones de exclusión y aislamiento social (como impedir la participación de un compañero en actividades escolares) (Rodríguez, 2004). No obstante, también en el patio de recreo parecen ser frecuentes la agresión verbal y exclusión social, junto con la violencia física. Así, los lugares preferentes por excelencia para el bullying son, por este orden: el patio (50%) y el aula (35.7%).

### ***Bullying, Factores Familiares***

Podemos ver que:

El contexto familiar es fuente de desarrollo y aprendizaje de habilidades, pero también, si la interacción entre sus miembros no es de calidad, puede ser un factor de riesgo que predisponga el aprendizaje a responder con agresividad e inadecuación a los iguales.

En este sentido, en distintas investigaciones se ha constatado que el clima familiar positivo caracterizado por la cohesión afectiva entre padres e hijos, el apoyo, la confianza e intimidad entre ellos y la comunicación familiar abierta y empática, favorece el ajuste conductual y psicológico de los hijos.<sup>15</sup> Mientras que, por el contrario, el clima familiar negativo en un contexto donde no exista ninguno de los componentes mencionados, constituye uno de los factores de riesgo más directamente relacionados con los problemas de conducta en niños y adolescentes.

### **Formas de Bullying**

El bullying es un modelo complejo de violencia, ya que en su interior tiene diversas formas de manifestarse, que dependen en gran medida de la situación en que se presenten. Existen diversas clasificaciones, más para el estudio citamos dos:

#### ***Clasificación 1***

Verbal: tienen lugar las acciones violentas mediante el uso de la palabra o a través de lenguajes, haciendo burlas sobre la indumentaria, el aspecto físico, la raza, el origen étnico, algún defecto o anomalía visible, una singular

---

15 Casas et al., 2004; Gracia y Musitu, 2000; Lila y Buelga, 2003; Musitu y García, 2004; van Aken, Van Lieshout, Scholte y Branje, 1999, citados en Estévez López, 2005,

ridad del habla o de la conducta. También se llega a ridiculizar, insultar, humillar, poner sobrenombres descalificativos, desvalorizar e incluso amenazar a una víctima o varias.

**Física:** se refiere al sometimiento de la víctima a través de golpes con las manos, mordiscos, codazos, pellizcos, patadas, empujones, palizas con algún objeto u instrumento que propicie agresión y daños que atente contra la integridad corporal de la persona, igual que acciones humillantes como bajar los pantalones, jalar la ropa, tirarlos a los botes de la basura, escupir, entre otros. Es el tipo de violencia más popular, debido a su fácil detección.

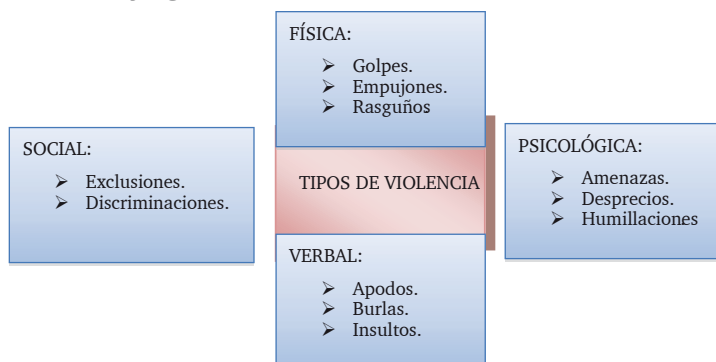
**Social:** es una forma de discriminación grupal fomentada por el agresor hacia la víctima. Se puede manifestar ignorando a la niña, niño o adolescentes acosado, negándole el saludo, aislándolo o generando rumores que afecten su imagen.

**Emocional:** se evidencia en chantajes, extorsión por parte del agresor para conseguir algo (por ejemplo, dinero), y la creación de falsas expectativas en la víctima (por ejemplo, hacerse pasar por su amigo).

**Sexual:** es una de las menos frecuentes en algunos países y hace referencia a aquellos comportamientos que implican tocamientos en el cuerpo de la víctima sin su consentimiento, así como gestos obscenos y demandas de favores sexuales.

**Psicológica:** se refiere a conductas de acecho, gestos de desagrado, desprecio o agresividad dirigidas a la víctima<sup>16</sup> y a todos los comportamientos que buscan ridiculizar, menoscabar y/o menospreciar o anular a la víctima mediante difamación, burlas, ridiculización.

### *Normas de Bullying*



Fuente: Asamblea Legislativa 2012

16 Acoso Escolar: enfermedad de nuestro tiempo. Editorial Época. México, pp.13.

## **Clasificación 2**

De acuerdo a la Ley para la Promoción de la Convivencia y Libre de Violencia<sup>17</sup> en el entorno escolar se definen los tipos de maltrato entre escolares de la siguiente manera:

**Psico-emocional:** Es todo acto o defecto dirigido a desvalorar, intimidar o controlar las acciones, comportamientos y decisiones; abarcando prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, indiferencias, chantajes, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono o cualquier otra, que provoque en quien la recibe, alteraciones en las áreas cognoscitiva, conductual, afectiva y social de su estructura psíquica.

**Físico directo:** Acción o ausencia intencional que causa un daño corporal.

**Físico indirecto:** Toda acción u omisión que ocasiona daño o deterioro en las pertenencias de los y las estudiantes como la sustracción, destrucción, desaparición, ocultamiento o retención de objetos u otros materiales.

**Sexual:** Toda acción o defecto que amenaza, pone en riesgo o lesiona la libertad, la seguridad, la integridad y el desarrollo psicosexual de las y los estudiantes, como miradas, palabras lascivas, hostigamiento, prácticas sexuales no voluntarias, acoso, violación o el uso denigrante de la imagen de las y los estudiantes.<sup>18</sup>

**Tecnologías de la Información y la comunicación:** toda violencia psico-emocional, implementada a partir del uso de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas, tales como chats, blogs, redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto enviados, foros, servidores que almacenan videos o fotografías en páginas web, teléfono y otros medios; dando lugar a la suplantación de identidad. Suele ser anónima y masiva, por lo regular, la mayoría de integrantes de la comunidad educativa no se entera de la violencia ejercida por este medio.

## **Bullying, Incidencias**

En los estudios llevados a cabo en España por Ortega (1994), Cerezo y Esteban (Cerezo, 1999) se ha observado que aproximadamente un 15 o 16% de los estudiantes de educación secundaria están implicados en conductas de bullying que se distribuyen del siguiente modo: el 5% como víctimas y el 10 o 11% como agresores. Estos datos indican que, en proporción, existen más del

---

17 Asamblea Legislativa del Distrito Federal, ciudad de México [2012]

18 Es necesario precisar que la violencia sexual a la que alude esta ley se tipifica por separado.

doble de agresores que de víctimas. No obstante, es posible que el tipo de medidas utilizadas en estos estudios esté incidiendo en los porcentajes encontrados, ya que en investigaciones donde se analizan distintas clases de agresión, sea manifiesta como relacional, se han obtenido porcentajes más elevados, sobre todo de victimización informada.

Así, los resultados del trabajo encargado por el Defensor del Pueblo (1999), ponen de manifiesto que aproximadamente el 14% de los estudiantes españoles sufre problemas de exclusión social y que el 30 % afirma haber sido víctima de agresiones verbales, frente al 4 % que confiesa haber sido agredido físicamente por sus compañeros.

Por otra parte, una investigación de la pedagoga Nora Rodríguez, “Guerra en las aulas”, arrojó resultados alarmantes: 48% de los estudiantes españoles entre 9 y 14 años ha sufrido o sufre algún tipo de agresión por parte de algún compañero: más del 50% en agresión psicológica y el 20% en agresión física.

En Colombia el tema apenas comienza a ser analizado, por Chauz Velázquez Melgarejo, & Ramírez (2005), sobre él existen ya algunos cálculos. Según la encuesta hecha en 2005 con las pruebas Saber del ICFES, cerca de un millón de estudiantes de los cursos 5º y 9º de colegios públicos y privados, el 28% de los estudiantes de 5º dijo haber sido víctima de matoneo en los meses anteriores a la prueba, el 21% confesó haberlo ejercido y el 51% haber sido testigo del mismo. En 9º, las víctimas fueron más o menos el 14%, los victimarios el 19% y los testigos el 56%.

Para el año 2006, la Clínica de Problemas Médicos Asociados con la Intimidación Escolar, del Centro Médico Nacional Infantil de Washington, realizó un estudio que obtuvo datos sorprendentes (Organización Mundial de la Salud, 2002), como los siguientes:

El 10 % de los acosados permanece ausente de la escuela la mitad del tiempo. El 7% obtiene notas muy bajas.

Un 33% de los menores acosados en las aulas, llega a padecer problemas de salud como la depresión, dolores de cabeza y de abdomen e insomnio, por causa del hostigamiento.

Los investigadores encontraron que el 22% de las víctimas del acoso, tiene ideas de suicidio o ha intentado alguna vez quitarse la vida.

Otro 20% opta por defenderse de forma agresiva, llevando incluso armas o algún elemento corto punzante en cualquier momento del año, para tratar de defenderse.

En cambio, los alumnos que no participan en el acoso escolar presentan un 50% menos de problemas educacionales y de salud que los involucrados en este tipo de agresiones.

Respecto al curso o edad en el que es más probable que se den este tipo de comportamientos, no existe consenso en la literatura científica actual. Algunos autores sostienen que las conductas de bullying/victimización son más frecuentes en la educación primaria (6-11 años), que en la secundaria (12-16 años); mientras que otros afirman que es estable a lo largo de toda la educación obligatoria e incluso, más frecuente en la educación secundaria como sostiene Pellegrini, Bartini & Brooks (1999), y Domínguez Alonzo, (2007). Por otro lado, dentro de la educación secundaria, son numerosas las investigaciones que señalan el segundo ciclo (entre los 14 y los 16 años) como el más conflictivo como lo dice (Cerezo, 1999). Finalmente, también parece existir un acuerdo en la idea de que después de los 16 años, generalmente, desciende la frecuencia de implicación en comportamientos de este tipo según lo expuesto.

Los resultados aparentemente contradictorios sobre la edad de mayor incidencia del bullying pueden tener como base, distintas concepciones y medidas que los investigadores deben tener en cuenta. Así, algunos autores como Eslea y Rees (2001), sugieren que a medida que el niño va entrando en la adolescencia concede más importancia a las agresiones directas, mientras que las indirectas pasan a un segundo plano y, por tanto, no las incluyen en su definición particular de bullying (y puede que no las reflejen en los cuestionarios o entrevistas de los investigadores).

De hecho, parece ser que existe una escalada en el tipo de actos violentos cometidos por los adolescentes, de modo que normalmente en primer lugar participan en conductas que implican formas menos serias de agresión, como molestar a los compañeros, para pasar posteriormente (sobre los 14-16 años) a comportamientos que implican más el contacto físico o la violencia abierta Loeber y Stouthamer, (1998), citados en Estévez López (2005).

### *Ciber-acoso escolar, acoso electrónico o Cyberbullying*

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620, de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videos juegos, online) para ejercer maltrato psicológico y continuado.<sup>19</sup> Incluye agresiones electrónicas que pueden haberse realizado una sola vez, pero que se convierten en situaciones de agresión

---

<sup>19</sup> Decreto 1965 de 2013. Artículo 39.

repetida al quedar en espacios virtuales a los que muchas personas pueden acceder.

**Sexo.** Conjunto de características genéticas, anatómicas, fisiológicas, hormonales y funcionales que diferencian a las mujeres de los hombres.

**Sexting.** Se refiere a la producción y distribución de contenido sexualmente explícito a través de internet, redes sociales, mensajes de texto a través de teléfonos celulares o cualquier otro medio de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Incluye la producción y distribución de textos, fotos y videos de personas, parejas o grupos de personas desnudas o semidesnudas, involucradas en diferentes modalidades de actividad sexual (incluidas la masturbación y las relaciones sexuales de penetración). Si el material visual o audiovisual que se produce o distribuye, incluye personas menores de edad, se clasifica como pornografía con personas menores de 18 años; delito tipificado en el artículo 218 de la Ley 599 de 2000.

**Sexualidad.** Faceta de la identidad personal que implica el reconocimiento del grado de aceptación que se experimenta frente al sexo con el que se nace, las normas sociales de género y la orientación sexual que se descubre. Se expresa en el reconocimiento y la valoración positiva de las características sexuales del propio cuerpo, tanto femeninas como masculinas, con las que la persona se identifica, y del sexo de las personas por las cuales experimenta atracción para establecer relaciones afectivas.

**Situaciones Tipo I.** Corresponden a esta clase, los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas circunstancias esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.

**Situaciones Tipo II.** Corresponden a este tipo las condiciones de agresión y acoso escolar y ciber-acoso, que no poseen las características de la comisión de un delito y que cumplen con cualquiera de las siguientes características:

Se presentan de manera repetida o sistemática.

Causan daño al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas. (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

**Situaciones Tipo III.** Corresponden a esta clase, las situaciones de agresión escolar que se determinen como presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual,<sup>20</sup> referidos en el Título IV del Libro 11 de la Ley 599

---

20 Guía Pedagógica para la Convivencia escolar. Guía 57.



de 2000, o que constituyan cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

**Sujeto activo en derechos.** Es aquel con capacidad de exigir sus derechos, con la habilidad de movilizar el aparato estatal para que garantice y proteja sus derechos. Es aquella persona de quien se reclama la defensa, protección y garantía de sus DDHH. Un sujeto pasivo es aquel a quien se le reclama la defensa, protección y garantía de los derechos. Se puede comprender al ser humano en todas sus dimensiones, por lo que constituirse como sujeto activo de derechos implica abordarlo desde sus relaciones sociales, políticas, económicas, históricas y culturales.

**Violencia.** Etimológicamente el término violencia resulta de la combinación de dos palabras en latín, *vis* (fuerza) y el participio *latus*, de la palabra *fero* (acarrear, llevar); entonces la palabra *violare*, violencia, en su origen etimológico tiene el sentido de acarrear fuerza hacia algo o alguien. A través del tiempo son muchas las teorías que se han generado sobre el tema. La Organización Mundial de la Salud la define como:

“El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daños psicológicos, trastornos del desarrollo, privaciones y hasta la muerte”.

La anterior definición contempla que el acto violento debe ser intencional, independiente de las consecuencias con las que se producen. Excluyendo de ésta, los incidentes no intencionales, como son los accidentes de tránsito en general.

En este orden de ideas la anotación de la palabra poder, amplía el alcance del acto, así como la comprensión convencional del mismo para que se contemplen como violentos aquellos actos que resultan de una relación de poder, incluyendo las amenazas, la intimidación, el descuido o los actos por omisión, maltrato o abuso.

Esta misma definición contempla las consecuencias que los actos violentos pueden provocar entre las víctimas, como daños psíquicos y psicológicos, privaciones y deficiencias del desarrollo. Esto refleja el reconocimiento cada vez mayor, por parte de los investigadores y los profesionales, de la necesidad de incluir los actos de violencia que no causan, por fuerza; lesiones o la muerte, pero que imponen una carga sustancial a individuos, familias, comunidades y sistemas de asistencia sanitaria en todo el mundo. Es importante resaltar este aspecto de la definición, ya que los actos violentos que se dan en la escuela,

contra mujeres, niños o ancianos son innumerables llegando a generar problemas psicológicos, físicos y sociales que no producen necesariamente lesión, invalidez o muerte, pero pueden ser igual o más perjudiciales de forma inmediata, manteniéndose latentes o incluso prolongarse en el tiempo después del maltrato inicial.

Es entonces la violencia, una forma de interacción humana, intrínseca entre nosotros, una manera de afrontar y resolver conflictos, dentro de la problemática que se presenta en las relaciones personales e interpersonales. Aunque esto no indica que sea el método más adecuado y certero, dado que trae consigo diferentes consecuencias negativas, tanto personales como sociales, para quien la ejerce y para quien la recibe, mostrando así, evidencia de fracaso en el diálogo y la comunicación. Entendemos la violencia como un problema que se encuentra en diversos ámbitos de la sociedad como son la familia, el trabajo, la comunidad y la escuela; ninguna de sus formas debe ser tomada en particular a la ligera y se debe abordar con prudencia, prevención y/o solución del conflicto.

**Formas, Violencia.** Habitualmente, cuando se habla de “violencia”, se suele agrupar alrededor de dicho término, una serie de fenómenos de naturaleza muy heterogéneos, que llevan a enfrentar la existencia de formas diversas.

Una de las formas de violencia más caracterizada, quizá por lo fácil de identificar es la “directa o manifiesta”, que se refiere a comportamientos que implican una confrontación de primera mano hacia otros con la intención de causar daño (empujar, pegar, amenazar, insultar...), puede ser provocada por una sola persona o por un grupo.

Otra forma de violencia más difícil de detectar, pero igual de perjudicial en sus consecuencias es la “indirecta o relacional”. En esta no se implica una confrontación directa entre el agresor y la víctima (exclusión o rechazo social, difusión de rumores), sino que se define como aquel acto dirigido a provocar daño en el círculo de amistades de otra persona o bien en su percepción de pertenencia a un grupo, en este tipo de violencia se incluye la psicológica.

La forma de agresión que hace referencia al grupo de comportamientos que implican una respuesta defensiva ante una provocación o un acto donde se es victimizado, es conocida como violencia reactiva. Este ataque suele relacionarse con problemas de impulsividad, auto-control y con la existencia de un sesgo en la interpretación de las relaciones sociales, que se basa en la tendencia a realizar atribuciones hostiles al comportamiento de los demás.

Por otra parte, la agresión proactiva hace referencia a conductas que suponen una anticipación de beneficios, siendo deliberada y controlada por refuerzos externos. Este tipo de ofensiva se ha relacionado con posteriores problemas de delincuencia, pero también con altos niveles de competencia social y habilidades de líder.

**Victimización.** Otro término que es necesario comprender antes de abordar la definición de Bullying es el de Victimización, Según la Teoría de la Actividad Rutinaria citada por Lawrence Cohen y Marcus Felson (citados en Defensoría del Pueblo, 2001), la victimización está asociada con el estilo de vida, la rutina diaria o el comportamiento y con variables demográficas. Para Mustaine Y Tewksbury, la actividad rutinaria influye en el grado de exposición de la víctima, cómo individuo valioso y vulnerable o sus propiedades como objetivos, ante la acción del atacante potencial (Latorre, 2001).

Pueden distinguirse tres niveles de victimización:

- Victimización primaria: dirigida contra una persona o individuo en particular.
- Victimización secundaria: destinada a grupos específicos o una parte de la población.
- Victimización terciaria: realizada contra la comunidad en general, es decir contra la población total. Se asimila frecuentemente con la victimización supranacional.

La victimización entendida desde esta teoría, es la acción ejercida por un individuo o grupo sobre el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos por la normatividad: vida, salud, propiedad, honor, honestidad, etc. En otras palabras, todas aquellas personas que se vieran afectadas en sus derechos por la acción de otro(os) se llamarán víctimas.

Es muy importante profundizar en este aspecto, ya que la definición de victimización antes señalada, nos describe una víctima que tiene unas características psicológicas, físicas y/o sociales a quien la han llevado hasta ese lugar en la dinámica grupal, concepto que más adelante veremos reforzado en el rol de la víctima del bullying.

## **Violencia de género**

Es un fenómeno que se entiende como cualquier daño perpetrado contra la voluntad de una persona, que está enraizado en desigualdades de poder y relacionado con roles de género. Incluye violencia física, sexual y psicológica,

amenaza de violencia, coerción o privación arbitraria de la libertad. En nuestro contexto, aunque puede tomar muchas formas, casi invariablemente afecta de manera desproporcionada a niñas, niños y hombres adultos y mujeres, incluyendo aquellas que se salen del modelo heterosexual.<sup>21</sup>

### ***Violencia sexual***

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007, “Se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechándose las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.” (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Comprende una continuidad de actos que incluye, entre otras, situaciones sexuales de acceso carnal, actos o acosos sexuales. La violencia sexual ocurre cuando la persona no da su consentimiento para dicha actividad o cuando es incapaz de consentir (por ejemplo, debido a la edad, la falta de información, estar bajo el efecto de sustancias psicoactivas o por condición de discapacidad) o de rehusarse (por ejemplo, porque se encuentra bajo amenaza o sometida mediante violencia física o psicológica, o coerción). La violencia sexual incluye el acceso carnal y el acoso sexual, entre sus principales manifestaciones, pero ha de tenerse en cuenta que dentro de esta categoría de agresión sexual se enmarcan los delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales que describe la Ley 599 de 2000.

### **Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes**

Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

### ***Explotación Sexual Infantil***

La explotación sexual se define como una forma de aprovechamiento, dominación, coerción, manipulación y, en algunos casos, de sometimiento a servidumbre, de niñas, niños y adolescentes con el objeto de obtener o proporcionar placer, excitación o gratificación erótica.<sup>22</sup> La explotación sexual comercial

---

21 MINSALUD & PNUD, 2011.

22 ICBF; UNICEF; OIT; INPEC & Fundación Renacer. 2006.

incluye el abuso sexual a cambio de la remuneración en efectivo o en especie para la niña, niño o el adolescente o para una tercera persona o grupo de personas.<sup>23</sup> Así mismo, constituye un método de coerción y violencia hacia niñas, niños y adolescentes. Un ejemplo de explotación sexual en el contexto escolar, es cuando la niña a cambio de una parte del dinero que cobran sus compañeros de clase permite que otros estudiantes la besen o toquen diferentes partes del cuerpo.

### *Acceso carnal*

De acuerdo con el código penal colombiana, artículo 212, se entiende como “la penetración del miembro viril por vía anal, vaginal u oral, así como la penetración vaginal o anal de cualquier otra parte del cuerpo humano u otro objeto”. La Ley 599 de 2000 consagra varios tipos de acceso carnal a saber:

El acceso carnal violento (artículo 205): cuando se realiza con otra persona mediante el uso de la violencia. “Por violencia (...) la Corte entendió esta como la fuerza, el constreñimiento, la presión física o psíquica –intimidación o amenaza- que el agente despliega sobre la víctima para hacer desaparecer o reducir sus posibilidades de oposición o resistencia a la agresión que ejecuta.

El acceso carnal en persona puesta en incapacidad de resistir (artículo 207): cuando se realiza con una persona en incapacidad de resistir o en estado de inconsciencia, o en condiciones de inferioridad psíquica que le impidan comprender la relación sexual o dar su consentimiento;

El acceso carnal abusivo con menor de 14 años (artículo 208): cuando se realiza con una persona menor. En este delito *resulta irrelevante* que el menor de 14 años haya dado su consentimiento;

Acceso carnal con incapaz de resistir (artículo 210): cuando se realiza a una persona en estado de inconsciencia, que padezca trastorno mental o que esté en incapacidad de resistir.

---

23 Guía 54 Pedagógica para la Convivencia Escolar. ECPAT & UNICEF, 1966



» SEGUNDA UNIDAD «

## ELEMENTOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES



En esta unidad se trata la Caracterización de los conflictos escolares y la forma de resolver las disputas en las instituciones escolares del distrito de Riohacha. Por otra parte, se exponen las estrategias metodológicas que permiten comprender la forma como se puede investigar la resolución de los conflictos en escenarios educativos.





## » CAPÍTULO 4 «

# El abordaje de la investigación en resolución y mediación de conflictos

### Enfoque Investigativo

El enfoque metodológico que se maneja en esta investigación es de tipo cuantitativo, ya que se someten a prueba las hipótesis del estudio mediante el empleo del instrumento aplicado a los estudiantes de las instituciones del Distrito de Riohacha.

El instrumento seleccionado es un cuestionario auto administrado, con escala tipo Likert y alternativas de respuestas cerradas definido por Hernández y otros (2006), como aquel dirigido a la medición de la variable a través de juicios o afirmaciones donde el sujeto responde en una escala determinada en grados o niveles. Los cuestionarios fueron elaborados en base a los objetivos establecidos para la investigación, así como a las dimensiones e indicadores descritos en el marco teórico, con cinco (5) alternativas de respuestas enunciadas de manera afirmativa para favorecer su comprensión: totalmente de acuerdo (TA), medianamente de acuerdo (MA), ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN), medianamente en desacuerdo (MD) y totalmente en desacuerdo (TD), a cada respuesta corresponde un puntaje, desde cinco (05) puntos hasta un (01) punto, según el orden de presentación de alternativas indicado.

### Diseño Investigativo

El diseño es no experimental de campo. En él se realiza el proceso investigativo sin manipular deliberadamente la variable resolución de conflicto y mediación, es decir que en el estudio no se modifica de forma intencional la variable, los sujetos son observados en su contexto natural para después ser analizados (Kerlinger 2002). De igual forma, es Transversal De Campo ya que los datos se recolectaron en un momento único, durante la aplicación del instrumento.

### *Tipo de investigación*

Según el análisis y el alcance de los resultados, la investigación es de tipo descriptivo, la cual postula que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; Indagando la incidencia de las modalidades o el nivel de una o más variables dentro de una población.<sup>24</sup>.

### *Muestra*

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para determinar poblaciones finitas propuesta por Sierra Bravo (1986) y la fórmula de Shiffer (1987) para estratificación de muestras. De tal manera, que está conformada por 338 estudiantes de diferentes grados matriculados en el año lectivo de 2015. Para el caso de los docentes, corresponde a 67 docentes de las instituciones del distrito.

### *Fuente de información*

Se utilizaron dos tipos de fuente de información:

***Fuente de información primaria.*** Es aquella que se obtiene directamente de las personas implicadas en el fenómeno que es objeto de análisis como son los estudiantes. El instrumento utilizado para obtener la información primaria será la encuesta, con preguntas estructuradas y múltiples que permiten desarrollar los objetivos específicos del trabajo.

***Fuentes de información secundaria.*** Es también denominada documental o bibliográfica, porque a través de ella se buscan todos los escritos referentes al tema de investigación. Los instrumentos utilizados para obtener esta información son los textos, archivos, monografías, revistas, internet, entre otros, que brindan documentación relacionada con la temática.

***Técnicas de recolección de la información.*** Para esta investigación se usa la encuesta tipo cuestionario, dirigida a los estudiantes con la finalidad de conocer las características de los mismos obteniendo la información directamente de ellos. Este sondeo tiene respuestas múltiples y dicotómicas que le permite al encuestado varias posibilidades. Convirtiéndose de esta manera en

---

24 Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México D.F. Editorial McGraw-Hill Interamericana 2003 p. 207. Almanzo Acosta Betty, Seminario Investigación I, Uniguajira Compilación 2003. Pág. 36. *Ibíd*, p. 126.

un instrumento bastante completo, debido a la necesidad de captar la mayor cantidad de información posible que permita realizar un informe detallado de la población en estudio.

**Tabla 4.1. Distribución de la población estudiantil por grados**

Grados	Número de grados	Estudiantes	%
Sexto	13	429	20%
Séptimo	13	429	20%
Octavo	12	360	16%
Noveno	12	360	16%
Decimo	10	300	14%
Undécimo	10	300	14%
TOTAL	70	2178	100%

Fuente: Sistema de Información de Matriculas (2015)

La muestra correspondiente al colectivo de estudiantes estaba formada por 338 personas, con una media de edad de 12 años y una desviación típica de 10. La distribución por género era bastante equitativa, correspondiendo el 52% y el 48% al género femenino y masculino respectivamente.

**Tabla 4.2. Distribución de la población estudiantil por sexo**

Sexo	Estudiantes	%
Femenino	1135	52%
Masculino	1043	48%
TOTAL	2178	100%

Fuente: Sistema de Información de Matriculas (2015)

**Tabla 4.3. Distribución de la población estudiantil por edades**

Edades	Estudiantes	%
12-13	858	39%
14-15	720	33%
16-17	590	27%
18 y más	10	1%
TOTAL	2178	100%

Fuente: Sistema de Información de Matriculas (2015)

## Procedimientos para la recolección de la Información

Para el abordaje de la muestra en el trabajo de campo, inicialmente se solicitó el permiso y el acompañamiento por parte del departamento de psico-orientación de la institución educativa. Seguidamente, se contactó a las muestras con los directores de grupos responsables, a quienes se les socializó con el objetivo de la investigación en el centro educativo, resaltando la importancia que poseen para tener un mayor conocimiento de la realidad del entorno escolar. Dentro de esta actividad de socialización se permitió la intervención del Psico orientador del centro educativo, quien realizó una charla a manera de información relacionada con el tema de conflicto y convivencia y su incidencia en el contexto escolar. Todo ello, a fin de familiarizar a los estudiantes y docentes con el proceso investigativo que se llevó a cabo.

Para la aplicación de la encuesta, se procedió al acompañamiento respectivo de parte de las instituciones educativas, haciendo la selección de manera aleatoria en la población de estudiantes. Una vez cuantificada la muestra se dividieron en varios salones para la realización del cuestionario auto aplicado. En el caso de los docentes, se seleccionaron y se procedió de la misma forma que se hizo con los estudiantes.

### *Antecedentes en estudios de Mediación y resolución de conflictos*

Como se observa a continuación, han surgido iniciativas y propuestas metodológicas orientadas a la prevención de los conflictos escolares desde diferentes áreas de la educación, las ciencias sociales y humanas; pensadas para mejorar la convivencia escolar en el interior de las instituciones educativas, para este propósito , usamos como referente varias tesis de grado.

Como inicio se toma el trabajo de grado de Nancy Julieth Jiménez y Juan Fernando Bedoya (2013). Este trabajo, nos permite dar cuenta de las características que tienen los procesos formativos, a la vez que nos devela las tipologías particulares que le han aportado al manejo de los conflictos escolares. El estudio se enmarcó bajo una investigación de campo que tuvo como objetivo fundamental la descripción del trabajo realizado en los mega colegios de la ciudad de Pereira por Hugo Ángel Jaramillo, Jaime Salazar Robledo y Hans Drews Arango, sobre el sentido en cómo se abordan los conflictos escolares.

Las respuestas surgidas evidencian que esta nueva propuesta de administración de la educación, conocida como concesión de Mega Colegios, aporta un elemento en los avances de la misma al considerar como uno de sus epicentros

formativos la mediación escolar, basada en las actividades institucionales que se realizan en pro del mejoramiento de una sana convivencia. Esta estrategia surge como necesidad, debido a las problemáticas que aquejan a estas instituciones como consecuencia del índice poblacional que manejan. Cabe aclarar, que no sólo es privilegio de colegios concesionados, también es una apuesta a la educación en general que puede ser replicada en cualquier institución educativa llámese pública o privada.

Del material existente que se recopiló sobre la mediación escolar, entregó un énfasis significativo al papel que debe desempeñar la educación, en especial los docentes al asumir la labor pedagógica de acuerdo a la normatividad educativa y a las necesidades del mundo actual para preparar a los estudiantes y buscar una forma pacífica y democrática a sus conflictos. Los Mega Colegios de Pereira han mostrado un cambio de paradigma en la construcción y re significación de la escuela.

Se toma también el Seminario de Investigación Bullying de los autores Aguilar Cervantes Karl, Dávila Jiménez Lydia, Galván García Dassaer, García Melo Dania, Martínez Saavedra Rodrigo y Reyes Mendoza, de la Universidad del Magdalena del año 2011.

El propósito de esta investigación era conocer los principales factores que denotaban el inicio del bullying y la violencia, tomando como punto inicial la etapa del preescolar, donde los niños comienzan a establecer nuevas relaciones fuera del núcleo familiar, interactuando con otros niños, maestras y personas extrañas. Fase en la que empiezan a mostrar actitudes que pueden ser producidas por la educación que reciben los niños en la casa, los medios de comunicación como la televisión y sus programas violentos entre otros.

El estudio era de carácter correccional, de corte transversal y enfoque cuantitativo. A través de él, se buscó la identificación de patrones de conducta bullying, desde la perspectiva de los actores implicados en el fenómeno (agresores, víctimas, testigos y agresores-víctimas), con el fin de establecer si la educación familiar era un factor que influía en las conductas violentas que presentaban los niños hacia sus compañeros, conllevando al bullying. La medición de la educación familiar como factor de las conductas violentas que presentaron los niños se realizó mediante la aplicación del cuestionario.

En este trabajo se resaltan los aprendizajes de las habilidades sociales y de comunicación básica para resolver o regular conflictos de forma pacífica, educar en y para el conflicto siendo uno de los retos de la educación para la paz. El tema de conflicto escolar se ve ampliado en este trabajo, comprobándose

que la afectividad, la argumentación y la escucha activa, mejora la solución de conflictos escolares en el aula.

Por otra parte, las estudiantes Ana Milena Valencia Osorio y Sandra Viviana Zapata Salazar (2007) de la Universidad Tecnológica de Pereira, para optar por el título de Licenciadas en Pedagogía Infantil, realizaron su trabajo de grado pensado desde la mediación escolar,

Metodológicamente la investigación fue de corte crítico con proceso de investigación y acción, utilizando como técnica la observación como participante, sobre la forma de construir activamente con el docente, los niños y las niñas de cuarto grado de la primaria básica de la institución educativa San Fernando del barrio Cuba del municipio de Pereira, un proyecto basado en la mediación como estrategia de intervención para solucionar los conflictos en el aula. Este trabajo enriqueció dos categorías paralelamente:

El marco teórico trató sobre el conflicto escolar y la mediación escolar como posibilidad de solución, la cual considera que puede existir un ambiente apto para la construcción del conocimiento, donde se tenga en cuenta los intereses del otro, se respete y se solucionen adecuadamente los conflictos escolares. Esta autora enriquece la categoría del conflicto, comprobando que se pueden resolver de una manera asertiva y a su vez aportando que el desarrollo de las competencias comunicativas, si favorecen de un modo positivo la solución de disputas en el aula.

Uno de los aspectos más importantes en cuanto a la definición de un proceso de impacto social en la implementación de medios para resolver conflictos, es la conciliación escolar. Para esto fue necesario respaldarse por autores como:

Jesús Andrés Vela, S.J., *“Todos los días nos encontramos con problemas y con la necesidad de buscar soluciones. Es como el aire que respiramos. Enfrentar y solucionar problemas es la vida del ser humano. Todo ser viviente enfrenta problemas: adaptarse, superarlos o transformarlos es sobrevivir. Pero también existe el riesgo de sucumbir ante ellos y morir poco a poco. Ante los problemas podemos y debemos, analizarlos, superarlos y crecer con ellos”*.

Kathy Constantino, lo compara con el agua: *“de más, puede ser destructivo, como en las inundaciones; de menos, como en las sequías, impide el crecimiento de la vida. En dosis adecuadas, el conflicto puede ser un estímulo a nuestra creatividad; es la sal de la vida, pues nos permite aprender, crecer, fortalecer las relaciones y mejorar la calidad de vida.”*

S. Rozenblum de Horowitz, *“debemos asumir que los conflictos forman parte de nuestra vida; no son ni buenos ni malos, simplemente existen. La solución dependerá, en gran parte, de nuestra disposición para solucionarlos”*.

Según Goldstein, *“las soluciones a muchos de los problemas de indisciplina que encontramos en nuestras aulas, pasan más por concentrar los esfuerzos en desarrollar las energías y posibilidades de los jóvenes molestos y problemáticos que por adoptar medidas correctivas o disciplinarias”*

Se puede decir entonces que lo importante es orientar a los estudiantes a resolver sus problemas escolares y a la vez sociales, lo cual requiere de un grado de concentración, compromiso, paciencia, comunicación, respeto, tolerancia, entre otros.

El beneficio para los estudiantes es el aprender a reconocer que son lo bastante inteligentes y responsables para resolver sus problemas sin la ayuda del docente o del rector. Descubrir que, cuando tienen un problema, lo que necesitan es una solución, y no una persona que emita juicios, ni tampoco llegar al desquite o la venganza. Ya no es necesario culpar a otro para evitar ser sancionado.

La gestión del conflicto les enseñará algunas elecciones de vida, como, por ejemplo, redimensionar su presencia como algo natural, cuando esta aparece, es normal sentir enojo o frustración. También les permitirá instruirse en la forma de encarar los conflictos como problemas a resolver, aprender a expresar sus sentimientos y necesidades con responsabilidad y a escuchar el punto de vista del otro. Se darán cuenta que salir ganando no implica que el otro deba perder; pero sí que pueden conseguir lo deseado sin pasar por el irrespeto, agresividad o violencia. Pensando en equipo serán lo suficientemente creativos para encontrar soluciones que satisfagan a todos.

Ante la situación de violencia actual, se evidencia la necesidad en la sociedad y a través de la escuela, en propiciar escenarios que generen procesos de transformación en la concepción del significado de la convivencia escolar.

Por lo tanto, es importante brindar herramientas y competencias sociales a los jóvenes, para que ellos puedan transformar su propio mundo e intervenir en problemáticas de esta índole encontradas dentro de las instituciones, a partir de métodos o alternativas de solución de conflictos; los que se prestan para que los alumnos desde la dinámica escolar con el fin de desarrollar las competencias, habilidades y valores sociales, propicien un manejo adecuado a dichas problemáticas.

La violencia escolar es una expresión más de exclusión y segregación, que debe ser contextualizada como una desafortunada respuesta a esta situación que genera enormes frustraciones, agresividad y en últimas violencia. En muchas ocasiones, dicha violencia está vinculada a la discriminación étnica, económica, social, política y cultural, demostrando que los altos niveles de inequidad son un factor que afecta también a estos grupos. Además, existen otros componentes que explican el carácter agresivo de los niños y adolescentes.

La violencia familiar y el abuso, son en gran medida el resultado del escaso ejercicio de la autoridad por parte de los padres, el bajo rendimiento académico y el fácil acceso a las armas, lo que conlleva a la inversión de la pirámide de los valores morales y actitudes sociales. Así mismo, los mensajes a través de los diferentes medios de comunicación, en donde la violencia es la forma de enfrentar los conflictos y las diferencias, siendo un factor que pesa sobre el comportamiento de los estudiantes. Es así como crean una percepción de la realidad, que muchas veces no existe, pero estos niños aprenden nuevas maneras de desarrollarse, y se transforma finalmente en un estilo de vida. En este marco no hay duda de que el sistema educativo es fundamental como herramienta de prevención en el conflicto, ya que es el espacio, aparte del hogar, en donde se forman como individuos. Es mediante la enseñanza de nuevas actitudes, la utilización del diálogo y valores como la tolerancia y aceptación a la diversidad, que se puede educar a los niños a no utilizar la agresión, sino el diálogo como método de defensa.

Toda iniciativa a favor de la convivencia se considera de gran importancia, puesto que es la realidad que viven las instituciones educativas donde se presentan situaciones problemáticas que atentan con la integridad de los involucrados y la forma como ello influye en su vida cotidiana. La resolución de conflictos escolares, surge entonces como una estrategia encaminada a enfrentar los diferentes obstáculos que inquietan y debilitan las relaciones de las comunidades educativas.

### *Por la convivencia*

La conciliación es conveniente, porque permite dar a conocer los diferentes mecanismos alternos en la resolución pacífica de los conflictos. Además genera conocimiento para el manejo interno de las relaciones intrapersonales e interpersonales de los estudiantes en las diferentes instituciones intervenidas.



### ***La relevancia social de la Conciliación***

La conciliación es relevante desde el punto de vista social, ya que genera un nuevo conocimiento apoyado en diversas teorías y en la reformulación de las mismas, profundizando en la problemática y su impacto en la sociedad local a través de alternativas que busquen minimizar la repercusión de la violencia.

### ***Relevancia científica***

Investigar la conciliación en las instituciones es relevante por la problemática que se viene presentando en las instituciones educativas del distrito de Riohacha. Así mismo, porque permite conocer cómo se manejan las relaciones interpersonales de los estudiantes para asumir cambios positivos que llenen las expectativas de los mismos y de los docentes en general.

Desde el punto de vista teórico, sirve para replantear conceptos y formas de abordar el fenómeno, en el manejo de las relaciones y la resolución pacífica de conflictos, permitiendo un conocimiento más amplio, teniendo en cuenta los puntos de vista de varios autores y el de los actores educativos; igualmente cuando se obtengan los resultados se incrementarán las destrezas como investigadores.

Desde el punto de vista metodológico, puede servir para otros trabajos investigativos sobre este tema u otros, que permitan a las personas interesadas hacer estudios sobre la conciliación escolar y otros mecanismos alternos en la resolución de conflictos escolares.

### ***Implicaciones prácticas***

Permitirá al profesional de las ciencias sociales y la educación hacer aportes significativos desde la investigación y la práctica, para ejercer y desarrollar habilidades con instituciones educativas, principalmente para intervenir o con el fin de determinar la problemática que afecta el entorno social y escolar.



## » CAPÍTULO 5 «

# Las características del conflicto escolar que representan las instituciones educativas del distrito de Riohacha

### Análisis de los resultados

#### *Indicador: Conflictos interpersonales*

**Tabla 5.4. Conflictos entre compañeros del mismo grado**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	138	41%
Casi siempre	129	38%
Casi nunca	38	11%
Nunca	33	10%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

**Tabla 5.5. Conflictos entre compañeros de otros grados o cursos**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	123	36%
Casi siempre	116	34%
Casi nunca	63	19%
Nunca	36	11%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Las divergencias entre pares son comunes, sobre todo cuando se trata de defender sus propios intereses y necesidades. En este sentido, las tensiones que originan el conflicto se presentan mayoritariamente entre estudiantes del

mismo grado con un alto nivel de frecuencia, como se registra en los resultados. De igual forma, estos comportamientos son llevados inclusive fuera de las aulas, convirtiéndose en un problema mayúsculo cuando se trata de conflictos entre alumnos de diferentes cursos y que tienen una permanente continuidad dado su valoración porcentual. (Ver tablas 41., 4.2.)

*Indicador: Conflictos interpersonales*

**Tabla 5.6. Manifestación del conflicto**

Valoración	Estudiantes	%
Agresiones verbales	118	37%
Agresiones físicas	132	33%
Chantajos o extorsión	53	15%
Rechazo y exclusión de todas las actividades	56	15%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Dadas las anteriores circunstancias del conflicto, las manifestaciones tienen un alto porcentaje de violencia física y psicológica, toda vez que se presentan frecuentemente acciones de agresiones físicas y verbales. Sin embargo, la intimidación a través del chantaje es otra forma en la que el conflicto registra un porcentaje considerable y que debe abordarse de forma inmediata. Sumado a ello, la exclusión de características comunes entre los adolescentes se hace presente, por cuanto los estudiantes que lideran los grupos son los que toman decisiones e influyen de manera significativa para determinar quién puede acceder a las actividades de carácter colectivo e inserción social que se vienen vulnerando, dado el resultado presentado.

*Indicador: Indisciplina (1)*

**Tabla 5. 7. Tipo de acciones de indisciplina que se presentan en el aula de clases**

Valoración	Estudiantes	%
Robos	107	32%
Pintadas de paredes y puertas	86	25%
Negativa para hacer tareas	90	27%
Incumplimiento de cuadernos al día o clases	55	16%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Cuando se pregunta por las acciones de indisciplina en el aula, encontramos dos categorías de acción diferenciadas. Una relacionada con actos incívicos y otra que tiene que ver directamente con el desarrollo académico. Ambas categorías, presentan porcentajes muy cercanos, aunque son los actos incívicos los que mayor incidencia tienen en el aula a través de robos o pintadas. Por otro lado, el incumplimiento de las responsabilidades académicas como la presentación de tareas y los cuadernos al día, aportan una tendencia negativa, que se refleja en el bajo rendimiento escolar y en la pérdida de asignaturas de los estudiantes.

*Indicador: Disrupción (1)*

**Tabla 5.8. Interrupciones en el desarrollo normal de las clases**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	124	37%
Casi siempre	132	39%
Casi nunca	58	17%
Nunca	24	7%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

De igual forma, la disrupción es frecuente de acuerdo a los altos resultados en el desarrollo de las clases; lo que ocasiona la pérdida del control del docente en el aula. Esta prevalencia provoca la suspensión periódica de los planes de estudio, aumentando el estrés en el educador e indiferencia por parte de los estudiantes. Además, sobresalen aspectos de liderazgo negativo, cuyas acciones son adrede y de forma permanente hasta conseguir alterar el curso normal de la clase.

*Indicador: Indisciplina (1)*

**Tabla 5.9. Pérdida del control**

Valoración	Estudiantes	%
Gritando a los demás	109	32%
Golpeando a las personas	101	30%
Golpeando objetos y paredes	42	13%
Lanzas objetos	45	13%
Te quedas callado y te aíslas de las demás personas	41	12%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

La presencia del conflicto en el hogar, aumenta las posibilidades que los estudiantes actúen de forma violenta frente a disputas de todo tipo presentadas en el entorno escolar. Bajo esta perspectiva, se distinguen dos categorías con un resultado paralelo, cuyas consecuencias tienen una marcada agresión de tipo verbal y física; con ello las orientaciones hacia los factores culturales y estilos de vida de los estudiantes destacan el valor y la incidencia de la violencia en la construcción social de los mismos. De igual forma, el reflejo de los comportamientos derivados de la familia como golpes a objetos y paredes o lanzar cualquier tipo de cosas, son mecanismos de reacción frente a la pérdida de control, que se mantienen bajo un similar resultado. Sin embargo, el silencio y el aislamiento son dos formas elegidas por los estudiantes para mostrar patrones de rabia frente a las diferentes situaciones de la vida cotidiana escolar.

*Indicador: Bullying (1)*

**Tabla 5.10. Lugares en donde se produce o se genera el acoso y la violencia escolar**

Valoración	Estudiantes	%
En la entrada del colegio	105	31%
En la salida del colegio	107	32%
Durante el descanso	47	14%
En los pasillos	44	13%
En cualquier lugar	35	10%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

En cuanto a la incidencia de los lugares en donde se genera el acoso y la violencia escolar, estas conductas se presentan en diversos espacios, muchos de ellos delimitados con líneas imaginarias, para mayor control y victimización de los hechos. Es así como la entrada del colegio y la hora de salida comparte similitudes en la prevalencia, ya que el alto porcentaje muestra como esta característica del conflicto se hace presente en la institución educativa. En tanto, el tiempo del descanso da lugar para que los acosadores hagan uso del maltrato de iguales, cuyas prácticas abusivas se extienden por todos los pasillos del centro pedagógico. Al respecto, la ausencia de docentes en todos los sectores propicia el dominio y la sumisión de los estudiantes, tal como los registra la percepción de educandos cuando de distinguir el lugar para el uso de comportamientos indebidos se trata.

**Indicador: Bullying (1)****Tabla 5.11. Víctima de agresiones en alguna ocasión**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	154	46%
Casi siempre	140	41%
Casi nunca	21	6%
Nunca	23	7%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Los actos violentos requieren de dos actores, el agresor y la víctima. En este sentido, es frecuente en resultados muy parejos, las ocasiones en que los estudiantes de las instituciones educativas, han sufrido algún tipo de agresión. Por otro lado, las valoraciones con tendencias bajas en los porcentajes de hechos acontecidos en materia de agresiones, permiten observar que un sector en una proporción pequeña de los estudiantes ha sido agredido.

**Indicador: Bullying (1)****Tabla 5.12. Comportamiento violento hacia otro compañero de tu clase o institución**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	131	39%
Casi siempre	123	36%
Casi nunca	40	12%
Nunca	44	13%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Frente a situaciones de comportamientos violentos hacia otros compañeros de la clase o institución educativa; la incidencia se presenta en dos valoraciones similares en los resultados. Sin embargo, éstas se relacionan directamente con los hechos violentos y el uso desmedido de la agresión entre iguales. De igual forma, es preciso mencionar que no todos los estudiantes son protagonistas de este tipo de situaciones, ya que los porcentajes muestran que casi nunca o nunca se han encontrado en una escena que atente en contra de uno de sus compañeros.

**Indicador: Bullying (1)****Tabla 5.13. Temores de agresiones en el colegio por parte de compañeros**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	150	44%
Casi siempre	103	31%
Casi nunca	44	13%
Nunca	41	12%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Desde el inicio de este documento, se ha hecho énfasis en la situación de violencia dentro de las instituciones educativas; la cual se refleja en los resultados con un alto grado porcentual en lo referente a temores de agresiones entre semejantes. Es así, como un sector aunque con menor prevalencia, aparecen aquellos iguales cuya percepción no padecen temores de ser agredidos en el colegio. (Ver tabla 4.13.)

**Indicador: Ausentismo escolar (1)****Tabla 5.14. Motivaciones para la asistencia a clases**

Valoración	Estudiantes	%
Te agrada estar con tus amigos y compañeros	70	21%
Te agrada aprender cosas interesantes para tu vida	62	18%
Te agrada estar en el colegio	58	17%
No quieres venir para no tener que ver a un compañero	56	17%
Asistes para huir de los problemas de tu hogar	92	27%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

El ciclo de vida que representa esta población viene cargado de múltiples cambios físicos, biológicos y psicológicos que permiten la exploración constante para aprender nuevas cosas y adquirir conocimientos. En consecuencia, lo anterior coincide con el resultado porcentual presentado. Ahora bien, no todos los estudiantes presentan las mismas motivaciones, ya que un alto porcentaje de ellos como se observa en la tabla, requiere de gran atención en vista de su abstención escolar motivada por conflictos entre compañeros. En este asunto, se hace necesario entrar a escudriñar de manera particular que aspectos origi-



nan este tipo de reacciones para el estudiante de la institución educativa. (Ver tabla 4.14)

**Indicador: Vandalismo**

**Tabla 5.15. Conformación de grupos de pandillas en el colegio**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	94	28%
Casi siempre	86	25%
Casi nunca	83	25%
Nunca	75	22%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Ya se ha hablado de lo común, que es observar a los estudiantes conformar grupos de pares con quienes se identifican. Al preguntar si en la institución educativa existen grupos de pandillas, se puede analizar que tiene una gran incidencia y que se evidencia en la percepción de tales conformaciones. (Ver tabla 4.15)

Las causas que generan los conflictos en las instituciones educativas del Distrito de Riohacha

**Indicador: Factores familiares**

**Tabla 5.16. Tiempo compartido con los padres**

Valoración	Estudiantes	%
Demasiado tiempo	21	6%
Suficiente tiempo	34	10%
Poco tiempo	62	18%
Muy poco tiempo	108	32%
Nunca comparto	113	34%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Las interrelaciones de los hijos con los padres requieren de un tiempo adecuado para compartir, para que de esta manera los lazos afectivos se consoliden y permitan una convivencia armoniosa en el hogar de los estudiantes.

No obstante, en las instituciones educativas, los espacios para compartir entre padres e hijos tienen una ausencia marcada por el escaso tiempo y nulos periodos en donde los estudiantes participan de actividades conjuntas con sus padres. Bajo esta categorización, se adiciona otra clase de frecuencia de tiempo, la cual hace alusión como las dos anteriores pero una gran diferencia en su resultado porcentual. Por ello, desde la familia se evidencia acompañamientos temporales en dos clases. Una se refiere a la suficiencia periódica en la que los padres comparten con sus hijos y la otra hace alusión al exceso de compañía compartida en las relaciones parentales. (Ver tabla 4.16.)

**Indicador: Factores familiares (2)**

**Tabla 5.17. Resolución de los problemas familiares**

Valoración	Estudiantes	%
Con golpes	80	24%
Con gritos	110	32%
Dialogando sobre el problema	30	9%
Con castigos	71	21%
Con indiferencia	47	14%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Existen diversas formas de resolver los problemas, según sea la magnitud de este; por ello, se distinguen, los gritos como la mayor acción en la resolución de los problemas familiares. Sin embargo, en este escenario se presentan altos porcentajes de agresiones físicas, cuyo efecto ratifican la cadena de violencia a la que pertenecen los estudiantes. Frente a la situación que se plantea, los castigos tienen gran incidencia en la solución de los conflictos de la familia, la cual suspende el diálogo en la problemática que se presenta, ya que hay un bajo porcentaje que acude a establecer formas que compromete la mediación con formas habladas, que permitan el acuerdo en el conflicto. Teniendo en cuenta que la familia es la primera institución donde el ser humano forma su personalidad, también es el primer modelo en la enseñanza para el afrontamiento de desacuerdos en otros escenarios (Ver tabla 4.17)

**Indicador: Factores contextuales (2)****Tabla 5.18. Existencia de acciones de violencia y conflictos en el barrio o la calle**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	150	44%
Casi siempre	131	39%
Casi nunca	52	15%
Nunca	5	2%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

La valoración de algunas conductas violentas en las comunidades y barrios en donde el estudiante reside, se presenta con gran significación en las reglas de convivencia comunitaria y el paso generacional del desarrollo de la misma. En este aspecto, existe una marcada característica cultural conformada por obtener el control y la dominación sobre otras personas; en la cual la situación de violencia y conflicto aparece en dos clases que se destacan por su mayor frecuencia en los resultados del trabajo de campo. Su frecuencia es visible en actuaciones de daño físico o psicológico, permitiendo que el barrio sea un espacio de fomento para el uso de la violencia.

De otro lado, existe una percepción que varía entre dos categorías valorativas frente a las acciones de violencia y conflictos que se dan en el barrio o en la calle donde el estudiante habita. Su frecuencia es destacada por un porcentaje de escasas situaciones violentas y la otra hace referencia a los nulos episodios en el contexto socio comunitario del estudiante. (Ver tabla 4.18)

**Indicador: Factores contextuales (2)****Tabla 5.19. Actuaciones frente a la violencia relacionadas con las vivencias en la familia o la calle**

Valoración	Estudiantes	%
Siempre	142	42%
Casi siempre	137	41%
Casi nunca	31	9%
Nunca	28	8%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Los efectos más visibles de los actos violentos, son los patrones de interacción y el comportamiento social de los estudiantes. Por ello, sus actuaciones están estrechamente relacionadas con las vivencias que se originan desde la familia y la calle, como se evidencia en la percepción de los educandos cuyos resultados valorativos permiten distinguir su alta prevalencia en las interacciones de su vida socioeducativa. Sin embargo, un sector de los alumnos considera que este tipo de incidencia no afecta su conducta, evidenciando una crianza basada en valores y en la sana convivencia. (Ver tabla 4.19)

*Indicador: Factores educativos (2)*

**Tabla 5.20. Agresiones entre compañeros es el principal problema de la institución educativa**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	135	40%
De acuerdo	151	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	8%
En desacuerdo	14	4%
Totalmente en desacuerdo	11	3%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Una de las principales causas de los problemas de las Instituciones Educativas, es la agresión entre compañeros, cuyos resultados dan cuenta de la gran incidencia que afecta a los estudiantes según la valoración alta obtenida en el trabajo de campo. Sin embargo, otras categorías que fueron destacadas evidencian que la génesis de los problemas del centro educativo no giran en torno a las agresiones; sin embargo, la opiniones compartidas muestran resultados cercanos pero con tendencias en desacuerdo. (Ver tabla 4.20)

*Indicador: Factores ambientales (2)*

**Tabla 5.21. Ambiente o clima de la institución educativa**

Valoración	Estudiantes	%
Muy bueno	23	7%
Bueno	65	19%
Ni bueno ni malo	57	17%
Malo	74	22%
Muy malo	119	35%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2015)

Las relaciones en el clima de la institución educativa son variadas, entre iguales de edades y grados, pero de distinta procedencia familiar y social. En este sentido, los estudiantes valoran el ambiente escolar bajo tres componentes: el primero hace alusión al entorno en general de la institución y los otros dos, a compañeros y docentes; los cuales registran una tendencia negativa dado su alto porcentaje, que evidencia la influencia del conflicto escolar en el centro educativo. Sin embargo, un sector de los estudiantes percibe el ambiente como propicio para el desarrollo de sus actividades académicas habituales y las relaciones interpersonales, que se reflejan en los resultados manteniéndose paralelos porcentualmente. (Ver tablas 4.18, 4.21.)

*Indicador: Factores relacionales (2)*

**Tabla 5.22. Relaciones entre estudiantes o compañeros de clases**

Valoración	Estudiantes	%
Muy agradables	59	17%
Agradables	72	21%
Ni agradables ni desagradables	63	19%
Desagradables	56	17%
Muy desagradables	88	26%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

*Indicador: Factores relacionales (2)*

**Tabla 5.23. Relaciones entre estudiantes y profesores en las clases**

Valoración	Estudiantes	%
Muy agradables	104	31%
Agradables	85	25%
Ni agradables ni desagradables	71	21%
Desagradables	53	16%
Muy desagradables	25	7%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Para el siguiente componente, se puede evidenciar que los porcentajes son significativamente altos y favorables en cuanto a las relaciones de docentes y estudiantes. No obstante, las diferencias ideológicas permiten que las tensio-

nes alteren el clima escolar, induciendo al irrespeto entre los mismos, creando barreras en el aprendizaje y el fomento del fracaso escolar. (Ver tabla 4.23)

**Indicador: Mediación**

**Tabla 5.24. Con quien se comenta los conflictos o discrepancias graves en el colegio**

Valoración	Estudiantes	%
Padres	46	14%
Amigos y compañeros	220	65%
Director de grupo u otro docente	48	14%
Con nadie	24	7%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

La comunicación entre pares, es algo común en este ciclo de la vida sobre todo si comunican sus problemas personales. Esta situación, se hace evidente en la alta valoración, cuando de comentar los conflictos y discrepancias graves originadas en las instituciones educativas se trata. Sin embargo, los resultados valoran que los padres y docentes son los mayores confidentes de los estudiantes. Adicionalmente, aunque con muy bajo porcentaje se muestra la percepción reservada, en lo relacionado con las dificultades personales de cada estudiante. (Ver tabla 4.24.)

**Indicador: Intervención**

**Tabla 5.25. Resolución de los conflictos personales en la escuela**

Valoración	Estudiantes	%
Con golpes	114	34%
Con gritos	105	31%
Con amenazas	50	15%
Con diálogos	41	12%
Con indiferencias	28	8%
TOTAL	338	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Cuando se presentan conflictos entre iguales en las instituciones educativas, son los golpes lo que mayor repercusión tiene en la resolución de los pro-

blemas. Del mismo modo, pero con cercanos resultados se presentan los gritos como medio para disipar y solucionar las divergencias entre estudiantes. Sin embargo, se destacan otras categorías cuyos porcentajes no pueden pasar indiferentes en relación a las intimidaciones y amenazas que se presentan entre los educandos. Pese a lo anteriormente expuesto, un cercano porcentaje evidencia que el diálogo es el mejor instrumento para la resolución de los conflictos personales y contrasta de manera significativa, con las indiferencias que tiene un bajo resultado de las percepciones de los estudiantes, en relación a la forma de cómo resuelven sus conflictos y problemas escolares. (Ver tabla 4.25.)

### *Indicador: Mediación*

**Tabla 5.26. Acciones de ayuda de un compañero en conflicto**

Valoración	Estudiantes	%
Induces a darse golpes	187	55%
Sirves de mediador para resolver el conflicto	43	13%
Eres indiferente frente a la situación	86	25%
Consultas a tú director de grupo u otro docente	22	7%
TOTAL	338	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

Cuando el conflicto se presenta, se debe buscar los mecanismos para su solución pertinente. De acuerdo a lo expuesto, se presentan dos clases de acciones con una gran diferencia en sus resultados, pero con actitudes negativas frente al manejo de la situación conflictiva de los compañeros escolares. La primera, hace referencia a la inducción de los golpes, al momento en que un compañero acude a otro para solicitar orientación sobre el desacuerdo que confronta. La segunda, aunque con menor prevalencia aparece la indiferencia ante el pedido de ayuda de un compañero en problemas.

Sin embargo, dentro de los resultados se prueba que hay un porcentaje considerable de aquellos estudiantes que sirven como mediadores para resolver los conflictos entre compañeros. Mientras que con un bajo porcentaje se distinguen las opiniones de aquellos educandos que siguen el conducto regular, como la consulta al director de grupo u otro docente, como dispositivo de solución de los conflictos escolares. (Ver tabla 4.26.)

## Gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del Distrito de Riohacha

### *Indicador: Prevención*

**Tabla 5.27. Toma de medidas relacionadas con la prevención del conflicto escolar**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	26	39%
De acuerdo	18	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	5	8%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Si bien las medidas relacionadas con la prevención del conflicto son parte de la regulación normativa del Manual de convivencia, son los docentes quienes en un gran porcentaje toman medidas relacionadas con el cuidado del conflicto escolar. De igual forma, se presenta una valoración que dista de la primera pero con gran frecuencia en las acciones preventivas del conflicto del centro escolar. Sin embargo, las percepciones tienen un resultado, que tiende al desacuerdo e imparcialidad al momento de buscar y tomar medidas adecuadas para prevenir el conflicto escolar. (Ver tabla 4.27.)

### *Indicador: Mediación*

**Tabla 5.28. Existencia en la institución de programas o proyectos de valores y convivencia**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	50	75%
De acuerdo	8	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
TOTAL	67	100%

Fuente: Reinoso (2018)

De otro lado, la existencia del proyecto de valores y convivencia, hace parte del Proyecto Educativo Institucional (PEI); en relación a su existencia el



mayor porcentaje de los docentes la conoce. No obstante, un bajo resultado en las opiniones difiere sobre el conocimiento de hecho de tal proyecto, lo cual se observa en la poca pertinencia que existe hacia las actividades preventivas y de promoción de la convivencia, el fortalecimiento de los valores y la resolución de los conflictos al interior de las Instituciones. (Ver tabla 4.28.)

**Indicador: Intervención terapéutica**

**Tabla 5.29. Los canales de comunicación para la solución de los conflictos como mecanismos de mediación**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	20	30%
De acuerdo	14	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	18%
En desacuerdo	11	16%
Totalmente en desacuerdo	10	15%
TOTAL	67	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

En relación a la pregunta si los canales de comunicación para la solución de los conflictos permiten establecer mecanismos de mediación, las valoraciones presentan una mayor incidencia en posiciones de acuerdo con los procesos que se utilizan en los establecimientos educativos. De otra parte, las otras valoraciones presentan resultados muy similares, donde sus tendencias se inclinan hacia la parte negativa y por ello las opiniones se centran en oposiciones y desacuerdos frente a los canales establecidos como dispositivo de la solución de los conflictos en el centro escolar. (Ver tabla 4.29.)

**Indicador: Competencias valorativas**

**Tabla 5.30. Edad en que se producen mayores problemas de convivencia entre los estudiantes**

Valoración	Estudiantes	%
De 12 a 13 años	12	18%
De 14 a 15 años	21	31%
De 16 a 17 años	30	45%
De 18 a más años	4	6%
TOTAL	67	100%

**Fuente:** Investigadores (2018)

La experiencia docente, requiere de conceptualizaciones que tienen gran significación y validez. Bajo esta percepción, las edades en que se producen mayores problemas de convivencia entre los estudiantes corresponden a dos categorías, la cuales son de 16 a 17 y 14 a 15 años. Teniendo en cuenta, que es una etapa en la vida de los individuos en donde se inician las tomas de decisiones y exploraciones a nivel socio afectivo.. Sin embargo, en la etapa inicial de la adolescencia que corresponde de 12 a 13 años de edad, se presentan con un porcentaje considerable en los resultados una frecuencia que se diferencia de las categorías anteriores. Adicionalmente, en la etapa final de la adolescencia son muy escasos los problemas conflictivos que se exponen en la institución educativa. (Ver tabla 4.30.)

**Indicador: Competencias praxis**

**Tabla 5.31. Procesos adecuados para garantizar el buen clima escolar**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	16	21%
De acuerdo	10	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10%
En desacuerdo	20	30%
Totalmente en desacuerdo	14	24%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2015)

En cuanto a los procesos adecuados para garantizar el buen clima escolar, los docentes manifiestan sus percepciones bajo dos valoraciones con resultados similares y donde sus opiniones se encuentran con tendencias y posiciones en desacuerdo. Sin embargo, existe una incidencia, a favor de la percepción de los procesos y métodos adecuados, el cual propicia un ambiente en favor de la convivencia. (Ver tabla 4.31)

**Indicador: Intervención**

**Tabla 5.32. Seguimientos periódicos de las acciones agresivas presentadas por los estudiantes**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	21	31%
De acuerdo	19	28%

(Tabla 5.32. Continuación)

Valoración	Estudiantes	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%
En desacuerdo	12	18%
Totalmente en desacuerdo	10	15%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Las gestiones que se realizan en las instituciones, requieren de controles periódicos, cuyos resultados valorativos tienen gran relevancia en relación a su prevalencia y su estrecho margen de diferencia permite observar una tendencia favorable sobre los seguimientos de las acciones agresivas que se presentan entre los estudiantes. Sin embargo, las dos categorizaciones valorativas que evidencian porcentajes de tendencia hacia el desacuerdo, permiten analizar que las acciones no son difundidas y los reportes para el conocimiento del comportamiento de los estudiantes no son asequibles a los docentes. (Ver tabla 4.32)

**Indicador: Mediación****Tabla 5.33. Mediador ocasional de un conflicto en la institución**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	29	43%
De acuerdo	18	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	21%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2018)

La mediación se constituye en un elemento fundamental en la prevención de la violencia, muestra de ello son las dos valoraciones que tienen mayor prevalencia en relación a los docentes que sirven como mediador en ciertas situaciones de conflicto en las instituciones. En contraste, las opiniones encontradas en los resultados prueban que la tendencia hacia posiciones en desacuerdo es baja, teniendo en cuenta que un porcentaje de los educadores se mantiene en una postura neutral, evidenciando poca pertenencia con las actividades escolares. (Ver 4.33.)

**Indicador: Prevención****Tabla 5.34. Emprendimiento de campañas para la tolerancia y el buen trato en la institución**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	31	46%
De acuerdo	13	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11%
En desacuerdo	10	15%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2018)

El compromiso del docente como formador integral de sus estudiantes, posibilita a realizar campañas que promuevan la tolerancia y el buen trato entre compañeros. Muestra de ello, son las opiniones de mayor incidencia en los resultados del trabajo de campo. De tal manera, que la categoría que presenta un alto porcentaje corresponde a las apreciaciones cuyos aspectos vinculan a los docentes en emprendimientos de carácter preventivo y promocional hacia la tolerancia y el buen trato. De igual forma, el siguiente resultado porcentual, aunque con mucha diferencia, se relaciona estrechamente a favor de las acciones en cuestionamiento. Sin embargo, la indiferencia y la apatía de parte de un sector representativo de los docentes tienden a presentar resultados con fenómenos desfavorables y en desacuerdo con las gestiones para el mejoramiento de la convivencia. (Ver tabla 4.34.)

**Indicador: Competencias praxis****Tabla 5.35. Aplicación de la norma en acciones de agresividad y conflicto siguiendo los lineamientos establecidos por el Manual de convivencia**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	25	37%
De acuerdo	14	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	12	18%
Totalmente en desacuerdo	14	21%
TOTAL	67	100%

Fuente: Investigadores (2018)

Por otra parte, los controles de normatividad operativa de la convivencia, requieren que los dispositivos plasmados en el Manual de Convivencia permitan regular de manera adecuada las diferentes transgresiones cometidas por los miembros de la comunidad educativa. Por lo tanto, un porcentaje considerable de los docentes tienen opiniones favorables en la aplicación de la norma en acciones de agresividad y conflicto en el centro escolar, teniendo como herramienta esta guía. Adicionalmente, con tendencias a favor aparece un sector de los educadores en el que sus actuaciones se fundamentan en la normatividad establecida en el Manual. De otro lado, las tres valoraciones que inclinan la balanza desfavorablemente, corresponden a aquellos maestros con poco conocimiento del contenido de la norma interna de la institución educativa y de los aspectos procesuales para la aplicación de correctivos en situaciones de agresividad y conflicto escolar. (Ver tabla 4.35.)

### *Indicador: Competencia cognitiva*

**Tabla 5.36. El conflicto escolar ha aumentado en los últimos años, pero las informaciones que aparecen no responden a la realidad de la institución, sino a casos aislados**

Valoración	Estudiantes	%
Totalmente de acuerdo	50	31%
De acuerdo	17	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	67	100%

**Fuente:** Investigadores (2015)

Si bien las cifras orientan todo proceso investigativo, son las informaciones erradas que alejan la realidad de la problemática del conflicto. Evidencia de ello, son los resultados valorativos de los docentes en materia de datos sobre la violencia en el entorno escolar. Los cuales corroboran que dichas descripciones corresponden solo a casos aislados y no a las causas reales del problema. (Ver tabla 4.36)

### **La Reacción ante los actos de violencia**

En cuanto a las reacciones ante los actos violentos se hicieron tres observaciones en diferentes lugares y espacios. De tal manera, que se destacan en la primera observación que, durante las clases, muchos estudiantes permanecen

en la puerta y fuera del aula a la espera del docente en el cambio de clases. De ahí, que este espacio se preste para el fomento de la indisciplina y las manifestaciones agresivas entre alumnos. Por ello, uno de los aspectos de mayor incidencia es la conformación de grupos instalados de lado y lado de los pasillos, para realizar acciones contra sus compañeros, destacándose los empujones, golpes y agresiones verbales hacia todo aquel que pase por la zona establecida para la práctica violenta.

Estos episodios, tienen tanto a docentes como coordinador de convivencia y disciplina ausentes de sus responsabilidades, las cuales son evadidas de manera permanente. Sin embargo, esta invisibilidad y permisividad genera que el ambiente no sea propicio para el desarrollo de las actividades académicas de la institución educativa. Es importante mencionar, que las reacciones de los docentes son indiferentes, pues estos se amparan en la normatividad del Manual de Convivencia, que en el mayor de los casos, los estudiantes e incluso algunos docentes desconocen.

En la segunda observación, tiene lugar en el descanso, dada la extensión del centro escolar y la gran población, este momento parece ser el de mayor tensión, porque es ahí en donde los grupos de iguales de los diferentes salones establecen su territorio de acción y su invasión puede producir reacciones colectivas de gran magnitud violenta. La intolerancia e indiferencia frente a los hechos que ocurren parecen ser legitimados por los estudiantes y algunos docentes; quienes observan las actuaciones agresivas como algo de la cotidianidad escolar.

Finalmente, en la tercera observación se tomó como referente la salida escolar. En este espacio, los roces y oportunidades de encuentros aledaños a la institución educativa son permanentes. De tal forma, que los espectadores son los que inducen a las confrontaciones entre compañeros, sin distinción de sexo o edad. Esta es una reacción como se dijo en la descripción anterior, legítima la violencia en el centro escolar.

### **El Cumplimiento de Las normas**

La observación realizada en las Instituciones Educativas, evidencia el incumplimiento de las normas que regulan la convivencia en el centro educativo, por parte de docentes y estudiantes. No obstante, en aquellos casos en donde las actuaciones son detectadas en flagrancia, la aplicación de los correctivos se sujeta a medidas establecidas para la gravedad de la falta cometida. Por ello, se observan constantes maltratos físicos y verbales entre estudiantes, disruptio-

nes, vandalismos, acosos y poca pertinencia de los docentes con la institución educativa.

Se observaron, actitudes favorables sobre todo en las orientaciones a los estudiantes para la solución de los problemas que se les presentan a diario. Sin embargo, los aspectos reflexivos permitieron ampliar el conocimiento, perspectiva del conflicto y la oportunidad para confrontarlo y sacar de él aspectos positivos para la solución adecuada.





## » CAPÍTULO 6 «

# El reencuentro con el diálogo como mecanismos para la prevención del conflicto escolar en las instituciones educativas

### En diálogo con los saberes cotidianos

En relación con las características de los conflictos que se presentan en las Instituciones Educativas, el clima escolar tiene gran incidencia, y que éste no es el adecuado por cuanto el 35% de los estudiantes consideran que el ambiente es muy malo, al igual que el 22% posee una percepción negativa del entorno escolar. Estas características del contexto educativo, contrastan con los resultados en torno a las relaciones interpersonales, las cuales involucran a estudiantes y docentes. Al respecto, es necesario mencionar que el 26% de los educandos mantienen relaciones muy desagradables con los compañeros. Sin embargo, el 21% aduce lo contrario. En este sentido, se observa que el escenario escolar tiene una marcada tendencia hacia los conflictos y que las relaciones entre iguales constituyen un papel fundamental para su aparición.

Pese a los anteriores resultados, las relaciones entre estudiantes y docentes son muy agradables ya que el 31% manifiestan armonía y respeto entre ambos actores. No obstante, es preciso anotar que el 16% no establece relaciones agradables con los educadores, lo que conlleva a tensiones y constantes enfrentamientos, dando lugar a irrespetos e incumplimiento de la norma de convivencia de la institución educativa.

De otro lado, las confrontaciones ideológicas que se viven a diario en los centros escolares, abren espacios para discernir aspectos muy personales entre estudiantes, quienes confrontan al 41% de compañeros de la misma clase. De igual forma, esta situación se extiende hacia otros salones de clases, presentándose mayores complicaciones, debido a que el 36% realiza este tipo de enfrentamientos conflictivos, dada las características del campo de acción de cada grado. Sin duda alguna, estos episodios, presentan diversas manifestacio-

nes en las que se destacan las agresiones verbales con el 37% y las físicas que alcanzan el 33%. Adicionalmente, existen otras expresiones violentas como el chantaje y la exclusión aunque con menor prevalencia, pero que afectan la integridad de los estudiantes.

En cuanto a los actos de indisciplina, el de mayor predominio es el robo que alcanza el 32%. Este fenómeno es de gran preocupación ya que el alto índice presentado, promueve la delincuencia simple dentro del entorno escolar. Por otro lado, las acciones incívicas como pintadas de paredes, puertas y pupitres llegan alrededor del 25%, siendo características que evidencian la rebeldía de los adolescentes en su proceso de cambio biopsicosocial. Otros aspectos, se relacionan con el incumplimiento de las responsabilidades académicas, en las que se destacan la interrupción la cual llegó al 37% de su preeminencia.

Si bien son diversas las características presentadas, existen unas que se relacionan con el manejo del control del estado emocional. Por ello, los gritos hacia otras personas presentan un porcentaje del 32%, con un estrecho margen de diferencia que se manifiesta en golpes hacia otras personas con un 30%. Sin embargo, otras formas aparecen con menor porcentaje y que se relacionan con golpes y lanzamientos de objetos. No obstante, llama la atención el aislamiento y silencio que alcanza el 12%, contribuyendo a la legalización de la violencia dentro la institución educativa.

En relación a los lugares y escenarios en donde se originan los eventos de acoso y violencia escolar, la entrada y la salida escolar son los principales espacios para la actuación de los agresores. Aun cuando, existen otros sitios con menor frecuencia pero de gran significación territorial para los grupos de iguales, como son los pasillos y baños. Esta presencia, geoespacial propicia la violación de las líneas imaginarias de fronteras que cada grupo de los diferentes grados han trazado para su dominio. Dada las anteriores circunstancias, la victimización alcanza un alto porcentaje del 39% de situaciones de comportamientos violentos hacia otros compañeros de la clase o institución educativa. A esto, se suma el temor de muchos estudiantes a ser agredidos en 44% el cual refleja el ambiente de tensión y conflicto del centro escolar.

Por otra parte, Si bien los centros educativos cumplen una función socio pedagógica, es en el hogar en donde se debe instaurar las principales motivaciones para el desarrollo socio afectivo y cognitivo de los educandos. No obstante, una de las causas que posibilitan a los estudiantes a asumir manifestaciones violentas, son los problemas generados desde el seno de la familia, por ello, una gran fracción del 27% de educandos asisten al colegio como una salida para huir de las disputas de sus hogares.

Por ello, en las Instituciones, la familia no cumple con su función protectora, sino que se convierte en un factor de riesgo del conflicto escolar; cuyas consecuencias se hacen evidentes en el rendimiento académico y las relaciones interpersonales del estudiante. De igual forma, en la adolescencia los amigos adquieren gran valor sentimental y afectivo y se corrobora con una tasa del 21%, según el trabajo de campo realizado; en donde su principal motivación es pasar una mayor parte del tiempo para compartir con sus pares. En cuanto a la conformación de pandillas en la institución educativa, se destacan un alto porcentaje del 28% de existencia de grupos de iguales, donde sus acciones contribuyen con el deterioro de la convivencia en el centro escolar.

De otro lado, el tiempo compartido entre padres e hijos, es una necesidad fundamental dentro del fortalecimiento de los lazos afectivos. Sin embargo, la ausencia de los padres y el poco tiempo para interactuar con sus hijos, están determinados por una gran proporción de familias disfuncionales. Lo que hace que el 34% de los estudiantes del centro educativo no establezcan ningún tipo de espacios para compartir con sus padres. En este aspecto, se observa grandes distanciamientos entre parientes.

Haciendo una aproximación del tema de la violencia escolar en Colombia, se toma como referencia todo el histórico del conflicto armado que ha padecido durante muchas décadas y que ha influido potencialmente en las formas agresivas y expresivas de las relaciones sociales de los estudiantes. Estas expresiones, pueden generar actos violentos o lesivos hacia otros compañeros o personas. Es así, como se observa conductas y comportamientos agresivos por parte de ellos, que llevan a identificar a partir de la imitación de los comportamientos en el hogar, dos categorías que tienen un alto porcentaje y cuya diferencia es aproximada en sus resultados.

Los aspectos contextuales, inciden significativamente en los comportamientos y conductas de los estudiantes. Muestra de ello, son las acciones y conflictos del barrio en donde residen los mismos, donde se dan resultados del 44% que ponen de manifiesto la prevalencia. Estas actuaciones, influyen en la vida cotidiana de los estudiantes representados en el 42%, registrando un escaso cuidado en los valores como base fundamental de las relaciones interpersonales. Estos elementos, permiten observar que los problemas de violencia y conflictos son las dificultades de mayor relevancia que presenta la Institución Educativa Almirante Padilla.

Es necesario mencionar, que el contexto nacional y en especial el del Distrito de Riohacha, son espacios para promover la violencia y legitimar el mal-

trato escolar. Es por ello, que las causas que generan el conflicto se originan en la familia, y en muchas ocasiones transmitidas desde generaciones anteriores, sin olvidar el entorno en donde los estudiantes interactúan en los procesos de socialización de su vida cotidiana. Es decir, que desde el hogar y en aquellos espacios de mayor convivencia de los estudiantes se engendran actos violentos que son transmitidos en sus comportamientos y reacciones entre compañeros.

En relación con el definir la forma en que se gestionan y se resuelven los conflictos a partir de las orientaciones, que tanto los docentes como los estudiantes tienen hacia la resolución de los conflictos, es necesario mencionar, que en la etapa de la vida de los adolescentes, los amigos cumplen un papel trascendental, ya que los pares realizan todo tipo de actividad y los lazos afectivos se consolidan. En este aspecto, los confidentes de mayor preferencia de los estudiantes son sus amigos, tal como lo representa el 65%, quienes acuden activamente a sus iguales para comentar sus diferentes problemáticas.

De otra parte, la gestión para la solución de los conflictos permite a los estudiantes escoger las formas más indicadas y subjetivas; destacándose los golpes con un 34% como una salida a los problemas. Adicionalmente, los gritos complementan el 31%, incidiendo de manera significativa en agresiones y maltratos entre estudiantes. Estos dos aspectos, son los más comunes y tienen influencia en el contexto, ya que el ambiente de la región de la Guajira, la agresividad verbal forma parte de la idiosincrasia para demostrar quién es el más fuerte.

Lo anterior, favorece para que las tensiones en el conflicto lleguen a magnitudes como golpearse o agredirse físicamente, tal como lo representa el 55% de los estudiantes que inducen a otros compañeros a reaccionar de forma violenta, en la cual la mediación pierde su sentido reflexivo y de concertación. Al respecto, se observa que la gestión para la resolución de los conflictos de parte de los estudiantes, no tiene la orientación adecuada y es necesario formar para encontrar la solución pertinente en situaciones de trasgresión y divergencias.

En cuanto a los docentes, el 39% de ellos toma medidas relacionadas con la prevención del conflicto escolar, que es un resultado muy bajo, ya que estos son los llamados a educar y preparar a los estudiantes. Por tanto, se evidencia poca pertenencia con la vocación pedagógica y el cumplimiento de las normas de la institución educativa relacionadas con la convivencia. Pese a que el centro escolar cuenta con un proyecto obligatorio de convivencia y formación en valores, el 75% de los docentes sabe de su existencia, más no conoce su contenido y operatividad.

Por otro lado, la comunicación es un elemento que permite a los individuos establecer canales asertivos en la solución de los problemas. En este sentido, el 30% de los docentes considera que este tipo de mecanismo son dispositivos adecuados para mitigar la violencia en el centro educativo.

La experiencia docente, permite manifestar conocimientos que durante su labor ha observado a lo largo de los años en el establecimiento escolar y que tiene relación con las edades donde se presentan mayores problemas y conflictos, siendo los 16 y 17 años los periodos en que los adolescentes son más rebeldes e imponen su ideología. En este sentido, se puede precisar que los estudiantes son capaces de tomar decisiones de manera autónoma.

En cuanto a los lineamientos para la mediación del conflicto, el 30% de los docentes está en desacuerdo, ya que estos dispositivos no garantizan un buen clima escolar. Sin embargo, los procesos de seguimiento realizados a los estudiantes agresores cuentan con el apoyo de los educadores reflejándose en el 31% favorable a su ejecución. Por ello, es necesario que los mecanismos para la resolución de conflictos sean acordes a las realidades contextuales y que cumplan una función formadora. Esta posición de los docentes, ratifica su intención de mediadores frente a los diferentes problemas y conflictos escolares, representado en el 27%, cuya percepción favorece su papel de conciliador en las actuaciones agresivas de sus estudiantes.

Es relevante, mencionar, que, son pocas las campañas que se emprenden a favor de la convivencia pacífica. No obstante, el 46% de los pedagogos promueven a baja escala acciones que vinculan la promoción y prevención de la violencia escolar. De tal manera, que el ambiente toma el camino indicado, según sea la supremacía de las trasgresiones presentadas en el atmósfera educativa.

Por ello, para que cualquier centro educativo marche adecuadamente, se debe apoyar en una normatividad interna, que es producto de la colectividad de la comunidad educativa y la cual se plasma en el Manual de Convivencia, siendo el instrumento regulador de las diferentes trasgresiones que se presentan. De esta manera, los docentes en un 37% toman como soporte legal el contenido del Manual para las aplicaciones de los correctivos según sea la gravedad de la falta cometida por los estudiantes.

Con esta investigación se pretende obtener resultados reales que muestren una información veraz y no se quede simplemente en el papel como en la gran mayoría de los reportes realizados en la ciudad de Riohacha. Al respecto, el 31% de los docentes considera que el conflicto escolar es un problema que ha

aumentado en los últimos años, pero las informaciones que aparecen no responden a la realidad de la institución, sino a casos aislados.

## **La búsqueda de un diálogo eficaz**

Las recomendaciones están basadas en los resultados de la investigación y proyectadas hacia la implementación de estrategias que mitiguen el impacto a nivel personal, familiar y social que trae como consecuencia el surgimiento de conflictos en el contexto escolar.

### ***Recomendaciones para la institución educativa***

- Crear espacios de concertación pacífica entre docentes, estudiantes y padres de familia.
- Proponer la semana por la Convivencia y la Paz, en donde los estudiantes sean los principales protagonistas.
- Difundir de forma periódica la normatividad establecida en el Manual de Convivencia.
- Crear grupos de apoyos para la resolución de conflictos.
- Capacitar a padres, estudiantes y docentes en la comunicación asertiva, la convivencia y la resolución de conflictos.
- Ubicar cámaras de seguridad al interior y exterior de la institución educativa para mayor control del acoso escolar y la violencia.
- Recomendaciones para los padres de familia
- Vincularse con más permanencia en las actividades de la institución educativa, en donde se involucre la participación de sus hijos.
- Mejorar los canales de comunicación con sus hijos.
- Ofrecer el mayor espacio de convivencia para mejorar las relaciones.
- Capacitarlos en la corresponsabilidad que tienen como padres e individuos productivos de la sociedad.

### ***Recomendaciones para los estudiantes***

- Participar en actividades de convivencia pacífica.
- Proponer actividades de diálogo concertado.
- Asumir posturas de compromiso y de tolerancia hacia los demás.

## Conclusiones generales

### *En diálogo con la academia*

Si se pretende que la educación sea la base del desarrollo de las sociedades, se debe conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes y concebirlas como seres humanos que han constituido un estilo de vida diferente dado por el contexto donde conviven. Por lo tanto, la resolución de conflictos se convierte en una estrategia de motivación a la inclusión social y debe partir de espacios que generen interés y que permitan el fomento de la utilización del tiempo libre en actividades de carácter formativo. Por lo anterior, se resalta lo siguiente:

En primer lugar, se logró identificar las características del conflicto escolar, las cuales originan diferentes tipos de disputas y de situaciones de agresión entre estudiantes dentro del mismo curso e incluso de otros grados. En tal sentido, se debe establecer compromisos de pertenencia por parte de los docentes y padres de familia, que permitan mejorar la comunicación entre los estudiantes. Ahora bien, los protagonistas de las acciones negativas pueden revertir sus comportamientos y mostrar avances para la resolución de conflictos.

Como segundo momento, las causas o factores se generan desde el interior del contexto familiar y el entorno residencial de los estudiantes, siendo elementos que deben ser analizados y abordados desde la creación de grupos de mediación, planes de concertación y mesas de trabajo para el diálogo convenido.

Sin embargo, en tercer lugar, se pretende que para la mitigación de los conflictos se debe promocionar acciones preventivas, siendo el docente la base para mantener el acercamiento y el proceso de sensibilización a nivel local sobre esta problemática y demás situaciones sociales que ahora aquejan al centro educativo. Por ello, el educador es el eje mediador y gestor de los procesos de convivencia.

### *En diálogo con las teorizaciones*

El abordaje hacia la problemática del conflicto, se debería mirar desde las teorías planteadas por Galtung y Burton, la cual se refiere a “*que la causa central de los conflictos es la negación de necesidades y la resolución depende de la satisfacción de necesidades*”. Esta perspectiva teórica centra su acción en el ajuste entre personas y ambiente, más que en el componer aquellas que son vistas como inferiores o en tratar de hacer a todo el mundo igual mediante el

control de ambientes; si no que por el contrario, se acepta el valor de la diversidad humana y el derecho de la gente a elegir sus propias metas y estilos de vida.

Esto conlleva a reevaluar diversas acciones que pretendían desvincular a los estudiantes de su cotidianidad y de su ambiente en pro de la convivencia social. En tal sentido, los alumnos son agresivos por los ambientes contextuales con poca probabilidad de satisfacer sus necesidades básicas y motivacionales, siendo rechazados y excluidos de diferentes actividades psisociales. Los resultados, determinaron que el ambiente escolar de las instituciones es desfavorable para la interacción de los procesos de formación integral desde la perspectiva de los mismos estudiantes, además que la generación de las acciones agresivas y de acoso tiene su origen en los factores familiares y contextuales.



## » CAPÍTULO 7 «

# Alternativas comportamentales y valorativas en el manejo de conflicto

### Nuestra actitud en una situación de conflicto

El comportamiento conflictivo de los niños, niñas y adolescentes es motivo de preocupación para las instituciones dedicadas a la educación, por el grado de desarrollo psicológico y de comportamiento de los mismos, lo que plantea la necesidad de explicar las causas y conductas desviadas, para orientar por medio de prácticas, medidas preventivas y de intervención.

A continuación, se identifican una serie de axiomas que servirán para conocer los procesos de mejoramiento de la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.

La actitud es la disposición de una persona a comportarse de una determinada manera según sus características de personalidad. La actitud es la tendencia individual en relación con el ambiente, condicionado por un conjunto de factores innatos, adquiridos, internos o externos al momento. Pueden existir actitudes personales positivas o negativas, así también causadas por factores tanto emocionales, físicos como ajenos a la cultura de la persona”.

Robbins (1999), define actitudes como: *“enunciados o juicios de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos y tienen tres componentes: el cognoscitivo, afectivo y del comportamiento”*.

A su vez, Davis y Newstrom (1999), señalan que las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de las personas respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento.

Martínez (2001), propone la siguiente sugerencia: *“El método más simple de descubrir y medir las actitudes es levantar un censo de opiniones”*. Porque,

si bien es cierto que una actitud no es exactamente una opinión, las opiniones de un grupo o de un individuo proporcionan claras indicaciones sobre sus actitudes. Si bien este tipo de estudios se preocupa principalmente por descubrir si el estado general del entorno escolar es bueno o malo, es también posible utilizar pruebas de actitud para descubrir las opiniones personales de los estudiantes sobre aspectos especiales, tales como cambios proyectados dentro del contexto académico.

### *Situación de conflicto escolar*

Valdez (1998), comenta que desde tiempos remotos los problemas, los conflictos y la agresión forman parte de la vida del hombre. Actualmente de la forma en que esté capacitado para resolverlos dependerá en gran parte de su éxito y su desarrollo.

Valdez (1998), complementa el comentario anterior mencionando, que en la actualidad el conflicto es fácil y claramente identificable en todos los aspectos de la vida, ya que se encuentra en medio de luchas fratricidas, de diferencia de clases e ideologías.

Robbins (1999), define conflicto como *“un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte”*.

A su vez Davis y Newstrom (1999), definen conflicto como *“toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas”*.

### *La convivencia escolar*

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

La convivencia escolar se trata de la construcción de un modo de relación entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia

---

25 MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Guías pedagógicas para la convivencia escolar - Guía 49. Ley 1620 de 2013 – decreto 1965 de 2013.

entre los diferentes actores y estamentos de la Comunidad Educativa. La convivencia escolar, tiene un enfoque eminentemente formativo, ya que debe enseñar y aprender una suma de conocimientos, habilidades y valores que permiten poner en práctica el vivir en paz y armonía con otros, porque es la base para el ejercicio de la ciudadanía.

En la escolaridad, estos aprendizajes están establecidos tanto en los Objetivos Fundamentales Transversales como en los Objetivos Fundamentales Verticales. En sí mismo, el enfoque formativo contiene una dimensión preventiva, expresada en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan formar personas autónomas, capaces de tomar decisiones personales y de anticiparse a las situaciones que amenazan o alteran el aprendizaje de la convivencia, previniendo en todo momento el proceso formativo y las estrategias pedagógicas.

En este sentido, la dimensión preventiva implica superar la noción de riesgo y no se limita a informar o prohibir, sino que apunta a formar para actuar con anticipación. La convivencia escolar también resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (*Mockus, 2002*).

Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa, (*Mockus, 2003*). Sin embargo, aprender a convivir es un proceso que se debe integrar y cultivar diariamente en todos los escenarios de la escuela (*Pérez-Juste, 2007*). Se deben favorecer entonces ambientes de aprendizaje democráticos donde la participación y la construcción de identidad desde la diferencia sean centrales.

### *Estrategias de resolución de conflictos*

Valdez (1998), propone las siguientes recomendaciones para el manejo adecuado de los conflictos:

- Es necesario enfrentar los conflictos.
- Evitar convertir los conflictos reales en personales.
- Esforzarse siempre en incrementar las relaciones interpersonales positivas, la lucha por el bienestar personal de los demás y por vencer las dificultades que se presenten.

- Canalizar adecuadamente la agresividad, evitando tanto la represión de ella como su exhibición exagerada.
- Fomentar una actitud de equilibrio donde las partes perciban una ganancia.
- Ser tolerante y a la vez asertivo, tratando los problemas con firmeza, seguridad y solidez
- A su vez Davis y Newstrom (1999) presentan cuatro posibles resultados de un conflicto: Para un Individuo A y un Individuo B:
  - Perder-perder
  - Perder-ganar
  - Ganar-perder
  - Ganar-ganar

Sánchez (1999), hace una descripción adecuada de estas estrategias:

Bajo el esquema perder –perder ambas partes establecen menos de lo que realmente quieren, porque creen que es lo mejor que pueden obtener.

El ganar- perder es una estrategia comparada tradicionalmente con los juegos humanos.

El ganar - ganar, significa el NO perder; es una estrategia que funciona mejor, simplemente porque ambas partes persiguen soluciones que satisfagan las necesidades de todos.

Davis y Newstrom (1999), proponen estrategias de resolución como sigue:

Evitación: es un distanciamiento físico o mental del conflicto. Refleja escaso interés en los resultados de cualquiera de las partes y suele desembocar en una situación de perder- perder.

Suavizar: es la adaptación a los intereses de la otra parte. Hace énfasis en los intereses de los demás, a menudo en detrimento propio, lo que deriva en un resultado de perder-ganar.

Forzamiento: es el uso de tácticas de poder para obtener beneficios. Esta estrategia se apoya en la agresividad y el predominio para la consecución de metas personales a expensas del interés en la otra parte. El resultado probable es una situación de ganar –perder.

Confrontación: es el enfrentamiento directo del conflicto en búsqueda de una solución mutuamente satisfactoria. También conocida como resolución del

problema o integración; esta táctica busca optimizar el cumplimiento de las metas de ambas partes, lo que deriva en un resultado ganar- ganar.

Cualquiera de estas estrategias puede ser eficaz para el propósito deseado de beneficio o perjuicio.

Por su parte, Robbins (1999), contempla cinco intenciones del manejo del conflicto: competencia, colaboración evasión, complacencia y compromiso.

La competencia se refiere a que la persona busca satisfacer sus propios intereses, a pesar del impacto en las demás partes del conflicto.

La colaboración es una situación donde cada una de las partes de un conflicto desea satisfacer completamente los intereses de todas las partes.

La evasión es el deseo de retirarse de o suprimir un conflicto.

La complacencia es la voluntad de una parte del conflicto de colocar los intereses del oponente por encima de los suyos.

El compromiso es una situación en la cual cada parte en un conflicto está dispuesto a renunciar al algo.

### ***La negociación una estrategia de resolución del conflicto***

La negociación como estrategia de resolución de conflicto merece un análisis aparte:

Para Davis y Newstrom la negociación es: *“La búsqueda de un punto medio o disposición de renunciar a algo a cambio de otra cosa. Esta estrategia refleja un grado moderado de interés en uno mismo y los demás, sin resultado definido”*. Robbins (1999), la define como *“un proceso en el cual dos o más partes intercambian un propósito mutuo o bienes o servicios y tratan de estar de acuerdo en la consecución de intercambio para ellas”*.

A su vez, Robbins (1999), señala que hay dos enfoques generales de negociación: la distributiva y la integrativa.

La negociación distributiva se refiere a la búsqueda de dividir una cantidad fija de recursos con tal de tener una situación de ganar-perder; o sea, tiene la característica distintiva de operar bajo condiciones de suma cero. En otras palabras, *“cualquier ganancia que obtenga a costa de usted, es buena”*.

Por otro lado, la negociación integrativa se refiere a la búsqueda de uno o más arreglos que puedan crear una solución ganar –ganar. Un ejemplo claro de este tipo de negociación es el de ventas-crédito donde se puede obtener algún bien a cambio de pagar un sobreprecio.

## ***La motivación para el cambio***

Como afirma Núñez, (1996). La motivación no es un proceso unitario, sino que abarca componentes muy diversos que ninguna de las teorías elaboradas hasta el momento ha conseguido integrar, de ahí que uno de los mayores retos de los investigadores sea el tratar de precisar y clarificar qué elementos se engloban dentro de este amplio y complejo proceso que etiquetamos como motivación.

## ***Implicaciones de los valores en la toma de decisiones***

Richard Boyatzis, dice que: *“Los valores son la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones.”*

Confianza en uno mismo, seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

Confiabilidad, fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.

Aceptabilidad, flexibilidad para afrontar los cambios.

Innovación, sentirse cómodo y abierto ante nuevas ideas, enfoque e información.

Para Münch (1998), los valores adquieren especial importancia, pues son fruto de la evolución del espíritu e intelecto del hombre, ya que a través del tiempo han permitido que el ser humano desarrolle sus potencialidades para ‘ser’ y no simplemente ‘existir’, diferenciándose así de los animales. Los valores *“son los principios o las pautas de conducta que orientan la actuación de los individuos tanto en la sociedad como en el trabajo”* (p. 50).

Para Múnich (1998), en la actualidad, los valores predominantes en la sociedad occidental son, por una parte, el conocimiento orientado hacia la transformación práctica del mundo, lo que se manifiesta en avances científicos y tecnológicos impresionantes y, por otra, el bienestar económico y material, que se traduce en la producción y consumo de infinidad de bienes materiales. De esta manera los valores espirituales o vitales se han subordinado a valores secundarios o utilitarios. Esta crisis de valores ha originado serios desequilibrios a nivel mundial e individual. Esto no significa que los valores materiales deban desecharse, sino que debe ser un simple instrumento para el desarrollo de los valores esenciales.

A continuación, hacemos referencia a las condiciones más relevantes dentro del proceso de conciliación y que afectan de manera intencional la personalidad y las actividades de los estudiantes dentro del rol conciliatorio:

### ***La actitud***

Se define entre los psicólogos, como una orientación perceptiva que se manifiesta exteriormente en los individuos, igual que una tendencia o predisposición a actuar de manera determinada frente a cierta situación.

Se le considera como la postura que adopta el cuerpo humano según los diferentes estados de ánimo.

### ***La amistad***

Es el afecto personal puro y desinteresado, ordinariamente recíproco que nace y se fortalece con el trato.

Es una de las más nobles y desinteresadas formas de afecto que una persona puede sentir por otra.

### ***Nivel de autoestima***

El sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al de competencia y valor personal.

Es el sentimiento valorativo de nuestra humanidad, forma de ser, de quienes somos, del conjunto de rasgo corporal, mental y espiritual que configura nuestra personalidad.

Es la opinión emocional profunda que los individuos tienen de sí mismos, y que sobrepasan en sus causas la racionalidad y la lógica del mismo.

### ***La concientización, un buen indicador de conciliación***

Es el proceso que busca elevar el nivel de discernimiento de una persona, mediante el tránsito de un estado de la conciencia mágica y pasiva, a un estado superior de una conciencia crítica y política. Esto implica la capacidad de comprender de forma objetiva la ubicación que se tiene en la naturaleza, la sociedad y la voluntad de actuar con la finalidad de transformar.

Es tomar de una realidad concreta de tipo social donde las personas adquieren conciencia para sugerir cambios en la sociedad.

### ***La dinámica del grupal, un paso importante***

Hace referencia al conjunto de interacciones y procesos que se generan en el interior de los grupos como consecuencia de su existencia.

Son técnicas de discusión verbal, con las que se pueden confrontar diferentes puntos de vista, en un clima de armonía y de respeto.

### ***La disciplina, una opción de equilibrio en la convivencia***

Es la capacidad de actuar ordenada y de forma perseverante para conseguir un bien.

La disciplina es el valor de la armonía, porque en ella todo guarda su lugar y proporción. Los seres humanos debemos tener nuestra propia armonía de ser, pensando y actuando siempre en relación a un buen fin.

Es la disposición que manifiestan las personas, cuando se da un orden y una organización.

### ***La tolerancia***

Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas.

Es el respeto a las opiniones prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras.

Es la aceptación de la diversidad en la opinión, social, étnica, cultural y religiosa. La capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre y cuando no atente contra los derechos fundamentales de las personas.

### ***La solidaridad***

Es un valor de gran trascendencia para el género humano. Gracias a ella se han alcanzado los más altos grados de civilización y desarrollo tecnológico a lo largo de la historia.

Es una virtud fundamental del ser humano, y una obligación practicarla ya que es innato en el ser.

### ***Los valores como bien social***

Hace referencia a la cualidad que es digna de estimar de un ser o un objeto para satisfacer necesidades o proporcionar bienestar.

Son las características morales que toda persona posee, tales como la humildad, la piedad y el respeto, así como el género humano.

Es aquella cualidad o característica de los objetos, de las acciones o las instituciones atribuidas y preferidas que le sirven al individuo para orientar sus comportamientos y acciones en la satisfacción de determinadas necesidades.



### ***Lo preciado, la paz***

Situación y relación mutua de quienes no están en guerra, difundiendo tranquilidad y quietud de los estados, en contraposición a la guerra o a la turbulencia.

Es el futuro de la sana convivencia entre los seres humanos, es la tranquilidad del alma de una persona que no tiene problema.

Estado de un país que no sostiene guerra con ninguno otro (tratado de paz). Reconciliación que existe entre dos personas para vivir con tranquilidad.

### ***El respeto entre todos***

Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad, abarca todas las esferas de la vida, empezando por la que nos debemos a nosotros mismos y a todos nuestros semejantes.

Es el valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, la aceptación, el aprecio y la valorización de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea, por sus conocimientos, experiencia, valor como persona o capacidades, diferentes reconocimientos del valor propio y los derechos del individuo y de la sociedad.

### ***La responsabilidad***

Obligación de responder por los propios actos, cargo u obligación moral, que una persona muestra como valor para atender una obligación, derecho o deber.

### ***Determinación estratégica***

Designar y aplicar acciones o medidas encaminadas a la consecución de un objetivo a largo plazo.

Es una planificación a gran escala para desarrollar nuevas concepciones y lograr un objetivo.

### ***La participación de la familia***

Es fundamental, por medio de ella sus miembros brindan identidad, formando bases suficientes para adquirir los primeros aprendizajes y afrontar los acontecimientos de las experiencias tempranas de la vida. Este núcleo ofrece protección, cuidado y sobre todo amor.

Conjunto de elementos en continua interacción en un sistema, y es ahí que en la familia cada elemento afecta al otro en una especie de equilibrio circular que una vez establecido tiende a mantenerse.

Es la forma de vinculación y convivencia más íntima en la que la mayoría de las personas suelen vivir buena parte de su vida.

Dispositivos alternos para la conciliación

### *La intervención*

Significa admitir la existencia de un proceso en que los actores de este paso han configurado una historia, un mapa mental de representaciones y percepciones de la problemática, donde un agente externo se incorpora transitoriamente a dicho proceso modificando su procedimiento en grados variables. Es tomar parte de un asunto, para mediar e interceder.

### *Lluvia de ideas, técnica para el consenso*

Es una actividad interesante en donde se logra la participación de todo el grupo de estudiantes. Con el uso de este método se puede lograr objetivo de conocimiento, comprensión y análisis.

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o un problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar conceptos originales en un ambiente relajado.

### *El proyecto institucional*

Trata de la ordenación de un conjunto de actividades que, combinando recursos humanos, materiales, financieros y técnicos se realizan con el propósito de conseguir un determinado objetivo o resultado.

Plan y disposición detallada que se elabora para la ejecución de una cosa. Propósito o pensamiento de hacer una cosa.

Conjunto de escrito, cálculo y dibujos que se hacen para dar una idea de cómo se ve y preparar con anticipación para lograr lo esperado.

### *La recreación con todos*

Tarea o campo que constituye una modalidad de trabajo social y de animación sociocultural, con el fin de suministrar actividades de distracción saludable y educativa.

Actividad que ayuda a olvidarse de problemas y contribuir también en lo positivo de lo que ofrece la vida. Son los continuos procesos de aprendizaje en los que participamos todos en mayor o menor grado.

### ***Los talleres en el proceso de convivencia***

Es un espacio de trabajo en grupo en el que se realiza un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo el iniciar al estudiante en el ejercicio de su profesión.

Teoría, práctica, ejercicio y diálogo se combinan para propiciar un espacio de escritura y lectura que lo involucren como protagonista.

### ***Técnicas terapéuticas***

Saber práctico que permite la utilización racional de unos instrumentos o procedimientos para obtener un resultado proyectado.

### **La permanente capacitación**

Es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrollan habilidades y destrezas de los servidores que les permita un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interno o externo de acuerdo al programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Acción y efecto de capacitar, habilidad o tener aptitud o disposición para hacer algo determinado.

### ***El papel del docente***

Es el individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la educación que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia y que representa el mejor referente para modelar una conducta de conciliación.

### ***Determinantes del comportamiento***

Es un conjunto de conductas exhibidas por el ser humano e influenciadas por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de las personas y culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la persuasión, la coerción y/o la genética.

Son las acciones de las personas, objeto u organismo en relación con su entorno y la manera de comportarse.

Hacen referencia a las reacciones de un individuo en un ambiente y en un tiempo dados que son resultados del medio y de la propia experiencia. Se diferencia de la conducta cuando ésta implica una valoración moral.

## Bibliografía

- ARELLANO, N (2013). Violencia Escolar y Prevención del Conflicto. [HTTP://loginaware@cantv.net](http://loginaware@cantv.net) Revista ORBIS/Ciencias humanas Año 3/No 7 Julio 2007 [Consultado febrero 02 de 2013]. <<[www.pequesymas.com](http://www.pequesymas.com)>>
- BARREIRO, (1999). Mediación escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias. En Brandoni (eds.). Situaciones conflictivas en el aula: Propuesta de resolución: encuadre G.R.E.C. pp.153-174. Buenos Aires: Paidós.
- BURTON J. (1991). La resolución de conflictos como sistema político. Consultado mayo 5 de 2013] Disponible en <http://scar.gmu.edu/La%20Resolucion.pdf>
- Briones, G. (1996). Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales. Arfo Editores e Impresiones Ltda. ISBN: 958-9329-09-8. Consultado junio 4 de 2013] Disponible en: <http://www.slideshare.net/DrRebilla/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones>
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. (2013). Conflicto escolar. [Consultado Junio 4 de 2013] Disponible en: <http://noticias.universia.net.co/en-portada/noticia/2013/05/21/1024751/camara-comercio-bogota-forma-jovenes-intervengan-bullying.html>>>
- CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA. 2013. Centro Integral de solución de conflictos. Riohacha La Guajira Colombia.
- CHAUX, E. (2011). Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar. [Consultado junio 4 de 2013] Disponible en <<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96720974006>>>
- DE ZUBIRIA S y De Zubiria X. (2007). El conflicto en el contexto escolar. Instituto Alberto Merani. [Consultado mayo 17 de 2013]. Disponible: <<<http://www.institutomerani.edu.co/publicaciones/articulos/MEDIACIONDECONFLICTOSESCOLARES.pdf>>>
- DE ZUBIRÍA, JULIÁN (2008) “La violencia en los colegios de Bogotá”: Instituto Alberto Merani. [Consultado abril 7 de 2013].
- ELZO, J. (1998). “Entrevista concedida A. Campo”. Cuadernos de Pedagogía, n° 269, mayo. 1998

- GORBEÑA L. ARREGUI A. (2013) Módulo III. Formación Universitaria. Asignatura: Resolución -Transformación de Conflictos en el Ámbito Escolar. Fundación Universitaria Iberoamericana.
- GALTUNG, J. Teoría de los conflictos. [Consultado abril 7 de 2013]. Disponible <<[http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc\\_n2\\_2009\\_dea3.pdf](http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf)>>
- HERNÁNDEZ, SAMPIERI, FERNANDEZ. COLLADO C. BATISPTA L. (1997). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. México.
- MACHADO. HERNÁNDEZA. GONZÁLEZ O, CARBONEL. M. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. Santa Marta Colombia. Tesis de grado. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla Colombia. Consultado junio 4 de 2013] Disponible en <<<http://www.uac.edu.co/revista-escenarios/numero-actual-revista-escenarios.html>>>
- DEPARTAMENTO DE PSICORIENTACIÓN. (2013). INALPA. Manual de Convivencia Institución Educativa Almirante Padilla.
- ORTEGA O. (1994). Violencia Interpersonal en los centros educativos de enseñanza secundaria. Revista de Educación, 304 pp 253.280.
- Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. (2009). Consultado junio 4 de 2013] Disponible en <<[http://www.unicef.org/lac/HERMES\\_ESPANOL\\_FINAL-1.pdf](http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf)>>
- ALCALDÍA de Bogotá. Proyecto de acuerdo 296. (2012). [Consultado junio 4 de 2013]
- SECRETARÍA General INALPA. Proyecto Educativo Institucional (PEI). (2013) Institución Educativa Almirante Padilla. Riohacha La Guajira Colombia.
- ROMERO S, D. (2012). Representaciones sociales de la violencia escolar entre pares, en estudiantes de tres instituciones educativas públicas, de Bogotá, Chía y Sopó, Cundinamarca. Tesis de grado. Universidad Nacional de Colombia. Consultado junio 4 de 2013] Disponible en <<<http://www.bdigital.unal.edu.co/8054/>>>
- SECRETARÍA de Educación Municipal. (2013)Alcaldía Mayor de Riohacha La Guajira Colombia.
- VALENCIA M. (2004). Conflicto y violencia escolar en Colombia. Artículo. Revista científica Guillermo de Ockham. Vol. 7 (1). Enero-Junio de 2004 i ISSN: 1794-192X<<[http://investigaciones.usbcali.edu.co/ockham/images/volumenes/Volumen2N1/V2N01-02\\_Conflicto\\_violencia\\_escolar.pdf](http://investigaciones.usbcali.edu.co/ockham/images/volumenes/Volumen2N1/V2N01-02_Conflicto_violencia_escolar.pdf)>>
- VIDA DE HOY, Intimidación virtual crece y es más evidente en colegios privados. El TIEMPO [en línea]. 13 de marzo de 2012. [Fecha de consulta: septiembre 2013. Disponible en: [http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/ARTICULO-WEB-NEW\\_NOTA\\_INTERIOR-11358601.html](http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-11358601.html).
- VINYAMATA, E. (2001): Conflicto logia: teoría y práctica en la resolución de conflicto. Barcelona. Ariel.



ISBN 978-958-5534-39-1



9 789585 534391