

Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase

Mayerli Andrea Fernández-Rojas¹

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Fernández-Rojas, M. A. (2021). Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase. *Revista Criterios*, 28(2), 28-47. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.2-art2>

Fecha de recepción: 05/09/2020

Fecha de revisión: 06/10/2020

Fecha de aprobación: 29/04/2021

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar los estilos de comunicación para abordar el conflicto que utilizan los estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa Bordonos, a fin de diseñar una ruta que permita una transformación; comprender el conflicto, como las diferencias que se pueda presentar en las relaciones que establecen dos o más personas, el cual puede ser resuelto de diferentes formas, siendo la comunicación, el medio más adecuado. El estudio se enmarca en el paradigma cualitativo, con enfoque sociocrítico e investigación acción como el tipo de diseño aplicado. Los resultados evidencian que el estilo de comunicación más utilizado por los estudiantes, pese a que comprenden que no es el más adecuado, es el agresivo, que se manifiesta en el uso de vocabulario soez, gritos, insultos, apodos, como parte natural de las relaciones y como una forma de abordar el conflicto.

Palabras clave: Comunicación; conflicto; aula de clase; interacción; transformación.



Artículo resultado de la investigación titulada: *Estilos de comunicación para abordar los conflictos que utilizan los estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa Bordonos*, desarrollada desde el 1 de agosto de 2018 hasta el 1 de septiembre de 2020.

¹Magíster en Pedagogía. Docente Orientador Institución Educativa Sagrados Corazones, Pitalito, Huila, Colombia. E-mail: mayitofer22@hotmail.com  



Communication styles to address conflicts in the classroom

Abstract

The objective of the research is to analyze the different communication styles used by sixth-grade students of the Bordonos Educational Institution, when addressing the conflict, to design a route that allows a transformation. In this sense, it is necessary to understand the conflict, such as the differences that may exist in the relationships established by two or more people, which can be resolved in different ways, being communication, the most appropriate means. The study is framed in the qualitative paradigm, with a socio-critical approach and action research as the type of applied design. The results show that the communication style most used by students, even though they understand that it is not the most appropriate, is aggressive, which is manifested in the use of foul vocabulary, shouting, insults, nicknames, as a natural part of the relationships and as a way of dealing with conflict.

Keywords: Communication; conflict; classroom; interaction; transformation.

Estilos de comunicação para resolver conflitos em sala de aula

Resumo

O objetivo da pesquisa é analisar os diferentes estilos de comunicação utilizados por alunos do sexto ano da Instituição Educacional Bordonos, ao abordar o conflito, para traçar um percurso que permita uma transformação. Nesse sentido, é necessário compreender o conflito, como as diferenças que podem existir nas relações estabelecidas por duas ou mais pessoas, que podem ser resolvidas de maneiras diferentes, sendo a comunicação o meio mais adequado. O estudo se enquadra no paradigma qualitativo, com abordagem sociocrítica e a pesquisa-ação como modalidade de desenho aplicado. Os resultados mostram que o estilo de comunicação mais utilizado pelos alunos, embora entendam que não seja o mais adequado, é o agressivo, que se manifesta no uso de vocabulário sujo, gritos, insultos, apelidos, como parte natural das relações e como forma de lidar com o conflito.

Palavras-chave: Comunicação; conflito; sala de aula, interação, transformação.

1. Introducción

En el presente documento se estudia el tema de la comunicación como medio para abordar el conflicto en el aula de clase, siendo éste un tema de interés, en razón a que la violencia es utilizada como una de las formas más comunes para aproximarse al conflicto. Esta situación preocupa y causa interés, si se tiene en cuenta que el conflicto es inherente a las relaciones, debido a que siempre habrá puntos de vista, intereses, pensamientos, creencias, diferentes que, al no ser abordados a través de medios adecuados como la comunicación asertiva, terminan deteriorando las relaciones, generando problemas y coadyuvando a crear una mala convivencia en el aula de clase. De acuerdo con Martínez-Otero (2005):

Los brotes de agresividad o de violencia en los centros educativos constituyen un fenómeno al que nos empezamos a acostumbrar, y al que cabe interpretar como un reflejo de lo que ocurre en la sociedad. Las acciones antisociales exhibidas por niños y por adolescentes muestran lo que ocurre en su entorno, y cuyas causas hay que buscarlas en varios factores entrelazados: sociales/ ambientales, relacionales, escolares, familiares y personales. (p. 35)

Al revisar el porqué de la situación, se encuentra que los individuos, en diversas ocasiones al buscar la independencia, se tornan egoístas, poco altruistas, insolidarios, displicentes e incluso, carentes de las herramientas necesarias para hacerse responsables de sus acciones, lo que permite entrever que, en los contextos de crecimiento y evolución, quizá no se ha generado un proceso de formación suficiente, donde se impulse a actuar desde la corresponsabilidad, para resguardar los derechos propios y los de los demás, entendiendo que lo que pase con el individuo, afecta a todo su sistema.

En virtud de ello, la escuela y los docentes, principalmente, se convierten en actores fundamentales para fomentar el estilo de comunicación asertivo como el medio más eficaz para transformar el conflicto. Desde el aula de clase se debe propender por generar espacios reflexivos donde, a propósito de situaciones específicas o casos puntuales de intolerancia, irrespeto, insolidaridad, se comprenda el conflicto como una oportunidad para aprender desde la diferencia, propiciar diálogos generativos que, a su vez, contribuyan a cambios positivos en las dinámicas de relación que establecen los estudiantes en el

aula de clase, teniendo presente que, como agentes activos, pueden construir otras formas de asumir las realidades frente al manejo de la diferencia.

El documento inicia con la descripción del problema, la justificación, los objetivos y los marcos de referencia que incluyen los antecedentes de la investigación y los marcos teórico, contextual, ético y legal, a partir de los cuales se crea el soporte para construir la ruta a seguir en la investigación. Posteriormente, se realiza la presentación del paradigma cualitativo, el enfoque sociocrítico y el tipo de diseño Investigación Acción (I.A.) utilizados como fundamento metodológico de la investigación; se describe la línea y área temática, la población y muestra, las técnicas para la recolección de la información, así como el procesamiento de la misma y la matriz de categorías. A continuación, se comparte los resultados, el análisis, discusión y conclusiones a las que llega el presente estudio, para finalmente, formular algunas recomendaciones que permiten suscitar nuevas ideas, como complemento y reflexión frente a los hallazgos encontrados en la investigación.

De esta manera, el documento permite que el lector realice comprensiones acerca de los estilos de comunicación para abordar el conflicto en el aula de clase, que utilizan los estudiantes del grado sexto de la IE Bordonos, como una manera de apostarle a la generación de procesos reflexivos mediante los cuales se comprenda la capacidad que tienen los individuos de construir una realidad diferente frente a la diferencia entendiendo que, a partir de ella, se puede crear y recrear otras formas de relacionarse, basadas en la solidaridad, el respeto, la empatía, la consideración, la inclusión, como elementos fundamentales para una sana convivencia.

2. Metodología

Paradigma, enfoque y tipo de diseño

La investigación se enmarcó en el paradigma cualitativo, el cual de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (1997), "intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva; es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no con base en hipótesis externas" (p. 70). Según Torres-Carrillo (1998) no se trata de 'descubrir' leyes

universales de comportamiento ni predecirlos, sino buscar comprender la práctica social de los sujetos y colectivos humanos en determinados contextos históricos y culturales. Es comprender las dinámicas sociales, desentrañarlas a partir del discurso de sus actores y actuar en consecuencia, por lo cual, desde este estudio, se buscó tener una aproximación a la realidad que se vive en un contexto educativo frente a los estilos de comunicación que utilizan los niños y las niñas de sexto grado para abordar el conflicto en el aula de clase.

La investigación cualitativa, desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014) "aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad" (p. 16), lo que sugiere comprender a los actores y escenarios como un todo, en el reconocimiento de los participantes desde un papel protagónico en la construcción de su propia realidad, la cual está articulada con la dinámica misma de la I.E. a partir, no solo de la interacción construida en la convivencia en el aula de clase, sino ajustada desde un modelo educativo que se regula con documentos como el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Manual de Convivencia, los cuales son igualmente convocados en la investigación para encontrar la relación que tienen con los estilos de comunicación que utilizan los estudiantes para abordar el conflicto.

En correspondencia, el método utilizado es el inductivo, el cual usa la razón para obtener conclusiones desde hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a generalizaciones; habitualmente se inicia con el estudio individual de los hechos para, posteriormente, formular conclusiones universales que son postuladas como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Ander-Egg, 1994). De esta manera, se pretendió que la investigación generara nuevos conocimientos útiles, no solo en el grado sexto sino en toda la IE Bordonos.

Asimismo, la investigación recurre al enfoque sociocrítico a partir del cual existe una concepción social y científica holística, en donde los participantes se conciben como co-creadores de su propia realidad, por ser quienes la construyen a través de su experiencia, imaginación, intuición, pensamientos y acciones, que constituyen sentidos y significados tanto individuales como colectivos (González-Morales, 2003). En este sentido, desde este estudio se buscó generar una participación activa de los niños y las

niñas del grado sexto, que se extendió a los docentes y directivos, como individuos capaces de entender y proponer acciones contextuales y pertinentes frente al uso de la comunicación, para abordar los conflictos en el aula de clase.

Esto implicó lograr una articulación entre la reflexión, el lenguaje y las acciones que se construye, en y para la convivencia en el contexto educativo, lo que es concebido dentro del enfoque sociocrítico como uno de sus fines fundamentales; "lograr una conciencia emancipadora, para lo cual sustentan que el conocimiento es una vía de liberación del hombre" (González-Morales, 2003, p. 133). En otras palabras, se trató de propiciar una transformación social que motivara la emancipación de los sujetos hacia la construcción de otras formas de comprender y asumir su realidad; una en la que se sientan coautores y cooparticipes con el diseño de una ruta para abordar el conflicto desde mecanismos asertivos.

En razón a lo anterior, el tipo de diseño que corresponde al estudio es la IA, la cual tiene como finalidad, "comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad)" (Hernández et al., 2014, p. 496); es decir, que va más allá de explorar, conocer o analizar situaciones concretas, en tanto procura la reflexión y la acción para lograr una transformación real. Así, se buscó analizar los estilos de comunicación para abordar el conflicto en el aula de clase, como el cimiento para establecer una ruta que, de manera cercana, auténtica y genuina, movilice a todos los actores educativos hacia la comprensión del conflicto, desde la posibilidad de aprender a partir de la diferencia, propiciando una movilización hacia el cambio, en un proceso de autorreflexión sobre sí mismos, los demás y el problema estudiado.

Tipo de muestreo

En toda investigación científica es preciso definir el número de casos o la población que se requiere para dar una respuesta coherente al interrogante establecido, sin perder de vista los objetivos propuestos. Con fundamento en ello, se tuvo en cuenta los siguientes criterios de selección:

Unidad de análisis. Correspondió a 470 estudiantes de la IE Bordonos, ubicada en el municipio de Isnos, departamento del Huila, que pertenecen a la sede principal, teniendo como criterio, que es en la sede principal,

donde se atiende estudiantes tanto de primaria como de secundaria.

Unidad de trabajo. Correspondió a 24 estudiantes del grado sexto, 13 niños y 11 niñas, cuyas edades oscilan entre los 11 y 13 años. Los criterios que se tuvo en cuenta para la selección de la muestra se sustentan en el diseño IA utilizado en la investigación, a partir del cual se requiere la colaboración de los participantes en la detección de las necesidades o problemáticas a investigar; en este caso, docentes y directivos, manifestaron la importancia de trabajar con esta población, al ser la que presentaba mayores inconvenientes en la convivencia en el salón de clases.

Técnicas e instrumentos: a) observación, la cual se llevó a cabo a través de una guía en la que se registraba los aspectos relevantes y pertinentes a la investigación; b) cuestionario tipo escala de Likert, aplicado a 24 estudiantes del grado sexto; c) revisión documental desarrollada a través de una ficha mixta en la que se analizó los documentos PEI y Manual de convivencia y el grupo focal realizado con estudiantes, docentes y directivos de la Institución.

3. Resultados

Categoría: Estilos de comunicación/ Interacción

Los resultados evidencian que, dentro de los estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase que utilizan los estudiantes del grado sexto de la IE Bordones, están: el asertivo, el pasivo y el agresivo. En cuanto a la comunicación asertiva, se manifiesta básicamente en tres aspectos: comunicación respetuosa de las ideas, necesidades e intereses personales; respeto por las opiniones, necesidades e intereses del otro y, acato a las orientaciones del docente. Referente a la comunicación respetuosa de las ideas, se observa que algunos estudiantes, ante situaciones específicas como el que un compañero tome sin permiso algún útil escolar o material de trabajo o, haga un reclamo utilizando vocabulario soez, no es motivo para que la parte afectada responda de manera irrespetuosa o violenta; tal fue el caso del estudiante EM8, quien ante el reclamo acalorado y vulgar de su compañero EM10 por un partido de fútbol, respondió: "estamos en un juego; se debe defender el equipo hasta el final; yo solo estaba haciendo lo que me toca";

esta respuesta generó en EM10 calma, por lo que se logró evitar una confrontación y, por tanto, el conflicto como diferencia fue resuelto asertivamente.

De acuerdo con Van-der-Hofstadt (2015), la comunicación asertiva posibilita que las personas exterioricen sus sentimientos, ideas y opiniones, defendiendo sus derechos y, al mismo tiempo, respetando los derechos de los demás; es decir, que cuando se utiliza la comunicación asertiva, el individuo puede expresar libremente sus ideas, admitiendo que los demás también lo hagan. Esta perspectiva se articula con coherencia con la respuesta obtenida a la pregunta uno del cuestionario tipo escala de Likert, en la que se indaga si el estudiante es capaz de expresar su opinión cuando considera que algo es injusto; allí se obtiene que siete estudiantes sí lo hacen y, aunque es una minoría, es un resultado alentador porque permite comprender que estos espacios de asertividad están siendo apropiados y aplicados dentro del aula de clase, lo cual favorece su reproducción y su incorporación en las relaciones, para que sean aplicados por muchos más estudiantes.

Sumado a esto, en el proceso de observación realizado se pudo constatar que los estudiantes del grado sexto acatan sin mayor dificultad, las orientaciones de los profesores, lo que se convierte en un recurso que se debe aprovechar para ejercer un liderazgo inspirador en el uso de la comunicación asertiva en la interacción en aula de clase; esto quiere decir, ser un ejemplo en la puesta en marcha de estilos asertivos para abordar el conflicto, dentro y fuera de la IE. Según González (2017), la intervención del docente dentro del aula de clase debe fundamentarse en la implementación de nuevas destrezas, que procuren la promoción de procesos de enseñanza y aprendizaje desde la motivación, para procurar la formación de ciudadanos competentes; esto indica que parte de su tarea es promover, desde su ejemplo, acciones y procedimientos claros en la resolución del conflicto, desde una comunicación respetuosa, solidaria, considerada, conciliadora y, por ende, generadora de nuevos aprendizajes. Es probable que esta tarea implique redefiniciones permanentes en la forma como se comprende el conflicto debido a que, si el docente lo sigue entendiendo como problema, dificultad, obstáculo, será muy difícil que lo aborde en situaciones específicas, desde el reconocimiento de la importancia que tiene la diferencia, para generar nuevos aprendizajes, fortalecer

valores, desarrollar habilidades sociales, dar lugar a la escucha y al intercambio de ideas y así construir ambientes avenidos y solidarios en el aula de clase.

De otro lado, un aspecto a resaltar que tiene que ver con el respeto por las opiniones, necesidades e intereses del otro fue que, ante situaciones que podrían desencadenar o terminar en enfrentamientos y problemas, algunos estudiantes se mostraban empáticos y solidarios con sus compañeros, al utilizar un lenguaje respetuoso y un tono de voz suave, lo que neutralizaba, ponía en calma y/o tranquilizaba la situación. Un ejemplo de ello fue la acción registrada el día 2: la estudiante EF7, ante la indisciplina de sus compañeros por la ausencia del docente, se levantó de su silla y con aplausos, capturó la atención de sus compañeros, indicándoles que debían hacer silencio: "por favor, no más ruido, respetemos que está la profe" (refiriéndose a la investigadora). O, la ocurrida el día 5: la estudiante EF6, después de solicitar al docente de informática si podía hacer una pregunta que no estaba relacionada con el tema, fue abucheada, recibió insultos y hasta agresión física (la compañera que estaba en el puesto de adelante, volteó y le dio una palmada en la cabeza) y, aunque el docente intentó controlar la situación, solo cuando la estudiante EF10 intervino enérgicamente, diciendo: "por favor, respeto; se les olvida que ella dijo que si podía hacer una pregunta que no tuviera que ver con el tema?", consiguió calmar los ánimos de los compañeros.

En las dos situaciones registradas se observó que las palabras y el tono de voz que se utilizó para abordar, intervenir o mediar ante una situación que generaba conflicto, fueron fundamentales en una respuesta positiva de los implicados. Parafraseando a Norton (1983, citado por Camargo y Hederich, 2007), todo acto comunicativo tiene un componente de contenido y uno de estilo; éste último es de tipo relacional e indica la manera como debe interpretarse el mensaje literal, lo que significa que lo que expresa cada individuo viene acompañado de una serie de elementos que suministran información sobre la manera como ese individuo entiende y asume las interacciones comunicativas; en este sentido, tanto EF7 como EF10, llevan implícito en su mensaje, la comprensión de que escuchar al otro, ser respetuoso, considerado, son acciones fundamentales, para que se dé una sana convivencia en el aula de clase, razón por la

cual, el mensaje es interpretado por los demás compañeros, logrando el efecto que se busca.

Este resultado se relaciona con la respuesta obtenida en la pregunta 5 del cuestionario tipo escala de Likert, en la que se indaga por la capacidad para comprender el punto de vista del otro cuando se recibe un comentario, obteniendo que nueve personas están de acuerdo en la importancia que tiene asumir posiciones respetuosas y consideradas, debido a que esto da lugar a la aceptación de diferentes puntos de vista. En esta pregunta, llama la atención que once estudiantes no están de acuerdo ni en desacuerdo, lo que pone en evidencia que hay momentos en los que olvidan la importancia que tiene intentar comprender el punto de vista del otro; asimismo, cinco estudiantes confirman que no se preocupan por entender la posición de los demás, situación que se debe trabajar, no solo para desarrollar y potenciar estilos solidarios en la comunicación, sino para procurar construir relaciones más cooperativas a partir de la reciprocidad dialógica, cimentada en la diversidad, el pluralismo y en el reconocimiento de la diferencia (González, 2017), como punto de partida del empoderamiento en las habilidades sociales para abordar el conflicto en los niños y las niñas del grado sexto.

Al respecto, cuando se indaga por la capacidad de escuchar atentamente lo que dicen los demás y expresar el punto de vista personal, a partir del respeto se encuentra que la mayoría de los participantes afirman que lo hacen. De la misma manera, los estudiantes aseveran que, frente a una interrupción por parte de los compañeros, solicitan escucha y respeto; este resultado confirma que los estudiantes del grado sexto comprenden y se comportan en coherencia con una de las reglas más importantes de la comunicación humana: escuchar al otro y expresar el punto de vista personal con deferencia, lo que permite que la comunicación se dé efectiva y eficazmente como un canal asertivo, al abordar el conflicto en el aula de clase, como lo expresa Monje-Mayorca, Camacho-Camacho, Rodríguez-Trujillo y Carvajal-Artunduaga, (2009): "saber responder y escuchar las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses o comprometer nuestros principios, tener la capacidad de mejorar la habilidad en el trato con otro" (pp. 84-85), eso es asertividad.

A través de la observación se pudo identificar que, aunque los estudiantes del grado sexto utilizan la comunicación asertiva en

la interacción y como una forma de abordar el conflicto dentro del aula de clase, no lo hacen de manera frecuente; de hecho, se registró siete eventos o situaciones que permitieron identificar claramente este estilo de comunicación. Es conveniente aclarar que, aunque los estudiantes reconocen que es necesario respetar la opinión de los demás, en eventos específicos como solicitar el préstamo de algún material de trabajo, pedir la palabra para llamar la atención de los compañeros, pedir algún favor en las actuaciones cotidianas, no lo tienen en cuenta o no lo ponen en práctica recurrentemente, porque quien lo solicita no lo hace de manera respetuosa o a quien lo solicita, no lo escucha o presta la atención correspondiente, como se ha evidenciado en las escenas descritas en párrafos anteriores.

En cuanto a la comunicación pasiva, analizada a partir de las subcategorías 'Silencio ante las inconformidades' y 'Retirada de eventos que representan conflicto', se pudo observar que algunos estudiantes prefieren callar, ser evasivos o alejarse, ante situaciones que generen confrontación o incluso inconformidad; por ejemplo, ceden ante las solicitudes de préstamo de útiles e incluso comparten las tareas a entregar en las asignaturas, mostrando una actitud pasiva, desde la incapacidad de decir no, lo que podría explicarse como un mecanismo para no responder con violencia, para pensar en el bienestar del otro o la necesidad de fortalecer el carácter y la autoestima. Tal es el caso del día 1 de observación, en el que el estudiante EM1 le pidió a su compañera EF3 que le prestara el marcador para terminar la cartelera a exponer en la clase de lengua castellana. EF3 le respondió que esperara a que ella terminara: "o, si tiene mucho afán, vaya y compre un marcador". EM1 se quedó callado, la observó, luego agachó la mirada y regresó a su puesto.

Esta escena está en consonancia con la respuesta obtenida en la tercera pregunta del cuestionario tipo escala de Likert en la que se explora por la reacción que tiene el estudiante ante un favor que no puede cumplir o realizar, encontrando como respuesta que, casi la mitad de la población, se preocupa, no sabe que responder, se asusta y se queda callado. Al respecto, Van-der-Hofstadt (2015) expone que el comunicador pasivo es aquella persona que no expresa directamente sus pensamientos, sentimientos, creencias y permite que los demás violen o menosprecien sus derechos; esto es, cuando una persona asume una posición pasiva

en la comunicación, le cuesta decir no; en el caso de la investigación, se conoció que solo cuatro niños manifiestan haber logrado esta capacidad asertiva (de decir que no) ante una petición o, expresar su desacuerdo ante ideas y/o proposiciones que no comparten.

De otro lado, se puede evidenciar que, en algunos eventos, la actitud pasiva está relacionada con la permisividad, el temor y el miedo a decir no; al respecto, en el día 2 se contempló la siguiente escena: EF8, EF9 y EF10, al parecer son amigas cercanas, pues desde el primer día de observación han estado juntas, hacen grupo de trabajo, se facilitan las cosas y EF8 y EF9 comparten el mismo escritorio, mientras que EF10 se hace al lado derecho de ellas. Unos minutos antes de llegar el docente, EF8 y EF9 se acercaron a EF10; parecía que le pedían que les mostrara la tarea a entregar en la clase y EF10, con actitud sumisa, expresión de obediencia en la mirada y gestos en el rostro, entregó su cuaderno a las dos compañeras, quienes abrieron los tres cuadernos y empezaron a copiar de los apuntes de EF10. Este evento es consecuente con la respuesta a la pregunta formulada a través del cuestionario de escala tipo Likert, "cuando los demás opinan, me quedo callado, así no esté de acuerdo, porque no me interesa entrar en discusión", en la que se tiene como respuesta que, más de la mitad de la población afirma que así proceden; es decir, se quedan callados.

Para Van-der-Hofstadt (2015), asumir una posición pasiva se relaciona con el juicio de autoridad que tiene cada persona sobre sí misma, razón por la cual, un individuo puede adoptar un estilo de comunicación determinado, dependiendo del contexto y de cómo se sienta en éste. En el caso de la escena mencionada, EF10 se puede sentir en desventaja o intimidado, inseguro, con un autoconcepto y una autoestima baja, razón por la cual asume una actitud pasiva y de permisividad en la interacción con sus compañeros; esto no quiere decir que EF10, en otros contextos, como en su casa, se muestre de la misma manera, pues como lo indica el autor, todo depende de la apreciación que tenga de la autoridad.

Con este resultado se puede apreciar que, aunque en el proceso de observación realizado fueron pocas las escenas que evidenciaron comportamientos desde una comunicación pasiva, en las respuestas a las preguntas del cuestionario, buena parte de la población admitió que, en situaciones en las que deben expresar su punto de vista, su desacuerdo o

inconformidad, no lo hacen, sienten temor y miedo a decir no y se quedan callados, aceptando la opinión o acciones de los demás, aun a costa de pasar por encima de sus propios intereses; incluso, accediendo a la permisividad ante situaciones que podrían representar problemas en la convivencia dentro y fuera del aula de clase.

Por otro lado, referente a la comunicación agresiva, la cual se observó a través de las subcategorías 'Vocabulario soez y gritos', 'Insultos, apodosos y golpes', se halló que las expresiones soeces suelen ser una pauta que conecta las relaciones que establecen los estudiantes del grado sexto; las más utilizadas son, "marica, huevón, hijo de puta, gonorrea y malparido"; éstas han sido incorporadas como parte natural de la comunicación, al punto que son repetidas en cualquier escenario; por ejemplo: en clase mientras esperan al profesor, cuando conversan entre ellos, cuando están enfadados, aunque también se relacionan con la forma de abordar el conflicto, pues termina siendo detonante para una respuesta o una acción, de tal manera que la expresión vulgar que dice un estudiante, es respondida por su interlocutor, con otra más ofensiva y/o vulgar. En promedio, se escucha entre 15 y 20 expresiones soeces por día, de forma generalizada, pero siendo más repetitivas en algunos estudiantes.

Con relación al resultado obtenido en el cuestionario tipo escala de Likert, se descubrió que la mitad de los estudiantes responde que no utilizan vocabulario soez en la interacción con sus compañeros, lo cual causa interés, pues como se mencionó en el párrafo anterior, durante el proceso de observación se registró de manera fehaciente el uso recurrente de este tipo de palabras; tan solo cuatro estudiantes admiten que sí lo hacen y ocho, que algunas veces. Este resultado podría interpretarse desde varias posibilidades; la primera, conectada a la falta de madurez de los participantes para asumir con responsabilidad las acciones negativas referentes al tipo de comunicación que utilizan en el aula de clase; la segunda, desde la naturalización que han hecho del vocabulario soez, lo que ocasiona que los estudiantes no lo reconozcan como algo inapropiado para la convivencia y, en tercer lugar, el que entiendan que este tipo de vocabulario es inapropiado y quieran desvirtuar la realidad, por temor a ser juzgados y/o señalados. Cabe volver a señalar que, en cualquiera de los casos, resulta evidente que no concuerdan las respuestas

obtenidas en la escala de tipo Likert con las acciones observadas durante la recolección de la información.

Asimismo, los gritos hicieron parte de la dinámica que establecen los estudiantes que participaron en la investigación; en algunos momentos es insoportable el ruido que generan, porque el grito que emite uno, conlleva más gritos. Parece ser que, al abordar un conflicto, el que más grita tiende a tener la sensación de que es el que está sacando la mejor parte de la situación o, es el que tiene la razón. Modular el tono de la voz resulta un ejercicio complejo para ellos, pues han naturalizado el grito como una forma efectiva de comunicarse. Un ejemplo de ello lo representa la escena observada en el día 1 en el que la estudiante EF1 se incomodó con la compañera EF2 porque le dijo que 'debía' gastarle en horas de descanso, porque EF2 no había traído refrigerio ni dinero para su descanso. EF1 le gritó y le manifestó que ella sí lo había hecho en varias oportunidades con ella.

En esta dinámica aparecen los insultos, en los que se mezcla el vocabulario soez y los apodosos; estos últimos, en algunos estudiantes están interiorizados como algo cotidiano en las relaciones, incluso como algo que les da identidad en el grupo, debido a que no responden con facilidad cuando son llamados por su nombre, pero sí cuando es por el apodo. Tal es el caso de lo observado el día 2 en el que pocos minutos después de ingresar del descanso, el estudiante EM4 llamó varias veces por el nombre al compañero EM8, pero éste no atendió el llamado, solo cuando EM4 lo nombró por el apodo (cuerpo espín); entonces, giró su cabeza y buscó con la mirada, para saber cuál de sus compañeros lo estaba llamando, situación que evidencia que los sobrenombres son comprendidos por los estudiantes, como una forma de identificar y nombrar a un compañero, mas no como una ofensa. De esta manera, apodosos como 'cerdo', 'enana', 'jirafa', 'dientes de león', 'care chimba', 'care culo', 'vagabunda', 'cuerpo espín', fueron los más escuchados durante la investigación.

Según Cebrián (1996, citado por Ordoñez, 2011) "las palabras tienen efectos en la vida diaria; con ellas podemos construir, pero también destruir, edificar o derrumbar, levantar o aplastar, y declarar o finalizar una contienda. Todo depende del uso que les demos" (pp. 17-18). Esto significa que el uso de vocabulario soez, los gritos, los apodosos en el aula de clase, tienen un efecto en la forma como establecen

las relaciones los estudiantes del grado sexto, porque el lenguaje que utilizan incide en el comportamiento, siendo en este caso, irrespetuoso, desagradable y agresivo, por lo tanto, entorpecedor, para que se dé una sana convivencia.

Además de lo anterior, en las escenas observadas a lo largo del proceso investigativo, se redefine la creencia cultural y en el resultado de algunos estudios como el de Herrera, Ortiz y Sánchez (2010) que exponen que el género masculino es el más agresivo y violento en lo que tiene que ver con abordar el conflicto, en la presente investigación se identificó que, en la mayor parte de los eventos, las niñas entran en confrontación, suben el tono de voz, utilizan expresiones soeces y recurren al contacto físico, para resolver la diferencia, lo que puede sugerir que el abordaje del conflicto a través de mecanismos violentos en el aula de clase, no tiene que ver directamente con el género, sino que obedece a una respuesta aprendida en las relaciones que los niños, las niñas y los jóvenes han construido en los contextos de los cuales hacen parte.

Desde este hallazgo se observa que en el proceso de interacción que establecen los estudiantes en el aula de clase, el comportamiento inadecuado (sabotear la clase, promover el desorden y la indisciplina, hacer ruido, desafiar al maestro, etc.) puede ser imitado por el grupo, sin distinción de género, siendo el líder negativo quien incita en los pares, la réplica de dicho comportamiento y, aunque no es manifiesto con frecuencia, aparece en situaciones específicas de sabotaje, desorden e indisciplina. Sin embargo, también se observa el liderazgo positivo, el cual se ve identificado con una estudiante que sirve como mediadora en situaciones que representan acentuar el respeto por los otros en el aula de clase, aceptar la diferencia, reconocer el error y permitir una participación equitativa en las actividades a desarrollar. Otros estudiantes tienen habilidades sociales de escucha, de agradecimiento, de negocio, pero, al parecer, no se han percatado de estas competencias, razón por la cual pasan desapercibidos y no generan en el grupo, el impacto esperado.

De otro lado, normalmente los estudiantes tienen los grupos conformados; claramente saben con quien hacer grupo y tan solo con miradas y gestos, corroboran la consolidación del mismo, por lo que, hacer cambios les genera molestia, a tal punto que prefieren desarrollar las actividades de manera individual. Esto

significa que cuando el docente les permite conformar los grupos voluntariamente, realizan las actividades solicitadas de forma más motivada, efectiva y proactiva. En general, se observó que, de los 24 estudiantes, solo ocho no tienen un grupo previo y se les dificulta conformarlo, lo que puede incidir en que haya confrontaciones y/o disgustos que, de no resolverse prontamente, terminarán generando problemas en la convivencia dentro del aula. Es conveniente resaltar que se observa que la disposición de los estudiantes frente al trabajo en equipo, depende del maestro y/o la asignatura; al parecer, los cursos con mayor complejidad generan más dificultad para reorganizar y/o modificar los equipos de trabajo.

En este escenario, la solidaridad y la empatía son reflejadas en el apoyo al otro; particularmente, en el préstamo de materiales y útiles escolares. Frente a una situación específica observada el cuarto día, en la que una compañera no llevó los materiales para realizar la actividad de artística, varios de sus compañeros aportaron con el préstamo de materiales, para que ella no reprobara el ejercicio, denotando cómo los valores de solidaridad, empatía, amistad, han sido incorporados en la realidad intersubjetiva de los estudiantes del grado sexto, a partir de la cual se procura mantener un buen clima escolar y una sana convivencia.

Por su parte, durante los cinco días de observación, se pudo constatar que romper la rutina, los hábitos y en general los protocolos establecidos para la convivencia en el aula de clase, puede dar lugar al conflicto, particularmente en la forma como se aborda la situación; por ejemplo, el retraso en la llegada del docente al salón, un cambio en los horarios de salida de clase, la llegada de un tercero al salón de clase para dar una información, se convierten en el pretexto para generar indisciplina, desorden, ruido y disgustos, y aparecen aquellos estudiantes que se perturban por los hechos de indisciplina y reclaman respeto, mientras están los que la fomentan y contribuyen a que se mantenga y/o multiplique el desorden. En estos espacios se genera acciones irrespetuosas, intolerantes y agresivas que ponen de manifiesto la carencia en valores, tales como la consideración, la empatía, el respeto y la solidaridad.

Bajo este entendimiento, el docente debe ejercer la autoridad con comunicación asertiva, siendo firme, estricto y riguroso en sus requerimientos y orientaciones, porque

así apacigua la violencia como mecanismo para resolver el conflicto, teniendo en cuenta que los estudiantes lo perciben como una figura de autoridad, cuyas orientaciones o instrucciones deben ser acatadas. Cuando el docente no está presente dentro del aula de clase, los estudiantes tienen comportamientos de indisciplina que terminan ocasionando conflictos y desacuerdos entre ellos.

Categoría: Comunicación/Educación

Junto con los resultados que arroja la revisión documental trabajada a través de la elaboración de fichas mixtas, se compila la información hallada en el PEI, desde las subcategorías 'Enseñanza y aprendizaje' y 'El aula como escenario de clase', en tres aspectos fundamentales: Axiología, Mediadores e Influencia del contexto. En cuanto a la axiología, relacionada con el decálogo de valores de la Institución, se puede comprender que, resolver los conflictos en el contexto educativo se concibe como una tarea fundamental que proporciona posturas y acciones de aprendizaje significativo frente al manejo de la diferencia, como una alternativa que genera crecimiento personal y el fomento del respeto, consideración y empatía por el otro, así como la inclusión y aprehensión de nuevos saberes, formados a través de la comunicación; esto significa que los estudiantes, desde el proceso de aprendizaje que viven en el aula de clase, requieren entender que ante una dificultad con el otro, deben recurrir a la asertividad como primera y única opción, de tal forma que forjen procesos reflexivos, cambios en los comportamientos y una sana convivencia en el escenario educativo.

Parafraseando a González (2017), es una necesidad primordial que la escuela promueva los valores, teniendo en cuenta que éstos son vivenciados de maneras diversas por los niños, niñas y jóvenes, dado que cada uno los aplica contextualmente en el sostenimiento de los ambientes de amistad o en la solución de las diferencias que existen en las interacciones con los compañeros dentro y fuera del aula de clase; por ello, las IE deben suscitar con todos los estudiantes, procesos de valoración del ser humano a través de los cuales se observe las capacidades tanto intelectuales como emocionales y afectivas, para fomentar la toma de decisiones desde el respeto en la estimación del otro y de sí mismo.

En este sentido, es claro que el fundamento axiológico de la IE Bordones reconoce el respeto por la diferencia, como un pilar para la sana

convivencia dentro y fuera del aula de clase, debido a que a través del respeto se convoca otros valores como la tolerancia, la solidaridad, el compañerismo y la empatía, para fortalecer las relaciones interpersonales, siendo el diálogo, la marca que pauta la mediación en cualquier circunstancia que se pueda presentar y ante la resolución de las dificultades típicas de los escenarios en los que se mueven los actores educativos: estudiantes, docentes, directivos, administrativos y padres de familia.

Lo anterior se resume concibiendo a la comunicación, como un elemento esencial en el proceso de aprendizaje, que inicia con una educación donde los estudiantes empiezan a desarrollar posturas críticas y responsables frente a sus actuaciones, de tal manera que se empoderen como seres humanos, pero, además, que fortalezcan su proceso formativo desde la integralidad. Esta postura es consonante con lo que propone el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2013), al referirse a los conflictos, afirmando que:

Es necesario utilizar estos conflictos como oportunidades para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del diálogo como opción para transformar las relaciones; el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre; la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona e incluso sentir lo que está sintiendo (empatía) como una oportunidad para reconocerse, y la concertación como herramienta para salvar las diferencias. (p. 25)

Desde esta perspectiva, los docentes cumplen un papel fundamental en el uso de la comunicación para transmitir el conocimiento científico a partir de la implementación de metodologías y pedagogías que asuman a los estudiantes como protagonistas del proceso de formación, entendiendo que la científicidad debe ir acompañada de lo humano; es decir, cimentada en principios éticos, morales y valores que permitan generar en estos, aprendizajes significativos para su desarrollo integral. Igualmente, la comunicación asertiva debe ser el medio más utilizado por los padres de familia, al ser ellos los pioneros y mayores referentes de ejemplo para sus hijos; deben propender por brindar una educación donde se disponga de medidas, mecanismos y herramientas adecuadas para la toma de decisiones, favoreciendo la transformación del conflicto y el establecimiento de relaciones sanas entre los integrantes de la familia.

Esto significa que, desde la parte axiológica propia de la IE, la comunicación debe promoverse en los contextos donde los niños, las niñas y los jóvenes crecen y evolucionan, a fin de abordar el conflicto a través de canales asertivos que promuevan relaciones basadas en el respeto, la inclusión, la consideración, de modo que la convivencia dentro y fuera del contexto escolar, se dé en condiciones óptimas. Por tanto, existe una corresponsabilidad entre la familia y la escuela, para favorecer la convivencia escolar desde la formación de los estudiantes, que permita "formar seres éticos, con capacidad de reflexionar sobre sí mismos y las situaciones de su entorno, respetando a los demás, poniendo en práctica principios y valores encaminados a la búsqueda de la paz y no violencia" (Cataño, 2014, p. 113).

De otra parte, en lo referente a los mediadores, la IE Bordones cuenta con el Comité de convivencia escolar, desde donde se ayuda, orienta y fortalece los procesos disciplinarios en los cuales se vela por la integridad de cada uno de los estudiantes, buscando la posibilidad de brindar las herramientas necesarias para llevar a cabo la toma de decisiones asertivas referentes al conflicto. El docente orientador es otra figura importante dentro de la institución, porque busca la manera de mediar y facilitar los procesos académicos, disciplinarios y humanos, para el fomento de hábitos positivos que contribuyan al fortalecimiento de la sana convivencia, la salud mental, el desarrollo personal, el mejoramiento de las relaciones interpersonales y de los buenos hábitos en la interacción, incentivando a los estudiantes a valorar al otro, haciendo caso omiso a la diferencia. En este sentido, el servicio de orientación estudiantil es un mecanismo que le permite al estudiante expresarse, ser escuchado y orientado frente a cualquier circunstancia relacionada con sus emociones y sentimientos; contribuye a la mitigación de los conflictos y al empoderamiento de nuevas metodologías, para alcanzar la estabilidad y equilibrio en todos los campos relacionados con la formación integral.

De la misma manera, el rector de la IE Bordones debe propiciar el uso de una excelente comunicación asertiva, para brindar apoyo, orientación y seguimiento a todos los procesos educativos implementados en la comunidad. Así, el rector es una figura muy importante, porque se encarga de impulsar y controlar el funcionamiento general de la institución, con lo que contribuye a la toma de

decisiones frente a las eventualidades que se presenten, utilizando como medio primordial, una comunicación directa, veraz y permanente con toda la comunidad educativa. Los padres de familia, por su parte, no quedan exentos del papel de mediadores, pues son ellos el motor y pilar fundamental de la formación de sus hijos; por ello, dentro del PEI se integran como actores fundamentales para generar acciones propositivas y asertivas acerca de las diferentes opciones en el manejo de la sana convivencia. Según González (2017):

Para que una aula de clase tenga un buen funcionamiento y permita que todos los integrantes del grupo actúen en pro de adquirir habilidades para aprender a convivir con el conflicto y concibiendo a éste como elemento positivo dentro de su ambiente social, debe estar cohesionado, sus integrantes comprometidos, con sentido de pertenencia; deben sentirse actores activos dentro de éste; deben tener voz, capacidad para reconocer que las diferencias de los demás nos unen y permiten integrar los saberes de los individuos, realizando un tejido social, [reconociéndose] como miembros del mismo, con capacidad para tomar decisiones y buscar soluciones, produciendo todo esto satisfacción de pertenecer a él. (p. 128)

En esta dinámica no puede faltar la influencia del contexto, teniendo presente que el PEI ha incluido la historia que acompaña la IE Bordones, donde la violencia ha permeado la forma de relación que establecen sus habitantes en los diferentes escenarios en los que participan, ya sean familia, vecinos, amigos, trabajo, razón por la cual, generar nuevas enseñanzas frente al manejo del conflicto, es un reto que le supone a la institución, construir estrategias alternativas que sean aplicadas no solo en la escuela, sino que logren incorporarse en las practicas familiares, de tal modo que aquellas situaciones que son consideradas peligrosas, problemáticas, amenazantes, sean resueltas desde la asertividad, en cualquiera de los ámbitos que se presenten.

Es necesario recalcar que las familias pertenecientes a la IE Bordones deben procurar mejorar la comunicación con sus hijos, entendiendo que la falta de diálogo incentiva la presencia de intolerancia y violencia, tanto en las pautas de relación, como en el proceso de formación; es por ello que, los modelos asertivos de comunicación, deben ser utilizados con la frecuencia y la importancia que ameritan, a fin de aminorar los comportamientos inadecuados

e irrespetuosos traídos a la Institución, como un espacio para multiplicar lo aprendido en casa.

En cuanto al Manual de Convivencia, se trabajó con tres elementos: normatividad, convivencia y manejo del conflicto, para comprender y analizar las dos subcategorías propuestas: 'Enseñanza y aprendizaje' y 'El aula como escenario social'. Respecto a la normatividad, lo primero a resaltar es que, el manual se concibe como un insumo fundamental de la IE, debido a que les permite a sus integrantes, tener los lineamientos generales para tomar las decisiones frente a eventos específicos, orientados desde un conducto regular que estipula el proceder, dependiendo del tipo de falta y, contribuye al mismo tiempo, a generar disciplina y mejoramiento en la convivencia escolar desde la mitigación de los problemas existentes.

Así, el Manual de Convivencia rige a través de lineamientos y normas que priorizan la armonía en la convivencia, los derechos sexuales y reproductivos, los derechos humanos, los deberes y la intervención de procesos pedagógicos en situaciones específicas; su objetivo es lograr establecer buenas relaciones interpersonales entre la comunidad educativa; está sustentado bajo el Decreto 1965 de 2013, el cual concibe el conflicto, como situaciones de incompatibilidad real o percibida de los intereses, entre una o varias personas, comprendiendo que pueden tomar varias posturas frente al mismo, por lo cual, no es siempre negativo.

A partir de lo anterior, la IE cuenta con un protocolo de atención integral que aborda las diversas situaciones que pueda darse entre estudiante - estudiante, estudiante - docente y estudiante - directivo, el cual se ciñe al cumplimiento de un conducto regular que obedece a los momentos de prevención, promoción, atención y seguimiento; es decir, que proporciona los pasos a seguir, de manera oportuna, justa y equitativa, además de establecer los compromisos en beneficio de las partes involucradas. En este protocolo se enumera los tipos de faltas, que empiezan con la I y termina con la III, siendo ésta última, la más grave. El tipo de falta I es leve y, en ese caso, se hace un llamado a las partes, se escucha, se anota en el observador y se llega a un acuerdo, junto al coordinador o a quien esté atendiendo el caso. En la falta de tipo II se debe realizar un seguimiento frente al suceso cometido, llamar a la entidad

competente (si se requiere); seguidamente se le comunica al padre de familia para realizar el debido proceso. En el caso de la falta tipo III, que es una instancia más elevada, se requiere de orientación escolar, para que se realice el proceso psicológico y se le dé continuidad, a través de la realización de seguimiento.

Todos estos insumos contemplados en la normatividad que retoma el manual de convivencia contribuyen a tener un lenguaje común dentro de todos los actores del sistema educativo, frente a los lineamientos y procedimientos a seguir en las situaciones que ocurran en el contexto educativo. De manera particular, en lo que tiene que ver con el conflicto, el manual proporciona una mirada integral que permite reconocerlo, desde la posibilidad de resolverlo a partir del diálogo, en la comprensión de la importancia del respeto por la diferencia, la singularidad y, por ende, por el ser, lo cual incide de manera positiva en el ajuste, adaptación y convivencia dentro y fuera del aula escolar.

En este proceso, el manual de convivencia reconoce al personero estudiantil, como una figura protagonista para la institución, al ser concebido como un líder que debe propiciar la empatía y la sana convivencia entre los estudiantes. Este agente educativo debe ser un ejemplo a seguir por los demás, pues sus habilidades de negociador y mediador ante los conflictos, son características que resaltan el nombre de la Institución. Bajo estos parámetros, ejercer la personería es una posibilidad de maximizar las habilidades en liderazgo y, al mismo tiempo, ejercer cierto tipo de autoridad que, de forma equitativa, logre conectar los casos particulares de conflicto, desde un lente más solidario, equitativo y justo. Así, los otros miembros, comunidad, docentes y directivos, deben utilizar esta figura, reconocida en el manual, como un recurso aliado, en la lectura e intervención de las situaciones problema de la institución, para propiciar conjuntamente, alternativas de solución.

Lo expuesto se sintetiza para esta investigación en el Manual de Convivencia, desde el código y manejo del conflicto, a partir del cual se concibe la comunicación como un canal imperativo entre todos los miembros de la comunidad educativa, de tal forma que no solo se propicie el acto comunicativo con los actores directos, estudiantes, docentes y directivos, sino también con los indirectos, los padres de familia, ya que estos ayudan de forma significativa en cada una de las actividades y

situaciones al interior de la Institución, dando soporte y robustez a los procesos educativos y de convivencia. Conviene mencionar que, para dar cumplimiento a la política de inclusión del padre de familia, la Institución los organiza a través de una asociación, la cual es convocada para emitir conceptos que lleven a soluciones frente a situaciones relacionadas tanto con lo académico, como con asuntos de interrelación y convivencia.

De esta forma, el aula como escenario social, reconoce el conflicto como la oportunidad para dar valor y aceptar al otro desde sus diferencias, siendo el diálogo la principal herramienta para abordarlo en un escenario de respeto, solidaridad, empatía y generosidad, de tal modo que se dé cumplimiento a la norma institucional, a partir de la cual se busca la manera de fomentar el buen trato hacia el otro y propiciar la sana convivencia en el escenario educativo, suscitando la disposición de todos los miembros que hacen parte de este contexto, para la consecución de un objetivo que debe ser común: la sana convivencia dentro y fuera del aula.

Categoría: Comunicación/Conflicto

El tercer objetivo abordado desde el grupo focal genera comprensiones acerca de la construcción de una ruta de atención para abordar el conflicto de manera pertinente y contextual en la IE Bordones. Para ello se trabaja las subcategorías 'Prácticas comunicativas' y 'Sana convivencia en el aula de clase', a partir del código 'Ruta de atención'. En la primera se encuentra que, la mala comunicación es reconocida como una de las razones principales por las que hay conflictos, como se evidencia en la respuesta de la profesora PCNY, quien afirma: "¡Eso es!, la mala comunicación... y también como decía la profe Olga, también porque no hay una buena comunicación; si tuviéramos una buena comunicación, no existiría ese conflicto, ¡cierto!". Desde esta posición, el conflicto debe asumirse como algo que se puede abordar y transformar, comprendiendo la comunicación como el vehículo fundamental para exponer argumentos, ideas, creencias y demás, de manera respetuosa y, sobre todo, sin el uso de la violencia.

De acuerdo con González (2017), el conflicto puede escalar a la violencia en el ambiente escolar, "ocasionando y agravando un sinnúmero de situaciones que, al no ser mediadas por el diálogo, tienden a convertirse en manifestaciones de violencia y dificultan la convivencia e interfieren en los procesos

formativos que allí se pretende llevar a cabo" (pp. 48-49), lo que significa que, abordar el conflicto sin acudir al diálogo, produce un impacto y una afectación no solo en las partes directamente implicadas, sino en todo el sistema educativo, alterando las dinámicas de relación y de sana convivencia, lo cual ratifica que la comunicación es un medio eficaz para expresar pensamientos y sentimientos y permitir que el otro también lo haga, posibilitando la transformación del conflicto.

Además, el diálogo, según los participantes, permite romper con patrones violentos para abordar el conflicto en el aula de clase; esto se ve manifiesto en respuestas como las del profesor de ética PEI, quien indica:

Pienso que es el diálogo a toda hora y momento; ya no es el tiempo de los gritos, el tiempo de rechazar, de regañar, si no... pues, de escuchar a la gente, [...] escuchar al otro y a través de la escucha, de pronto irán saliendo las herramientas, para uno ir educando, ir formando, ir corrigiendo, de acuerdo al conflicto que esté pasando, escuchar al uno, escuchar al otro, sin odio, sin rabia, sin rencor, si no, pues... más bien, de una forma más serena.

Esta respuesta lleva a pensar que, a través del diálogo, es posible redefinir creencias y comportamientos aprendidos en casa, en el contexto social y cultural, como los que han identificado a los habitantes del Centro Poblado Bordones, donde la violencia es un mecanismo utilizado con frecuencia para abordar las situaciones de disgusto, confrontación y diferencias propias de la vida cotidiana. El diálogo incorpora un nuevo elemento de la comunicación: la escucha, entendiendo que la comunicación, como un acto humano, debe ir más allá de la transmisión de información, al conceder espacios de escucha donde las partes asuman los dos roles, tanto de emisor como de receptor, como parte de la retroalimentación que debe efectuarse para que realmente se dé el proceso comunicativo (Torres-Camargo, 2011).

En consonancia con lo anterior, el profesor PEI, agrega:

Eso (refiriéndose al diálogo) está evitando que se genere conflictos en el aula de clase, en la institución, en la familia, pues también, igualmente, cuando uno premia a sus hijos, cuando uno trata bien a sus hijos, con buenas palabras, cuando uno se trata bien con su esposa, cuando la esposa trata

bien a su esposo, ahí se está previniendo los conflictos, y si vuelve un conflicto, no verlo tanto como algo malo, si no, como una situación normal de la vida cotidiana que ocurre, que se le da solución a través del dialogo.

Esto significa que, al incorporar la comunicación como proceso natural en el abordaje del conflicto, las relaciones que se establezca tanto dentro como fuera del contexto educativo, se verán afectadas positivamente, desde el trato hacia el otro, con respeto, reconocimiento y comprensión, como una forma de reafirmar que sí es posible aprender desde la diferencia.

De esta manera, los participantes del grupo focal consideran que se debe generar compromisos individuales frente al conflicto, como aprender a escuchar al otro, desarrollar empatía, comunicar los pensamientos, ideas y sentimientos asertivamente, de tal forma que se logre nuevos aprendizajes a partir de la diferencia, como menciona el coordinador CDN:

El primer compromiso es aprender a escucharnos; es muy importante que nosotros escuchemos a la otra persona, sin interrumpirla para que exprese lo que está sintiendo en ese momento, para que pueda decir todo lo que siente y así, nosotros, sin interrumpirla, podamos también entender lo que él está sintiendo y podamos ponernos en los zapatos de ellos, para así mismo buscar una solución... Lo otro es aprender también a hablar, hablarle al otro de buena manera, con buenas palabras, pensar mucho en lo que vamos a decir, porque con las palabras podemos también ofender mucho y agravar de pronto la situación; entonces, pensar mucho en lo que vamos a decir, cómo lo vamos a decir.

Así mismo, la estudiante ESK afirma:

Bueno, pues como dice el coordinador, también escuchando, pa' uno entender y si no, pues uno piensa cosas que no son; que uno entienda lo que uno esté hablando del otro compañero y también pues, a gritos, no, ni a nada, ni que le diga cosas groseras, así siempre, dialogando con calma, estando serenos.

En la subcategoría 'Sana convivencia' se observa que el conflicto es concebido por parte de los docentes, como la oposición o desacuerdo que hay entre dos o más personas por intereses individuales; también es reconocido como una forma de aprendizaje y una posibilidad

para crecer y madurar en el manejo de las relaciones; así lo refiere la profesora PCNY:

A veces nosotros, [sobre el] conflicto, pensamos que es el hecho de pelear, darse puño, agredirse físicamente y verbalmente; no es eso; el conflicto se toma como una forma de aprendizaje; o sea, un conflicto es como una experiencia más para uno madurar y aprender cosas nuevas.

De esta forma, a través del grupo focal se contribuyó a generar nuevas comprensiones frente al conflicto, teniendo en cuenta que éste es visto por los estudiantes, como peleas, una forma de hacer matoneo y como la diferencia de intereses, particularmente por bienes materiales.

Estas reflexiones llevaron a identificar la falta de tolerancia y de respeto, como las generadoras de conflicto, siendo la cultura, determinante en la forma de abordarlo; y el hogar, un referente en la práctica de dichos valores, como sostiene la profesora PPO:

Bueno, una de las situaciones es el entorno cultural; es el entorno en donde nosotros estamos. Entonces, por cultura, o sea la falta, como decían de pronto los niños, la falta de respeto de los unos hacia los otros, pero es falta de cultura.

Por su parte, la profesora PCNY manifiesta:

Sí; además, como hablaba la profe, también es cultural en nuestra zona que las personas manejen los conflictos, porque de alguna manera no somos tolerantes, no guardamos ese respeto del uno al otro; entonces, eso hace que desde la casa no se les brinde valores a los estudiantes para que ellos tengan buena base; entonces ellos, ante cualquier diferencia, ante cualquier situación, ya es a gritar, a pelear, a empujarse uno con el otro, y por unas cosas muy sencillas, muy básicas se pueden presentar, situaciones de roces y diferencias.

En este sentido, los participantes del grupo focal entienden la importancia que tiene generar conciencia respecto al abordaje del conflicto de manera asertiva, a través del dialogo, callando o retirándose cuando sea necesario; al mismo tiempo, comprenden que aprender a respetar la diferencia, ser pacífico y aportar desde el ejemplo personal, es un mecanismo que permite mitigar la violencia en el aula de clase y posibilita su prevención en contextos como el familiar y el comunitario, para ir generando una nueva cultura frente al conflicto, en la que se

entienda como una oportunidad de aprendizaje y de ganancia para las partes involucradas.

Así lo refiere la estudiante ESE cuando habla de la responsabilidad que asume de manera individual frente al abordaje del conflicto: "Mi compromiso es escuchar y aprender a respetar, para que a mí también me respeten; tengo que ser pasiva, tengo que aconsejar a mis compañeros y también, como dice, ayudarlos a seguir y para que no [haya] *más violencia*".

De otro lado, la profesora PCNY menciona:

Nosotros, como docentes, el compromiso también es tratar de estar de mediador entre las partes y lo principal, dar ejemplo, porque si no damos ejemplo, pues entonces de qué..., cómo le podríamos hablar al estudiante [para] que sea calmado, sereno, si nosotros como docentes, que somos los adultos de la institución, no estamos tampoco dialogando, pero no dialogando de una manera pacífica, sino que estamos hablando a los gritos y a los reclamos, siendo de pronto ofensivos con las palabras. Entonces, yo creo que tenemos que dar ejemplo, y ese va ser mi compromiso: dar ejemplo ante la comunidad educativa para poder luego, reclamar u orientar, con propiedad.

En la respuesta de la participante PCYN se evidencia implícito un sentir generalizado frente al docente como mediador del conflicto, en tanto es visto como un puente para ejercer una comunicación asertiva que permita no solo abordar el conflicto sino transformarlo, de tal forma que cualquier situación que propicie la confrontación, sea resulta de manera inmediata y el docente, en su rol de mediador, asuma una posición neutral que equivale a no generar alianzas ni demostrar preferencia por alguna de las partes. Esto no significa que los participantes no comprendan que cualquier persona puede asumir un rol de mediador del conflicto; al contrario, consideran que todos los actores que hacen parte del sistema educativo pueden desarrollar habilidades de escucha, empatía, respeto y consideración, para incidir positivamente en las interrelaciones que se construye dentro y fuera del aula de clase y así, propiciar ambientes de sana convivencia, que fluyan naturalmente.

En este orden de ideas, los participantes establecen que es necesario aprender a respetar la diferencia, como primer paso para abordar el conflicto asertivamente, reconociendo las cualidades que tiene cada persona, primándolas sobre los defectos; esto

es, recurren a una connotación positiva en la que se resalta habilidades, fortalezas, talentos y competencias del otro, como una manera entender la diferencia, como lo expresa la estudiante ESE:

Aprender a respetar, y que, o sea, no saben lo maravillosos que tienen de compañeros, que, por ejemplo, o puede hacer algo, si no puede jugar fútbol, puede hacer otras cosas, como dibujar, cantar, o sea, cada uno tiene, una cosa diferente, que puede hacer.

Ruta de atención para abordar el conflicto en el aula de clase de manera asertiva y transformadora. Todas las consideraciones que surgieron a través del grupo focal permitieron comprender la ruta de atención al conflicto como un camino fundamentado en valores como: el diálogo, conducente a la comunicación asertiva, en el que las partes involucradas están en la capacidad de transmitir lo que piensan y de escuchar a la otra parte; el respeto, reconocido como la posibilidad de dar apertura a la diferencia de opinión, de pensamiento, sentimientos, necesidades, primer paso para abordar el conflicto; la solidaridad, asumida como la voluntad de ayudar desinteresadamente a los demás en aras de favorecer la convivencia; la empatía, como la capacidad de ponerse en el lugar del otro y la consideración, asumida como la atención en el trato que se tiene con el otro, valores que representan la esencia de las buenas relaciones y la sana convivencia y que quedan resumidos en el comentario de la estudiante ESE, de once años, quien deja una profunda reflexión frente a la importancia que tiene valorar al otro como un ser que, desde la diferencia, puede ayudar a complejizar la mirada que se tiene de la situación presentada, porque como ser humano único, posee cualidades, habilidades, competencias que aportan y propician un encuentro con la diversidad y una co-construcción, de eso que Berger y Luckmann (1993) han denominado 'la realidad', una realidad elaborada con, para y a través del otro, desde las interrelaciones vividas en la cotidianidad del aula de clase.

Otro componente fundamental en la ruta son los actores que participan; según el grupo focal, la ruta debe ser sistémica, incluir como actores a los estudiantes, docentes, docente orientador, directivos y padres de familia, para generar consensos y aprobación por parte de todos; es decir, que la ruta debe ser una estrategia clara, incluyente, participativa y equilibrada. En palabras de ESE, las personas

que son importantes para la ruta de atención del conflicto son "los psicólogos, los profesores, junto con los alumnos y personas, padres". La profesora PCYN agrega:

Lo que decía la niña de sexto A, Erika: las personas que deben ayudar a que haya una ruta de atención y prevención, pues, [son] el coordinador de disciplina, el psicólogo, el director de grado, los estudiantes implicados, un representante de los padres de familia, para que haya neutralidad en los análisis de los casos.

Aspecto que sintetiza el docente orientador cuando señala:

La estrategia, pienso yo, debe ser sistémica, sí; debe ser tanto con los estudiantes como con los padres de familia, como nosotros los profesores; estar apuntando hacia el mismo norte y buscando las estrategias de prevención, en este caso, que es del conflicto, pero también que se maneje mucho en los hogares, tratar de cambiar un poco esa dinámica que se maneja en el hogar, la dinámica que se maneja en la comunidad, aunque es la parte más difícil, que es la parte cultural, pero sin embargo, nosotros podemos poner el granito de arena desde lo que hacemos nosotros como docentes y empezar a trabajar como todo, con los estudiantes, con actividades que ayuden a fomentar la prevención.

Estas apreciaciones denotan la importancia de comprender la ruta, desde una mirada de la corresponsabilidad a partir de la cual, cada actor se sienta protagonista frente a acciones concretas dinamizadoras y posibilitadoras de la transformación del conflicto en el aula de clase, donde todos se sientan preparados para abordar las diferencias abiertas y reflexivamente, comprendiendo que, a partir de allí, la ganancia es para sí mismo y para el otro, en la posibilidad de construir nuevas formas de comprender la realidad que convocó al conflicto. De acuerdo con Berger y Luckmann (1993) se trata de co-construir la realidad a partir de los sentidos y significados que cada individuo le otorga a la existencia, pues es en la singularidad puesta en escena en las relaciones, donde se comprende que existen múltiples posibilidades de abordar la diferencia y de apostar a través de ésta, a una convivencia sana, re-dignificante y de aprendizajes.

Para lograr lo anterior, los participantes del grupo focal consideran que se debe seguir el protocolo orientado desde el Manual de

convivencia, el cual propone algunos pasos para atender y dar seguimiento a aquellas situaciones que se observa en la IE y que representan la alteración de la sana convivencia. En palabras de la profesora PCNY:

La ruta puede ser, por ejemplo, primero que todo, hablar con las partes, hablar con cada uno de ellos, saber qué fue lo que sucedió; si la situación no se puede arreglar ahí, entonces toca hablar con el docente del área en la cual se presentó la situación; posterior a ello, si no se da solución, pues hay que comentarle al director de grado, para que él intervenga y trate de mitigar la situación; si este proceso no tiene solución, pues entonces se invita a las partes al Concejo de convivencia, al Comité de convivencia, teniendo en cuenta y orientados bajo el Manual de convivencia, si [la falta] es tipo I, II o III, y según las orientaciones que se pueda dar.

A manera de resumen, los pasos considerados están centrados en el diálogo, en primera instancia, con el docente del área en la cual se presentó la situación; si no se da solución, se acude al director de grado; de no solucionar, se recurre al coordinador(a) de disciplina; si éste no remedia la situación, se busca al docente orientador y, finalmente, de no resolverse, se expone el caso ante el Comité de convivencia escolar, el cual está compuesto por el rector, coordinador, docente orientador, personero, padre de familia y dos maestros.

Una vez existe claridad sobre cómo abordar el conflicto en el aula de clase, se pasa a saber quiénes son los actores que deben participar, cuáles son los pasos a seguir en las situaciones que puedan generar confrontación, qué componentes debe incluirse dentro de la ruta de atención. Tanto estudiantes como docentes, docente orientador y directivos que participaron en la realización del grupo focal, reconocen que la ruta debe socializarse con toda la comunidad educativa y se debe institucionalizar de tal manera que exista claridad y completa familiaridad para que pueda ser efectiva y se pueda utilizar recurrentemente, de modo que se incorpore en la práctica académica, pedagógica, como una estrategia eficaz para promover el buen clima y la sana convivencia. Esto es posible mediante la utilización de recursos como las charlas pedagógicas con los estudiantes, docentes y padres de familia a través de la escuela para padres y con carteles y pósteres disponibles en espacios propios de la Institución, como las aulas de clase.

4. Discusión

Al recordar los postulados de Berger y Luckmann (1993), a partir de los resultados obtenidos, se reconoce en los estudiantes del grado sexto, la capacidad de construir nuevas realidades frente al conflicto, entendiendo que es en la interacción en el aula de clase mediada por el lenguaje, que pueden poner en escena sus ideas, opiniones, creencias, de manera respetuosa, condescendiente, considerada y amable, con las ideas y necesidades del otro; esto es, desde una posición que permita comprender que los aportes de cada persona tienen el mismo valor y, por tanto, relevancia para crear y recrear otras formas de abordar la diferencia, una más abarcadora, incluyente, generativa, que invite, desde una perspectiva transformadora, al beneficio común y al enriquecimiento en conocimientos, saberes y experiencias, para todas las partes involucradas.

De este modo, la comunicación asertiva tiene un impacto positivo en varias direcciones; por un lado, permite solucionar las diferencias con el otro, desde la posibilidad de aprender de la oposición y la singularidad; es decir, que hay un efecto de aprendizaje para todos los participantes; asimismo, para el individuo, es la oportunidad de expresar, sin temor al rechazo, la burla, discriminación o exclusión de sus ideas, pensamientos, creencias, sentimientos, lo que lo libera de presiones, muchas veces impuestas por sí mismo y otras, imputadas por la sociedad y su cultura, a partir de la cual se ha tejido y entretejido afirmaciones como 'el que calla otorga'; 'es mejor lo que no se dice'; 'el silencio dice más que mil palabras', dejando la sensación de que, quedarse callado puede ser la mejor opción para manejar circunstancias que terminan en contiendas y, aunque no se puede desconocer que hay situaciones que requieren prudencia y uso del silencio para evitar aumentar tensión, enojo, violencia verbal y física, es necesario fomentar en las actuales generaciones, la manifestación de las ideas y sentimientos a través de la comunicación asertiva, entendiendo que la opinión de todas las personas tiene el mismo valor e importancia cuando se trata de defender el derecho a ser escuchados.

Lo anterior da lugar a comprender cómo la cultura influye en la forma de abordar el conflicto en los diferentes contextos en los que se desarrolla y evoluciona el individuo; tales contextos también tienen influencia sobre la cultura, desde el entramado de relaciones que, mediadas por la comunicación, son

construidas en la cotidianidad, razón por la cual tiene absoluto valor pensar en cómo, desde el contexto educativo, se puede reelaborar comprensiones acerca del conflicto, que sirvan de sustento en las acciones y en las prácticas que viven los niños y las niñas en el aula de clase. En consonancia con Berger y Luckmann (1993), es en el proceso de la socialización que se da en contextos alternos a la familia, donde los individuos intercambian los submundos o las comprensiones que tienen frente a la realidad, lo que debe utilizarse a favor de la sana convivencia, partiendo de reconocer el conflicto como algo natural en las relaciones, por la singularidad que asiste a todos los individuos, siendo algo que enriquece las partes involucradas, al generar la posibilidad de aprender de y con el otro en un proceso continuo que transforme pensamientos, actuaciones y la forma de comunicarse en las interacciones.

Esto supone que la escuela es un escenario que debe convocar a todos los integrantes que la componen, a vincularse y participar en los procesos que allí emergen, porque se otorga un valor especial a cada uno, desde el rol que asume, sea estudiante, docente, directivo, orientador y/o padre de familia. Cada uno, desde su especificidad, debe propender por garantizar que la escuela cumpla su función educadora, como contexto que potencia habilidades sociales, que prepara a los individuos para asumir posiciones reflexivas, de cuestionamiento, de debate, de diálogo, que propicien que, en medio de la diversidad de pensamiento y de intereses, se llegue a consensos y soluciones que beneficien a todos los involucrados, como una vía no solo de transformar los conflictos en el aula de clase, sino de revolucionar los pensamientos en cada uno de los estudiantes.

Al hablar de convivencia, específicamente, se encuentra que las prácticas pedagógicas son determinantes para realizar los procesos formativos, pues a través de ellas se busca que el estudiante aprenda, comprenda y trascienda los aprendizajes anteriores y logre cambios positivos, particularmente con la apropiación de habilidades y herramientas para resolver los conflictos. En este escenario, el rol que ejerce el maestro, incide en que el estudiante asuma estas nuevas formas de comprender el conflicto, desde un aprendizaje significativo; es decir, que vaya más allá de la repetición de un discurso y se concentre fundamentalmente en las acciones positivas

a realizar. En palabras de Guzmán, Muñoz y Preciado (2012), la posición del docente debe ser menos conservadora, al seguir los postulados de la enseñanza académica, adoptando un enfoque ético y transformador que permita generar conciencia de su papel como educador, desde el reconocimiento de la diversidad que se encuentra en un aula de clase.

En este sentido, se requiere que los actores educativos utilicen recursos como los talleres lúdico-pedagógicos, a partir de los cuales se facilite espacios de reflexión, que guíen al mejoramiento de las actitudes negativas y a la generación de comportamientos positivos frente al abordaje del conflicto; esto significa que la IE debe esforzarse por realizar procesos permanentes, avivar las buenas relaciones interpersonales, utilizando mecanismos de participación que, mediados por la comunicación, propicien la sana convivencia, la cual requiere habilidades para la construcción de relaciones sanas entre los miembros de la comunidad educativa, que deben estar sustentadas en el respeto mutuo, en la solidaridad recíproca, en el trabajo individual y grupal, en la generación de líderes propositivos que incentiven la mediación, negociación y los acuerdos para abordar el conflicto, desde una comunicación asertiva y transformadora.

De acuerdo con la teoría propuesta por Folger y Bush (1997), la generación del conflicto permite que se encuentre la diversidad y la diferencia en un escenario comunicativo en el cual se entretene las diferentes miradas de los actores que participan para construir posiciones conjuntas que permitan la ganancia y el beneficio de todas las partes. En este sentido, la comunicación debe darse como un proceso bidireccional donde tanto emisor como receptor, escuchen al otro y expongan el punto de vista según la diferencia que se presenta, dando lugar al respeto, la empatía, la consideración y la solidaridad, como pilares que fundamentan la sana convivencia en el aula de clase. De este modo tiene absoluto valor y pertinencia el que todos los actores de la IE Bordones asuman compromisos genuinos frente al manejo del conflicto desde una perspectiva de la transformación, a partir de la cual se cree y recree miradas que comprendan el conflicto como la posibilidad de aprender más sobre sí mismos y los demás, teniendo claro que es tarea de todos, propiciar ambientes sanos y respetuosos en el contexto educativo.

5. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que los estudiantes del grado sexto de la IE Bordones utilizan los tres tipos de comunicación: asertiva, pasiva y agresiva, siendo la agresiva, el estilo de comunicación más empleado, representado en el uso de vocabulario soez, insultos, apodos, gritos, que llevan en muchas ocasiones a generar acciones irrespetuosas como el uso de la violencia física (palmadas, empujones, coscorriones, apretones). Este estilo de comunicación se normaliza en las relaciones y se aprueba como un mecanismo para abordar los conflictos, entendidos como la diferencia en opiniones, gustos y preferencias. A manera de ejemplo, los apodos dan identidad a los estudiantes, a tal punto que no utilizarlos, dificulta llamar la atención o ser atendido ante el primer llamado. Asimismo, los gritos son naturalizados en la convivencia en el aula de clase, convirtiéndose en la dinámica de interacción en el grupo, a partir de la cual se realiza aproximaciones al conflicto, donde la parte que más sube el tono de la voz, asume determinado poder, que le otorga ser quien tiene la razón.

Los estudiantes entienden que el estilo agresivo no es la mejor forma de comunicarse, como se pudo constatar en las respuestas obtenidas en el cuestionario tipo escala de Likert, en el que muy pocos reconocen que utilizan con frecuencia vocabulario soez, apodos, insultos; sin embargo, de manera contradictoria, en las interacciones que establecen en el aula de clase, se observa que este estilo de comunicación es utilizado frecuentemente, incluso sin que ellos lo noten, de tal manera que se ha interiorizado y llevado a cabo en las acciones cotidianas, pasando desapercibido el daño que puede generar en el compañero, dado que algunas expresiones de irrespeto hacia al otro, al parecer, no son asumidas así, pues se han instaurado como un hábito regular en las interacciones dentro y fuera del aula de clase.

De otro lado, la investigación logró identificar que la relación que existe entre el modelo educativo de la IE Bordones y los estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula, se da a partir del reconocimiento de la importancia que tiene la comunicación asertiva; en primer lugar, desde el modelo educativo se asume el conflicto, como las diferencias que pueden existir entre una o más personas y la violencia, como una de las formas de resolverlo. En segundo lugar, la IE se ciñe a un protocolo para la atención de situaciones al interior de

la misma, el cual señala el tipo de falta y el proceder ante ella, dejando claridad sobre los actores que se debe involucrar para la solución y el conducto regular a seguir. En tercer lugar, tanto el PEI como el Manual de convivencia están articulados de manera coherente, de tal forma que existen precisiones frente al manejo del conflicto, que coinciden en que el diálogo es el canal más efectivo para su abordaje. Finalmente, el modelo educativo incluye a todos los miembros de la comunidad educativa, estudiantes, docentes, administrativos, padres de familia, como actores resolutivos, conciliadores y mediadores ante los conflictos, otorgando así, corresponsabilidad frente a la convivencia pacífica, solidaria, empática, respetuosa y en paz dentro y fuera del aula de clase.

Respecto a la ruta diseñada para abordar asertivamente los conflictos en el aula de clase, ésta es producto de una construcción conjunta con los actores participantes de la investigación: estudiantes del grado sexto, docentes y directivos, convocados a través del grupo focal. Inicialmente, la ruta parte de reconocer una comprensión del conflicto diferente y resignificada a la que usualmente tenían los participantes, en la que no se le da una connotación negativa asociada a problema o dificultad, sino que se concibe como una diferencia con el otro o con los otros, de opiniones, intereses, preferencias, que generan un choque o confrontación que se puede resolver de diversas maneras; por ejemplo, a través de mecanismos asertivos como el diálogo, la escucha, el respeto, quedando claro que el conflicto no es sinónimo de violencia, gritos o insultos, sino que existen otras formas de abordarlo.

Desde la ruta no se desconoce el protocolo de atención que tiene la IE Bordones para atender los diversos casos o situaciones que alteran la convivencia dentro y fuera de las aulas de clase, el cual está incluido en el Manual de convivencia como un conducto que deben seguir docentes y estudiantes; al contrario: lo complejiza al incluir valores fundamentales que deben transversalizar todo tipo de diferencias: la empatía, la solidaridad, el respeto, el diálogo y la consideración, valores que permiten abordar el conflicto desde una dimensión compleja y transformadora, primero porque se entiende la comunicación como el canal más adecuado para abordar la diferencia; segundo, porque se propone la comunicación desde la asertividad; es decir, desde la forma de decirlo, el qué y cómo decirlo, sumado a la posibilidad de que el individuo se permita escuchar al otro; tercero, se asume desde la corresponsabilidad, entendida como la forma de abordar el conflicto a partir de la responsabilidad compartida de cada parte involucrada frente a su transformación; cuarto, visto según la connotación positiva, relacionada con la posibilidad de entender la situación que se da, desde una perspectiva de aprendizaje y de desarrollo de habilidades sociales necesarias en el proceso de formación de los estudiantes, tanto en el escenario educativo como en el familiar y social.

6. Agradecimientos

A Jhon Fredy Scarpetta Ceballos: Asesor del proyecto.

7. Conflicto de intereses

La autora del artículo declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

- Ander-Egg, E. (1994). *Técnicas de investigación social*. Editorial Hvmánitas.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1993). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu Editores.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Ediciones Norma.
- Camargo, A. y Hederich, C. (2007). El estilo de comunicación y su presencia en el aula de clase. *Folios*, (26), 3-12.
- Cataño, C. (2014). *Caracterización de las prácticas de convivencia escolar en la Educación Básica primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría José María Vélaz* (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1971/Tesis%20biblioteca%20Cl%20audia%20Cata%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Folger, J.P. y Bush, R. (1997). Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación. En J.P. Folger y T. Jones (Comp.), *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales* (pp. 25-54). Editorial Paidós.
- González-Morales, A. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *ISLAS*, 45(138), 125-135.
- González, R. (2017). *Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase*. Universidad de Antioquia.
- Guzmán, E.J., Muñoz, J. y Preciado, A. (2012). *La convivencia escolar: una mirada desde la diversidad cultural* (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1066/109_Preciado_Es%20pitia_Edgar_Alexander_Tesis.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, L., Ortiz, M. y Sánchez, S. (2010). La convivencia escolar en educación primaria y secundaria. Conductas positivas y negativas. *Roig Vila & M. Fiorucci* (18), 221-234.
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 33-52. <https://doi.org/10.35362/rie380829>
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2013). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>
- Monje-Mayorca, V., Camacho-Camacho, M., Rodríguez-Trujillo, E. y Carvajal-Artunduaga, L. (2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95.
- Ordoñez, E.J. (2011). *Estrategia didáctica para atenuar la violencia verbal en el aula, en la Institución educativa Departamental Técnico Industrial de Tocancipá*. Bogotá (Tesis de Maestría). Universidad Libre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10044/Tesis%20DEFINITIVA%20Estrategia%20Didactica%20ORDONEZ%20220311.pdf?sequence=2>
- Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto 1965 "por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar". https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf
- Torres-Camargo, S.A. (2011). *La comunicación en el aula clase: Estudio de caso, Colegio INEM de Bucaramanga* (Trabajo de Grado). Universidad Pontificia Bolivariana. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1195/digital_20810.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres-Carrillo, A. (1998). *Enfoques cualitativos y participativos en investigación social. Aprender a investigar en comunidad II*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD.
- Van-der-Hofstadt, C.J. (2015). *El Libro de las Habilidades de Comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal*. Editorial Díaz de Santos

Contribución:

Mayerli Andrea Fernández Rojas: Investigadora principal. Identificación del problema, diseño y aplicación de instrumentos, redacción del documento, análisis y discusión de resultados. Socialización y sustentación.